

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del catálogo en línea, página web y Repositorio Institucional del CRAI-USTA, así como en las redes sociales y demás sitios web de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor, nunca para usos comerciales.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-USTA

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

Diagnóstico sobre las características y aplicaciones de las prácticas de responsabilidad social empresarial, implementadas en las pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga, Santander.

Rocío Martínez Esteves

Proyecto para Optar el Título de Magíster en Administración de Empresas

Director

Tilcia Galeano Mogollón

Mg. Administración y Dirección de Empresas

Universidad Santo Tomas, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Facultad de Administración de Empresas

Febrero de 2020

Dedicatoria

En primer lugar, a nuestro padre creador; por permitirme esta experiencia de vida, a mis hijos y familia en general; sin dudarlo representan el motor de lo que soy, sin ser egocéntrica a mí personalmente; porque en mi trasegar de vida me he demostrado que cuando se quiere se es posible.

Agradecimientos

Hacia la Universidad Santo Tomas de Bucaramanga, por su gran aporte en la reconstrucción de mis conocimientos, a tan selecto grupo de docentes por sus constructivos aportes, gran exaltación. Infinitas gracias a mi directora de tesis, la doctora **Tilcia Galeano Mogollón**; porque represento ese fiel, sincero y comprometido acompañamiento en todo momento. A mi núcleo familiar, mi Gaby, por su paciencia y comprensión para conmigo en este un logro más. Gracias.

Tabla de contenido

Resumen.....	12
Introducción	14
1. Planteamiento del problema.....	15
1.1 Descripción del Problema	15
1.2 Formulación del Problema	19
1.3 Sistematización del Problema	19
1.4 Justificación del Problema	19
1.5 Objetivos de la Investigación	21
1.5.1. Objetivo General.....	21
1.5.2 Objetivos Específicos	21
2. Marco Referencial.....	22
2.1. Antecedentes de la Investigación	22
2.1.1 Antecedentes Internacionales.	22
2.1.2 Antecedentes Nacionales.	24
2.1.3 Antecedentes Locales.	28
2.2 Marco Teorico	30
2.2.1 Responsabilidad Social Empresarial.	30
2.2.2 Modelos de Responsabilidad Social Empresarial.....	32
2.2.3 Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).	40
2.2.4 Dimensiones internas de la Responsabilidad Social Empresarial.	41
2.2.5 Dimensiones externas de la Responsabilidad Social Empresarial.....	43
3. Metodología	44
3.1 Operacionalización de Variables.....	44
3.2. Tipo de Investigación:.....	47
3.3. Diseño de la Investigación	48
3.4. Metodología de la Investigación	48
3.4.1. Fases de la investigación.	48
3.4.2. Herramientas de recolección de la información.	49
3.4.3. Modelo de encuesta, en escala Likert.	49

3.4.4. Tratamiento y procesamiento de los datos.	49
3.5. Población.....	50
3.6. Muestra.....	50
3.6.1. El cálculo de la muestra para la investigación tiene en cuenta-	50
3.7 Resultados	53
4. Balance de sostenibilidad.....	106
4.1 Objetivo del balance de sostenibilidad en la Responsabilidad Social Empresarial.	106
4.1.1 Procedimiento del balance de sostenibilidad.....	107
4.2 Descripción del procedimiento del balance de sostenibilidad.	108
4.2.1 Dimensión de coherencia y valores.	108
4.2.2 Dimensión de Publico Interno.	109
4.2.3 Dimensión de medio ambiente.	110
4.2.4 Dimensión de relación con los proveedores.	111
4.2.5 Dimensión de relación con los clientes.	112
4.2.6 Dimensión de relación con la comunidad.....	113
4.3 Matriz de comunicación de la Responsabilidad Social Empresarial en las pymes del sector de la construcción de obras.	115
4.4 Procedimiento de control de documentos de Responsabilidad Social Empresarial en el sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga Santander	116
4.4.1 Descripción contenido del documento del acta	118
4.4.2 Descripción contenido del documento registros fotográficos.	120
4.4.3 Descripción contenido del documento de videos.	122
4.4.4 Descripción documento formato de encuesta.	123
4.4.5 Descripción del documento balance de sostenibilidad.	125
4.5 Procedimiento para controlar los documentos	127
4.6 Hoja de vida de indicadores para la Responsabilidad Social Empresarial en las pymes del sector de la construcción de obras.	129
Conclusiones y recomendaciones	147
Bibliografía	156

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Operacionalización de Variables</i>	44
Tabla 2 <i>Relación 1</i>	77
Tabla 3 <i>Relación 2</i>	78
Tabla 4 <i>Relación 3</i>	79
Tabla 5 <i>Relación 4.1</i>	81
Tabla 6 <i>Relación 4.2</i>	82
Tabla 7 <i>Relación 4.3</i>	83
Tabla 8 <i>Relación 5</i>	84
Tabla 9 <i>Relación 6</i>	85
Tabla 10 <i>Relación 7</i>	86
Tabla 11 <i>Relación 8</i>	87
Tabla 12 <i>Relación 9</i>	88
Tabla 13 <i>Relación 10</i>	89
Tabla 14 <i>Relación 11</i>	90
Tabla 15 <i>Relación 12</i>	91
Tabla 16 <i>Relación 13</i>	92
Tabla 17 <i>Relación 14</i>	93
Tabla 18 <i>Relación 15</i>	94
Tabla 19 <i>Relación 16</i>	96
Tabla 20 <i>Relación 17</i>	97
Tabla 21 <i>Relación 18</i>	98
Tabla 22 <i>Relación 19.1</i>	100
Tabla 23 <i>Relación 19.2</i>	101
Tabla 24 <i>Relación 20</i>	102
Tabla 25 <i>Relación 21</i>	103
Tabla 26 <i>Relación 22</i>	104
Tabla 27 <i>Relación 23</i>	105

Lista de Figuras

<i>Figura 1</i> El octágono modelo de RSE en Costa Rica.....	33
<i>Figura 2</i> Modelo de RSE.....	36
<i>Figura 3</i> Modelo de Sistema de Gestión en Responsabilidad Social Empresarial para pequeños hoteles en la ciudad de Cartagena.....	39
<i>Figura 4</i> Dimensiones de la RSE.....	41
<i>Figura 5</i> Resultados encuesta, pregunta No. 1 (gráfico 1)	53
<i>Figura 6</i> Resultados encuesta, pregunta No. 2 (gráfico 2)	54
<i>Figura 7</i> Resultados encuesta, pregunta No. 3 (gráfico 3)	55
<i>Figura 8</i> Resultados encuesta, pregunta No. 4 (gráfico 4)	56
<i>Figura 9</i> Resultados encuesta, pregunta No. 5 (gráfico 5)	57
<i>Figura 10</i> Resultados encuesta, pregunta No. 6 (gráfico 6)	58
<i>Figura 11</i> Resultados encuesta, pregunta No. 7 (gráfico 7)	59
<i>Figura 12</i> Resultados encuesta, pregunta No. 8 (gráfico 8)	60
<i>Figura 13</i> Resultados encuesta, pregunta No. 9 (gráfico 9)	61
<i>Figura 14</i> Resultados encuesta, pregunta No. 10 (gráfico 10)	62
<i>Figura 15</i> Resultados encuesta, pregunta No. 11 (gráfico 11)	63
<i>Figura 16</i> Resultados encuesta, pregunta No. 12 (gráfico 12)	64
<i>Figura 17</i> Resultados encuesta, pregunta No. 13 (gráfico 13)	65
<i>Figura 18</i> Resultados encuesta, pregunta No. 14 (gráfico 14)	66
<i>Figura 19</i> Resultados encuesta, pregunta No. 15 (gráfico 15)	67
<i>Figura 20</i> Resultados encuesta, pregunta No. 16 (gráfico 16)	68
<i>Figura 21</i> Resultados encuesta, pregunta No. 17 (gráfico 17)	69
<i>Figura 22</i> Resultados encuesta, pregunta No. 18 (gráfico 18)	70
<i>Figura 23</i> Resultados encuesta, pregunta No. 19 (gráfico 19)	71
<i>Figura 24</i> Resultados encuesta, pregunta No. 20 (gráfico 20)	72
<i>Figura 25</i> Resultados encuesta, pregunta No. 21 (gráfico 21)	73
<i>Figura 26</i> Resultados encuesta, pregunta No. 22 (gráfico 22)	74
<i>Figura 27</i> Resultados encuesta, pregunta No. 23 (gráfico 23)	75

<i>Figura 28</i> Resultados encuesta, pregunta No. 24 (gráfico 24)	76
<i>Figura 29</i> Relación 1 gráfica 25 y 26	77
<i>Figura 30</i> Relación 2 gráficas 27 y 28.....	78
<i>Figura 31</i> Relación 3 gráficas 29 y 30.....	79
<i>Figura 32</i> Relación 4 gráfica 31	80
<i>Figura 33</i> Relación 4.1 gráfica 32	80
<i>Figura 34</i> Relación 4.2 gráfica 33	81
<i>Figura 35</i> Relación 4.3 gráfica 34	83
<i>Figura 36</i> Relación 5 gráfica 35 y 36	84
<i>Figura 37</i> Relación 6 gráficas 37 y 38.....	85
<i>Figura 38</i> Relación 7 gráficas 39 y 40.....	86
<i>Figura 39</i> Relación 8 gráficas 41 y 42.....	87
<i>Figura 40</i> Relación 9 gráficas 43 y 44.....	88
<i>Figura 41</i> Relación 10 gráfica 45 y 46	89
<i>Figura 42</i> Relación 11 gráfica 47 y 48	90
<i>Figura 43</i> Relación 12 gráfico 49 y 50	91
<i>Figura 44</i> Relación 13 gráfica 51 y 52	92
<i>Figura 45</i> Relación 14 gráfica 53 y 54	93
<i>Figura 46</i> Relación 15 gráfico 55 y 56.....	94
<i>Figura 47</i> Relación 16 gráfica 57 y 58	95
<i>Figura 48</i> Relación 17 gráfico 59 y 60	96
<i>Figura 49</i> Relación 18 gráfica 61 y 62	98
<i>Figura 50</i> Relación 19 gráfica 63	99
<i>Figura 51</i> Relación 19.1 gráfica 64	99
<i>Figura 52</i> Relación 19.2 gráfica 65	101
<i>Figura 53</i> Relación 20 gráfico 66 y 67	102
<i>Figura 54</i> Relación 21 gráfico 68 y 69.....	103
<i>Figura 55</i> Relación 22 gráfico 70 y 71	104
<i>Figura 56</i> Relación 23 gráfica 72 y 73	105
<i>Figura 57</i> Procedimiento del balance de sostenibilidad	107

<i>Figura 58</i> Matriz de comunicación de la Responsabilidad Social Empresarial	115
<i>Figura 59</i> Control de documentos RSE.....	116
<i>Figura 60</i> Formato para las actas.....	118
<i>Figura 61</i> Formato para registros fotográficos	120
<i>Figura 62</i> Formato para los videos.....	121
<i>Figura 63</i> Formato para la encuesta en cada dimensión.....	123
<i>Figura 64</i> Formato reporte balance de sostenibilidad	124
<i>Figura 65</i> Formato pacto de transparencia	125
<i>Figura 66</i> Procedimiento para controlar los documentos.....	127
<i>Figura 67</i> Encuesta para desarrollo de indicadores	130
<i>Figura 68</i> Formato hoja de vida de indicadores de RSE en las pymes del sector de la construccion de obras. Dimension de coherencia y valores	131
<i>Figura 69</i> Dimensión de RSE en el público interno.....	134
<i>Figura 70</i> Dimensión de RSE medio ambiente	140
<i>Figura 71</i> Dimensión de RSE relación con proveedores.....	142
<i>Figura 72</i> Dimensión RSE relación con los clientes	143
<i>Figura 73</i> Dimensión RSE relación con la comunidad	146

Lista de Apéndices

Apéndice A Aplicación Instrumento de Recolección de Datos.....	161
Apéndice B Acta RSE.....	166
Apéndice C Encuesta de responsabilidad social empresarial. Dimensión de clientes.....	167
Apéndice D Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial. Dimensión de comunidad	168
Apéndice E Encuesta de responsabilidad social empresarial. Dimensión de coherencia y valores	169
Apéndice F Encuesta de responsabilidad social empresarial. Dimensión de medio ambiente...	170
Apéndice G Encuesta de responsabilidad social empresarial. Dimensión de público interno ...	171
Apéndice H Encuesta de responsabilidad social empresarial. Dimensión de proveedores	172
Apéndice I Balance de sostenibilidad R.S.E.....	173
Apéndice J Pacto de transparencia RSE	174
Apéndice K Registros fotográficos	175
Apéndice L Registro Videos	176

Resumen

Las pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga; por su significativo aporte en la economía y alto grado de competitividad están llamadas a generar procesos dentro del marco ético y sustentable, que en retribución fortalecen su propuesta de valor. De ahí la necesidad de generar estrategias tanto internas como externas que contribuyan con su fortalecimiento y les permita ser más competitivas. Esta investigación se centra en el diagnóstico de las características y aplicaciones de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial para este sector; para su reconocimiento se tomó una muestra significativa del sector que permitió identificar en qué medida están siendo implementados este accionar y en cuál de sus dimensiones esta su mayor o menor representatividad

Palabras Claves: Responsabilidad Social, Sector de la Construcción, Competitividad

Abstract

The SMEs, in the construction sector Bucaramanga city, because of its significant contribution in the economy and high degree of competitiveness, they are called to generate ethical and sustainable process; that in retribution they fortify, their value proposal. From there the need to generate internal and also external strategies that contribute to its strengthening and it will allow them to be more competitive this investigation to because in the diagnostic of characteristics and applications of corporate social responsibility practices for this sector for its recognition, was taken a significant sample of the sector, that allowed to identify how are being implemented those actions and which dimensions, show greater representativeness.

Key Word: Social Responsibility, Competitiveness.

Introducción

La presente investigación tiene como objeto principal el diagnóstico de las características y aplicaciones de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) implementadas en las pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga, para verificar su eficaz ejecución se realiza un abordaje desde su literatura buscando acceder a diferentes teorías y antecedentes que muestren la aplicabilidad de la RSE haciendo un análisis del tema desde la perspectiva global, nacional y por supuesto se recaba información de aspectos relevantes a nivel regional, logrando extraer importantes lineamientos para la construcción del documento como lo fueron conceptos, teorías, normatividad, clasificación de dimensiones y sub dimensiones propias de la RSE ; logrando precisar el desarrollo de aspectos puntuales para identificar las principales prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en este sector, en la búsqueda de priorizar en qué medida se está dando su respectivo cumplimiento y que tanta familiarización y afinidad existe en esta industria la respeto, planteando cuales son los grupos de interés con mayor afectación tanto positiva como negativa a partir del desarrollo de las actividades propias de esta industria.

Particularmente este proyecto permite visualizar la importancia de las acciones de la RSE, su repercusión en el entorno, la toma de conciencia con relación al cuidado del planeta, buscando mitigar los impactos negativos de una industria que por su naturaleza genera residuos y desperdicios que contaminan.

El proyecto muestra grupos de interés internos como son los trabajadores, y como dentro de este contexto empresarial se ven afectados por las políticas encaminadas a generar bienestar, mostrando cual es el impacto que se da al respecto, de la misma manera se analizan actores externos como proveedores, clientes, comunidad en general lo cual permite analizar cuáles son los

comportamientos más usuales por parte de la industria para reducir o evitar de manera significativa las repercusiones de carácter negativo sobre este tipo de poblaciones.

Se entiende que la RSE se fundamenta en acciones éticas y morales desarrolladas de manera voluntaria por los empresarios que tienen claro que su responsabilidad abarca resultados más allá del área financiera, tomando como soporte la normativa colombiana como lo es la norma ISO 16000 entre un sin número de decretos y leyes que buscan mitigar impactos y activar la sustentabilidad empresarial.

1. Planteamiento del problema

1.1 Descripción del Problema

La responsabilidad social empresarial es un proceso que ha venido tomando protagonismo en la medida que las empresas a nivel mundial buscan mitigar su impacto negativo sobre todos sus grupos de interés. La presente investigación busca hacer un planteamiento sobre las diferentes características y aplicaciones de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que se desarrollan en las pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga Santander, para establecer cuáles son las acciones que son más frecuentes y cuáles serían los grupos de interés que se verían más implicados o impactados en este tipo de procesos

Pese a que desde tiempos remotos se habla el tema de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) (Guedez, 2014). A nivel mundial es aproximadamente dos décadas atrás que se siente su eco en el campo organizacional. En Colombia no en vano son los mismos entes organizacionales quienes han sentido la necesidad de mejorar sus procesos productivos y actuar de manera íntegra y responsable con todos sus grupos de interés llámense empleados, socios, proveedores,

acreedores, clientes; en aras de ser más competitivos y por ende generar valor agregado a su actividad empresarial.

Entendida la RSE como aquellas acciones de carácter voluntario que implementan las empresas llámense del sector público o privadas independientemente de su connotación micro pequeñas, medianas o grandes empresas (MIPYMES) para y con sus grupos de interés en aras de mitigar el impacto negativo generado en el desarrollo de las actividades propias de sus procesos misionales.

No obstante, la gran mayoría de los autores coinciden en que el mero cumplimiento de las normas jurídicas no es Responsabilidad Social Empresarial (RSE); esta se entiende como la obligación ética y moral asumida voluntariamente por la empresa. Putterman (2006), hace alusión a la norma ISO 26000 en la cual se define a la RSE como: las acciones de una organización para asumir su responsabilidad por los impactos que sus actividades tienen en la sociedad y el ambiente, las cuales deben ser consistentes con los intereses de la sociedad y el desarrollo sostenible, estar basadas en el cuidado ético y cumplimiento con las leyes aplicables e instrumentos intergubernamentales además de estar integradas en las actividades cotidianas de la organización. (Espindola, 2007, pág. 5)

Las pequeñas y medianas empresas (pymes) son actores importantes en el desarrollo productivo y la dinámica económica del país pues son un alto generador de empleo; su conformación para el marco jurídico legal en Colombia establece que las pequeñas empresas son aquellas que generan entre once (11) y cincuenta (50) empleos directos, y la mediana empresa genera entre cincuenta y uno (51) y doscientos (200) empleos directos. Representado así una significativa participación en el número total de empresas, es evidente su crecimiento en Colombia y en Santander (Camara de

Comercio, 2018). Contribuyendo con ello al surgimiento y fortalecimiento del tejido empresarial, permitiendo que dicho sector se torne autónomo y prospectivo.

Bucaramanga departamento de Santander; más conocido como la ciudad Bonita o de los parques donde su economía se mueve principalmente del desarrollo empresarial, las PYMES son uno de sus principales dinamizadores de la economía y por ende generadoras de empleo directo e indirecto, Bucaramanga se destaca por su surgimiento y desarrollo empresarial; representado significativamente por el sector de las pequeñas y medianas empresas PYMES, las cuales son eje principal en el tejido empresarial, el banco interamericano de Desarrollo la escogió como una de los 8 ciudades que representan mayor sostenibilidad en Colombia (Quintero, 2011)

Sin embargo, pese a la notable connotación y relevancia de las PYMES en la ciudad de Bucaramanga (Santander) se observa una desaceleración en el sector empresarial (Josefa Ramoni Perazzi, 2017), así como no es un secreto que en Colombia las PYMES carecen de pleno conocimiento en cuanto a aspectos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) (Rocero Bucheli, 2017); siendo esto un detonante que actúa de forma negativa para el sector de las PYMES dado que esta falencia no permite que el sector empresarial de la PYMES genere propuestas de valor que catapulten hacia un desarrollo sustentable.

El desarrollo de la presente investigación; busca hacer un análisis de la RSE que se genera en la ciudad de Bucaramanga en las PYMES teniendo en cuenta que el sector de la construcción de obras es un agente dinamizador en la economía de Santander, dado que contribuye en gran medida con la generación de empleo, al mismo tiempo que posee gran representación en el producto interno bruto de Santander (Camara de Comercio de Bucaramanga, 2019); Según el observatorio de competitividad de la Cámara de Comercio la construcción es la tercera actividad económica con mayor aporte al PIB de Santander, 17,5%, cifra que ha aumentado 3,4% en los últimos 10 años.

Además, es uno de los sectores más dinámicos en materia de empleo. La construcción genera cerca de 40 mil puestos de trabajo por año (Ruiz, 2017). Sin embargo, el sector de la construcción durante el 2017 ha tenido que enfrentar situaciones de estancamiento o decrecimiento; generadas por factores económicos entre otros, lo que hace necesario que el sector de la construcción genere estrategias que le permitan mantener su liderazgo y crecimiento como sector (Ruiz, Sector de la Construcción debe mantener confianza; 2018 será mayor, 2017).

Los anteriores hallazgos conllevan a diseñar estrategias en la búsqueda de fortalecer el sector de la construcción de obras y mitigar la situación de la ciudad de Bucaramanga Santander. Con esta investigación se elaborará un documento que permita identificar cuáles son las diferentes características y aplicaciones que las PYMES del sector de la construcción de obras de la ciudad de Bucaramanga Santander están implementando en lo concerniente al marco de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Finalmente atendiendo a la relevancia que comprende el desarrollo y las buenas prácticas de RSE en las PYMES para Santander y para el caso en el sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga, máxime cuando estos entes son engranaje fundamental para la economía de la región, de ahí que surge el siguiente interrogante: ¿Cuáles son las principales características y aplicaciones de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, implementadas por las PYMES del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga del departamento de Santander

1.2 Formulación del Problema

¿Cuáles son las principales características y aplicaciones de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, implementadas por las PYMES del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga del departamento de Santander

1.3 Sistematización del Problema

- ¿Cuáles son los grupos de interés más impactados por las acciones de RSE desarrolladas por las empresas pymes del sector de la construcción de obras de la ciudad de Bucaramanga?
- ¿Cuáles son las principales prácticas de Responsabilidad Social Empresarial empleadas por las pymes del sector de la construcción de obras de la ciudad de Bucaramanga del departamento de Santander?
- ¿Cuál es la documentación necesaria para implementar la Responsabilidad Social Empresarial en las PYMES del sector de la construcción de obras de la Ciudad de Bucaramanga departamento de Santander?

1.4 Justificación del Problema

La presente investigación, sobre el diagnóstico, característica y aplicaciones de Responsabilidad Social Empresarial usadas en las pymes del sector de la construcción de obras de la ciudad de Bucaramanga Santander; se sustenta principalmente en que este es un sector que no puede ser ajeno a dicho debate dado su trascendencia y vital importancia para el desarrollo social y económico en Colombia por su impacto en la generación de empleo y efecto dinamizador en actividades conexas (Botero, 2009);

Adicionalmente se justifica en aras de analizar las diferentes Características y aplicaciones de las prácticas de RSE que las pymes del sector de la construcción de obras implementan en sus organizaciones, las cuales aportan un sinnúmero de beneficios para que las empresas potencialicen su cadena de valor, permitiendo ser más competitivas en un mundo globalizado que por sus principales características hace que el cliente cada día se torne más exigente, el empresario de hoy más que preocuparse por la obtención de utilidades, debe generar atractivos o experiencias dirigidas a fidelizar sus clientes, quienes son los que garantizan su permanencia en el mercado.

Con este proyecto, se hace contribución al sector de la construcción de obras en las PYMES de la Ciudad de Bucaramanga Santander; implementándose de forma oportuna y eficiente iniciativas orientadas a contribuir con el desarrollo y sostenibilidad de la sociedad y el mejoramiento de la calidad de vida en cada uno de sus grupos de interés. Ayudando a que la empresa lidere procesos responsables, en la consecución de sus objetivos misionales, buscando que el desarrollo de sus actividades no atente contra la sociedad, sino que por el contrario logre alcanzar un equilibrio entre las áreas económicas, sociales y medioambientales de la organización. Atendiendo a que a medida que pasa el tiempo serán más competitivas aquellos entes que garanticen y evidencien que son económicamente eficientes y aceptadas en la sociedad.

El desarrollo de esta propuesta contribuye personalmente en la reconstrucción de conocimientos significativos y por ende permite la aplicación del aprendizaje adquirido en el desarrollo del MBA; logrando potencializar habilidades y destrezas en el campo de la investigación.

1.5 Objetivos de la Investigación

1.5.1. Objetivo General

Realizar un diagnóstico sobre las características y aplicaciones de las prácticas de RSE que se desarrollan en las pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga Santander.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Identificar los grupos de interés que perciben mayor impacto por las acciones de RSE desarrolladas por las empresas PYMES del sector de la construcción de la ciudad de Bucaramanga departamento de Santander.
- Establecer las principales prácticas de Responsabilidad Social Empresarial usadas por las PYMES del sector de la construcción de obras de la Ciudad de Bucaramanga departamento de Santander.
- Diseñar la documentación necesaria para implementar la Responsabilidad Social Empresarial en las PYMES del sector de la construcción de obras de la Ciudad de Bucaramanga departamento de Santander.

2. Marco Referencial

2.1. Antecedentes de la Investigación

Bajo el proceso de investigación a través de fuentes secundarias, por medio de bibliotecas virtuales; las cuales permiten veraz acercamiento en la búsqueda de la información, por medio de la cual se diseña el presente documento en el que se hará un abordaje de carácter global, planteando la RSE desde la perspectiva internacional, nacional y local.

2.1.1 Antecedentes Internacionales. Sánchez & Saldivar (2016) presentan un estudio realizado en Ecuador, titulado “*Investigación Científica y Responsabilidad Social: factores de impacto en las instituciones de Educación superior del Ecuador*” ; en él se realizó un análisis a partir de enfoques de prestigiosas instituciones y académicos sobre el papel de la ciencia y la responsabilidad social de los científicos, lo que sirvió de base para evaluar el desarrollo de las universidades como generadores e impulsores de nuevos conocimientos científicos y tecnológicos. Se enmarcó el proceso de cambio de las universidades ecuatorianas, las cuales tienen el reto de acreditar su pertinencia y donde la investigación científica tiene un peso especial. Fueron incluidos algunas informaciones internacionales que ilustran que los países con mayores aportes de I + D se encuentran entre los primeros lugares del ranking de competitividad, innovación y desarrollo humano. Estos análisis apoyan justamente el cambio necesario en las universidades ecuatorianas.

Gilli (2016) realizo un estudio en la ciudad de Argentina, Buenos Aires; en el que se puede apreciar que abunda variedad de textos colmados de historias tremendas acerca de fraudes y escándalos empresariales originados en la incompetencia y en la codicia. Esta prédica hace avanzar

la idea de la responsabilidad social, moviliza la opinión pública en ese sentido, pone en duda el rol tradicional de la empresa en la sociedad y, en definitiva, estimula la aparición de regulaciones.

En la Argentina se ha iniciado el debate de la responsabilidad social empresaria y en forma coincidente, se aprobó un régimen de balance social para el sector público con la obligación de informar sobre las condiciones de trabajo y respecto de los derechos humanos y queda abierto el camino para iniciativas similares en el ámbito privado. En un país con una larga *historia* de regulaciones y controles sobran quienes explorarán el espacio que existe para una regulación en la materia.

Barroso (2018), desarrollo una investigación en la ciudad de Mérida, Yucatán; denominado “*la Responsabilidad Social Empresarial, en cuarenta empresas*” en el que se logra identificar que las empresas de hoy se están dando cuenta de que el éxito no depende sólo de la obtención de utilidades, sino que se requiere contribuir con todos los que participan en ellas para hacerlas más competitivas y enfrentar un mundo cada vez más globalizado. Para lograr esto deben emprender acciones de responsabilidad social empresarial (RSE)

Se estudiaron cuarenta empresas de Mérida, Yucatán, México. Su objetivo fue verificar qué entienden por RSE sus directivos, si creen que es necesaria para el éxito de sus empresas y si éstas son socialmente responsables. Además, se determinó cuáles son sus acciones de RSE en caso de llevarlas a cabo. Los resultados muestran que para la mayoría de los participantes la RSE es mejorar la calidad de vida del personal y la contribución a la sociedad. Sin embargo, sus acciones se orientan principalmente hacia el trato e imagen ante el cliente, con el objetivo de vender más. Son pocos los que se refirieron al cuidado y preservación del medioambiente o al tema de la filantropía. En ninguna de las empresas se cumple el concepto completo, por lo que no pueden llamarse socialmente responsables en el sentido amplio y estricto de su significado.

Castillo (2015), desarrollo una investigación en la ciudad de México denominado “la adaptación de la Responsabilidad Social Empresarial de empresas Multinacionales en México; caso General Motors México”; el cual deja ver que como consecuencia del fenómeno globalizador; la discusión alrededor de las acciones de la responsabilidad social empresarial (RSE) de empresas multinacionales ha aumentado en los últimos años. El objetivo de este artículo es contribuir a la discusión sobre la adaptación o no de estos programas, de tal forma que se adapten a las expectativas y necesidades de la sociedad huésped. En este caso se aporta al estudio en México, Para esto se contribuye en primer lugar un breve marco conceptual de los conceptos independientes, para proceder a la argumentación a favor de esta interacción en particular y por último, se trata un breve ejemplo de esta interacción a través de un caso de estudio de la empresa General Motors que refleja claramente la adaptación de programas de RSE al mismo tiempo que sigue guías corporativas mundiales. En este trabajo se utiliza el análisis de los reportes anuales oficiales de responsabilidad social que publica la compañía como base para el análisis.

2.1.2 Antecedentes Nacionales. Peña, Sierra & Cardona (2017) presento un estudio en la Región Caribe Colombiana; titulado el “Perfil característico y Responsabilidad Social Empresarial del sector hotelero de la Región Caribe Colombiana”; cuyo fin es aportar al análisis y la discusión académico-práctica de la Responsabilidad Social Empresarial desde la óptica de las empresas turísticas de alojamiento (sector hotelero), mediante la socialización de los resultados de una investigación aplicada al ámbito geográfico de la región Caribe colombiana. En concreto, primero se determina el perfil característico del sector hotelero de la región Caribe colombiana y, en segundo lugar, el grado de conocimiento que tiene el sector sobre el concepto de la Responsabilidad Social Empresarial. Para lograr estos objetivos, se lleva a cabo una revisión de

literatura científica sobre el tema y un estudio empírico con una muestra de 222 hoteles, aplicando análisis cuantitativos estadísticos. Los resultados del trabajo buscan sensibilizar a los empresarios del sector hacia una mejor comprensión del concepto para la adecuada implementación de acciones que contribuyan a un turismo más responsable y sostenible en la zona.

Merlín (2009); en investigación adelantada sobre la *Responsabilidad Social Empresarial e Igualdad de Oportunidades en el empleo: ¿altruismo o legalidad?*; en la cual se puede ver que Indudablemente, han sido muchos los esfuerzos realizados en el contexto internacional para lograr la adopción de medidas que promuevan el respeto por los derechos humanos y la igualdad de oportunidades en el empleo entre el hombre y la mujer; pese a ello, en países como Colombia se observan deficiencias en la oportunidad para implementar dichas medidas. Por ejemplo, de acuerdo con un informe elaborado por el Observatorio de Asuntos de Género (2005), en Colombia las mujeres en promedio devengan un 75% del salario de los hombres. El documento también reconoce que en nuestro país las mujeres enfrentan condiciones laborales más precarias que el promedio de los hombres, con un menor reconocimiento económico y social.

Sin duda alguna, la implementación de acciones que promueven la igualdad de oportunidades entre el hombre y la mujer en el ámbito laboral se encuentra vinculada a dos contextos indispensables: en primer lugar, al desarrollo de normas y leyes que regulan la materia, y en segundo lugar, a una modificación en los valores de la cultura social y organizacional. En relación con el primer contexto, es decir, el legal, en Colombia el marco jurídico que da sustento a la implementación de acciones a favor de igualdad en el trato entre el hombre y la mujer es de reciente sanción; no obstante, el artículo 43 de la Constitución Política de 1991 señala que la mujer y el hombre tienen iguales derechos y oportunidades, y que ellas no pueden ser sometidas a ninguna clase de discriminación.

Del Coral (2011); en investigación adelantada en Colombia; titulada “*Revisión de los orígenes de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector salud en Colombia*”; donde se pudo constatar que las grandes empresas están aplicando la RSE en sus quehaceres productivos; como ejemplo insigne esta la iglesia. En el sector salud prácticamente no existe literatura que trate específicamente sobre Responsabilidad Social Empresarial, pero se puede asociar a las diferentes pautas que han realizado autores sobre la importancia de la Salud como elemento fundamental en el desarrollo del Capital Humano. Es evidente que los diferentes actores del Sistema de Seguridad Social en Salud Colombiano, requiere de forma imperativa la implementación de prácticas de RSE efectivas cuyo eje central sea el Paciente y no los fines económicos de los diversos actores. Existen EPS’S que ya han desarrollado políticas y acciones encaminadas a implementar prácticas de RSE en sus entidades, tales como: Fundaciones y campañas ambientales y patrocinio de proyectos sociales, y coincidencia mente son las primeras en el ranking nacional.

Espitia (2015); adelanto una investigación; cuyo título es “*La Responsabilidad Social Empresarial; como elemento estratégico en las mipymes colombianas*”; buscó hacer una compilación teórica de contenidos útiles para el estudio de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como elemento estratégico a nivel de las mipymes colombianas. El documento parte de la presentación del significado de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), de la planeación estratégica y de las mipymes, lo que permite hacer un análisis de la teoría existente a partir de la consulta de artículos científicos. Finalmente, se concluye que, aunque la RSE es un tema que surgió hace mucho tiempo, en los últimos años ha tenido mayor difusión y acogida en Colombia, donde aún se implementa de manera voluntaria, sin embargo, se pronostica que en el futuro su aplicación será mandato.

Giraldo (2016); en investigación adelantada en la ciudad de Medellín, Colombia; trae a colación la “*Responsabilidad Social en Pymes del Área Metropolitana de Medellín*”; cuyo objetivo fue indagar por los conocimientos, actitudes y prácticas sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las pymes del sector aseo en el área Metropolitana de Medellín. Para realizar este trabajo se elaboró un instrumento tipo encuesta basado en la norma ISO 26000 aplicado a los representantes de 24 empresas incluidas en el estudio. Como resultado se encontró que no existen diferencias entre los conocimientos, actitudes y prácticas sobre RSE entre el grupo de directivos y el de empleados. Por otro lado, se encontró que el 59,9% de las empresas posee conocimientos sobre RSE, el 61,5% de ellas posee actitudes relacionadas con el concepto y el 57,7 % incorpora prácticas en su cultura organizacional. Se evidencia la necesidad que las empresas del sector pasen del conocimiento sobre RSE a su incorporación en la plataforma estratégica de sus organizaciones, dado el impacto que generan en el entorno.

Ocampo (2015); en investigación adelantada en el departamento de Caldas; Colombia; donde se profundizó en cuanto a la “*Responsabilidad Social en pequeñas empresas del sector de alimentos y bebidas de Caldas*”; se analizó el sector manufacturero del departamento de Caldas, Colombia, requiere el diseño de estrategias para generar equilibrio entre los factores productivos, ambientales, sociales y económicos. Los criterios de Responsabilidad Social Empresarial son fundamentales para lograr este balance, porque establecen estrategias de gestión para prevenir posibles impactos. La guía ISO 26000 constituye un referente internacional de gestión empresarial con criterios de responsabilidad social. Considerando sus lineamientos, se evaluó el nivel de implementación de la responsabilidad social en pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas de Caldas, mediante una investigación de tipo descriptivo, que buscó evaluar la correspondencia entre las políticas, prácticas y valores corporativos con los principios de

responsabilidad social; identificar los mecanismos de relación con los stakeholders; caracterizar las acciones y prácticas empresariales sobre las materias fundamentales de responsabilidad social y analizar las acciones para su integración en toda la organización. Los resultados permiten concluir que las pequeñas empresas consideran los principios y las materias fundamentales de responsabilidad social, pero que se requiere implementar buenas prácticas que permitan una real conexión con las partes interesadas y potencializar las estrategias de comunicación para facilitar la integración en toda la organización.

2.1.3 Antecedentes Locales. Beltrand (2013) a través de su investigación; desarrollada en la ciudad de Bucaramanga, Santander; la cual se titula *“el perfil de la Responsabilidad Social Empresarial, del sector hotelero de la ciudad de Bucaramanga, Colombia”*; el objetivo principal de la investigación; consistió en identificar si las organizaciones dentro de su quehacer administrativo, involucra acciones de Responsabilidad Social Empresarial; la muestra de esta investigación fue de 32 hoteles inscritos a la Asociación Hotelera y Turística de Colombia COTELCO, como resultados se logró identificar, que si bien es cierto que las empresas del sector hotelero no cuentan con unos lineamientos precisos en cuanto a la RSE, si desarrollan indirectamente dichas acciones aun cuando se sezone su plena aplicabilidad.

Rodríguez Jorge (2014); en investigación desarrollada en Norte de Santander; en cuanto al *“Diseño metodológico para la medición de la RSE en el sector del carbón en Norte de Santander”*; el presente artículo se centra en identificar una metodología, que permita medir la RSE, en el sector del carbón en Norte de Santander; para ello tiene como referente estrategias utilizadas en organizaciones a nivel internacional; atendiendo a que la empresa no solo se debe a sus acciones netamente comerciales; sino que esta debe involucrarse en el ámbito social; como factor primordial

para enfrentar los diferentes desafíos; como instrumento de recolección de la información; se aplicó un modelo de encuesta, dirigido a empresas de carbón en norte de Santander; como conclusión se logra evidenciar que no existe un modelo estándar que permita medir la RSE; por lo que se encuentra, que esta debe ajustarse de acuerdo a las características de la región, de la empresa y del sector en el cual se desenvuelve.

Lizcano, Quintero & Díaz (2013); en su propuesta de investigación; desarrollada en la ciudad de Bucaramanga, Santander; y la cual titula el *“Perfil de la Responsabilidad Social Empresarial del sector del calzado de la ciudad de Bucaramanga”*; su objetivo primordial es el de implementar un perfil del RSE, teniendo como soporte las diferentes prácticas de RSE, abordadas por las PYMES de calzado de la ciudad de Bucaramanga, Santander; para la recolección de la información, se aplicó un modelo de encuesta a 56 PYMES del sector del cuero; obteniéndose como principales conclusiones que aun cuando existen entes que integran acciones de RSE; se carece de orientación específica al respecto, por lo que las empresas incuban sus acciones de manera independiente; dejando ver que sus principales esfuerzos centran su atención tan solo en algunos de sus grupos de interés; aun cuando se trata de un sector que genera alto impacto en el desarrollo de sus actividades; por lo que es bastante pertinente abordar la RSE; a lo largo y ancho de todos sus stakeholders.

García, Guzmán & Mendoza (2017); realizó una investigación ; llevada a cabo en la ciudad de Bucaramanga; Santander; la cual titula *“Valorando la RSE por los stakeholders Internos: caso sector de la construcción en Bucaramanga”* el objeto principal de la investigación; consiste en identificar como están valorando las empresas del sector de la construcción de Bucaramanga; las prácticas de RSE, por sus stakeholders internos; para el respectivo muestreo, se seleccionaron 60 empresas registradas en Cámara de Comercio de la ciudad de Bucaramanga; cuya conclusión

principal, deja entrever que si bien el sector de la construcción en la ciudad Bucaramanga; realiza acciones de RSE; estas son direccionadas principalmente hacia sus grupos de interés externos; relegando sus stakeholders internos; siendo estos actores primordiales en la consecución de los objetivos trazados por toda organización.

Fonseca & Ardila (2019); elaboro una investigación, en la ciudad de Bucaramanga; Santander; referenciada como el *“Diagnostico y creación de un modelo de Gestión basado en Responsabilidad Social Empresarial aplicado a la Empresa MARVAL S.A”* El Grupo MARVAL es un conjunto de empresas de origen santandereano dedicadas principalmente al desarrollo, promoción, construcción y venta de vivienda. En cuanto a su responsabilidad social se caracteriza por trascender más allá del ámbito legal; dando estricto cumplimiento a todas sus obligaciones ordenadas por la ley Laboral en Colombia, esto lo demuestra a través del cumplimiento de sus obligaciones legales que El grupo MARVAL en nombre de sus accionistas ha tenido como filosofía a lo largo de la trayectoria de la organización, realizar diferentes tipos de donaciones con objetivos sociales de manera diversa, dependiendo la necesidad y solicitud de comunidades.

2.2 Marco Teorico

2.2.1 Responsabilidad Social Empresarial. La conceptualización sobre la responsabilidad social empresarial constantemente está en construcción, debido a que cada experto aporta definiciones que en gran parte logran abarcar el conglomerado de estas palabras, lo anterior permite adolecer de un concepto unificado, por lo tanto, es importante mencionar aquellos propuestos por las partes interesadas como los siguientes:

- Secretaría Central de ISO (2010) establece que la Responsabilidad Social Empresarial; es aquella que se lleva a cabo al interior de la organización, de forma voluntaria, cuyo objetivo es el de rendir cuentas por los impactos ocasionados tanto en aspectos sociales como ambientales.

- El Libro Verde (2001) de la Comisión Europea indica que la RSE; “es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores (stakeholder)”.

- El Banco Mundial considera que el compromiso de la empresa es contribuir al desarrollo y mejorar la calidad de vida, esto con la colaboración tanto de los empleados y sus familias como de la comunidad local y la sociedad.

- Prince of Wales Business Leadership Fórum (PWBLF) de Inglaterra, define a la RSE como el conjunto de prácticas empresariales sustentadas en valores éticos.

- Business for Social Responsibility (BSR), en Estados Unidos explica que es una forma de cumplir o sobrepasar las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa. (Montañez Moya & Gutiérrez Olvera, 2015)

De manera general se analizaría que, aunque la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es inherente a la empresa, recientemente se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras. Es una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o

servicios que ésta ofrece, del sector al que pertenece, de su tamaño o nacionalidad. (Cajiga Calderón).

El Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidad Social (ETHOS), la RSC implica que las compañías deben seguir lineamientos que consideren las expectativas y percepciones de los públicos interesados, y deben considerar las necesidades y opiniones de los consumidores, las comunidades, los trabajadores, otras organizaciones, etc. En Brasil se consideran prioritarios los siguientes aspectos: Educación, Responsabilidad ambiental, Involucramiento comunitario, Corrupción. (Correa, Flynn, & Amit, 2004)

2.2.2 Modelos de Responsabilidad Social Empresarial.

- **¿Cómo desarrollar un modelo de responsabilidad social empresarial? La experiencia del octágono en costa rica:**

La Asociación de Empresarios para el desarrollo AED; es una organización costarricense, sin ánimo de lucro, conformada por más de setenta empresas, tanto multinacionales como nacionales, de carácter grandes, pequeñas y medianas quienes desde su conformación tenían la inquietud y voluntad de involucrar al sector privado en iniciativas de desarrollo sostenible; yendo más allá de actuar meramente con filantropía e involucrarse de pleno con la sociedad. Por tanto; con el respaldo del Centro Latinoamericano para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible (CLACDS); quienes poseen experiencia y conocimiento en temas de competitividad y Responsabilidad Social Empresarial, se dieron a la tarea de diseñar un modelo de RSE para la empresa costarricense; en aras de hacer que existiese una guía universal en el sector empresarial en cuanto a la RSE. En el diseño del modelo se tomó en cuenta aspectos internacionales en cuanto al tema, así como se

analizó la problemática social interna que afecta el desempeño del sector privado; participación de empresarios y distintos grupos de interés así como el reto de generar confianza en las empresas, sectores sociales y gubernamentales en cuanto a la credibilidad y los beneficios que trae consigo la implementación de un modelo de RSE en el sector organizacional, una vez abordado los aspectos anteriores se identificaron ocho aspectos relevantes para diseñar el modelo de RSE, el cual recibe por nombre el OCTAGONO (A, 2015)

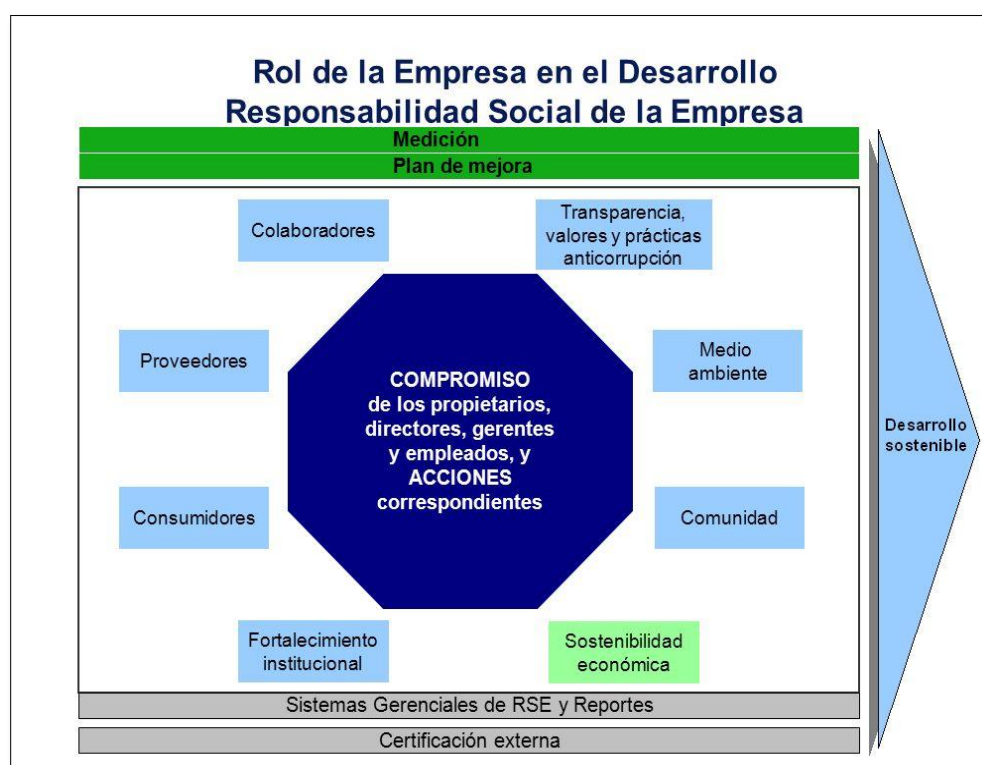


Figura 1 El octágono modelo de RSE en Costa Rica.

Fuente: Modelo de RSE, para Costa Rica (A, Como desarrollar un modelo de Responsabilidad Social Empresarial? La experiencia del Octágono en Costa Rica., 2005)

Descripción del Modelo:

- **Transparencia valores y prácticas anticorrupción**

Se soportan en el código de Ética, que toda compañía debe poseer y vivenciar en su visión y misión; siendo este una guía clara y transparente en cada negocio que desarrollo la empresa.

- **Colaboradores.**

Siendo el recurso humano el activo más relevante de la empresa y del cual depende el éxito de esta; se debe garantizar que gocen de plenas condiciones de contratación laboral, salarios justos, promover la igualdad y equidad, generar ambiente de satisfacción integral; pilare fundamentales para el buen desarrollo de la cultura organizacional.

- **Consumidores:**

Ellos la razón de ser de toda organización; por tanto, se debe garantizar la trazabilidad y calidad de los productos o servicios ofertados.

- **Proveedores:**

Aliados relevantes para la organización; por tanto, su selección debe ser con mucho tacto; que garanticen prácticas de RSE.

- **Comunidad.**

Se debe garantizar el respeto de las normas y costumbres locales y propender por realizar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de vida de sus miembros.

- **Medio Ambiente.**

Gran compromiso de la organización hacia la conservación y protección del medio ambiente; se debe reflejar en acciones concretas en cada área de producción, hacer uso de maquinaria y tecnología ambientalmente amigables.

- **Fortalecimiento Institucional**

Dado el contexto macroeconómico de Costa Rica; con un sector público carente de recursos y dominado por la burocracia y desconfianza política, lo que hacen necesaria la colaboración del sector privado, reflejada en una cultura del pago de sus impuestos y neutralidad en temas políticos y siendo partícipes del gobierno y apoyando iniciativas de políticas públicas.

- **Sostenibilidad Económica.**

Cumplida la premisa de ser económicamente rentable; la organización debe disponer de recurso para poner en marcha programas sociales y ambientales que contribuyan a mejorar la calidad de vida de sus empleados, comunidad y medio ambiente

- **Modelo de responsabilidad social empresarial, en la industria de la curtiembre en Colombia.**

Para el caso de Colombia, la producción del cuero representa en renglón importante en la economía; pese a que su participación en el PIB sea del 1%, sigue siendo un sector significativo dado que actúa como un agente dinamizador en la economía, por ser un alto generador de empleo, no obstante en Colombia la industria de las curtiembres está representada en un centenar; las cuales se encuentran a lo largo y ancho del país, se caracterizan principalmente por su ubicación en zonas rurales y aledañas a ríos y quebradas; desarrollan su actividad de forma tradicional o artesanal, obviando la tecnificación, por lo cual su recurso humano no es calificado y por ende el desarrollo de su actividad es un detonante tóxico en aspectos ambientales. De ahí que surja la necesidad de implementar un modelo de RSE; soportado en el diseño de Donna Wood, en lo concerniente al desempeño Social Empresarial, que con seguridad es adaptable al sector de la curtiembre.

Donna Wood, aborda la responsabilidad social empresarial, haciendo énfasis en que los negocios y la sociedad forman parte de un engranaje, que los hace más que independientes y por

ende están en la mira de la sociedad, quienes están a la espera de observar comportamientos idóneos y buenos resultados, por ello su modelo se sustenta en Principios, Proceso y Resultados de Responsabilidad Social Empresarial (Gonzalez, 2009)

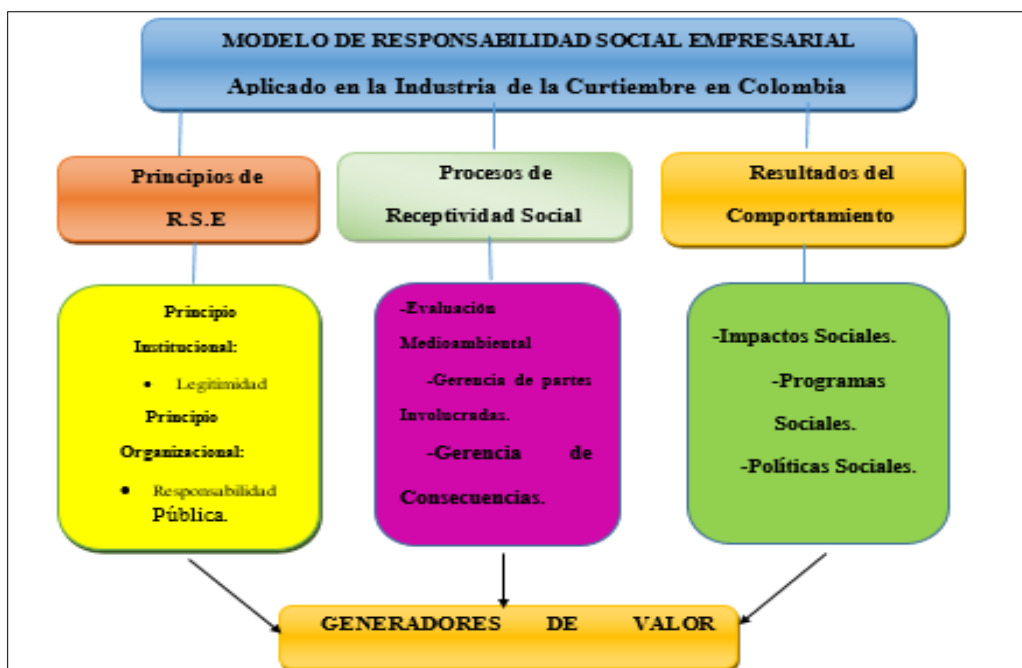


Figura 2 Modelo de RSE

Fuente: Elaboración del Investigador; con base en lo expuesto por Donna Wood

Explicación del modelo para las curtiembres en Colombia.

Principios de RSE.

- **Principio institucional:** Legitimidad.

Consiste en que la organización de cumplimiento a toda la normatividad ambiental en Colombia.

- **Principio organizacional:** Responsabilidad Pública.

Se debe responder por los efectos causados hacia la comunidad y el medio ambiente.

- **Principio individual:** Discreción Gerencial.

Seleccionar una metodología, que permita evaluar los daños ambientales y definición de planes de mejoramiento.

Procesos de Receptividad Social Empresarial:

- **Evaluación medioambiental:**

Destaca la importancia de que la empresa acepté y evalúe su desempeño ambiental en el entorno natural y social.

- **Gerencia de Partes Involucradas:**

Escuchar la población afectada, a la hora de tomar decisiones sobre las acciones de mejora.

- **Gerencia de Consecuencias:**

Consiste en realizar seguimiento y control de cada uno de los planes de manejo social y ambiental en aras de garantizar la mejora continua.

Resultados del Comportamiento Empresarial:

- **Impactos Sociales:**

Deben ser medidos por metodologías mundiales y científicamente aceptadas, capaces de cuantificar el valor económico de los impactos ambientales negativos (externalidades).

- **Programas Sociales:**

Es la adopción de planes sociales, tendientes a mitigar los impactos negativos por el desarrollo de su actividad.

- **Políticas Sociales:**

Orientar la empresa hacia un direccionamiento ambiental de las condiciones de vida de la comunidad donde opera, con el objeto de revertir el impacto negativo, producto de actividad.

Diseño de un modelo de responsabilidad social empresarial para pequeños hoteles en la ciudad de Cartagena.

Más conocida como la ciudad amurallada, Cartagena; es sin duda alguna uno de los principales destinos turísticos por excelencia, tanto para propios como visitantes, principalmente de carácter nacional y extranjero, siendo esta la principal fuente generadora de empleo tanto indirectos como indirectos y por ende dinamizador de su economía, lo que hace que para el caso las pequeñas y medianas (pymes) o empresas encargadas de prestar sus servicios y para el caso el de hoteles u hospedaje estén en la obligación de desarrollar dicha actividad de la mejor forma, dado que con ello contribuye con el desarrollo y posicionando del destino turístico como hasta la fecha. No obstante la actividad turística de Cartagena ha venido siendo objeto de una serie de inconformismos y descontentos en el desarrollo de su objetivo misional; poniendo en tela de juicio su competitividad y sustentabilidad; lo anterior radica en que presenta deficiencia en manejos inadecuados de su procesos, carece de personal calificado, bajo uso de innovación , tecnologías de la información y comunicación así como bajo desconocimiento en cuanto al tema de RSE; lo anterior hace imperativo diseñar, promover e implementar un modelo de Responsabilidad Social Empresarial; para los pequeños hoteles de Cartagena; es así como se procedió a realizar una investigación para recopilar información acerca de cómo funciona el sector turístico y en base en lo encontrado y con el soporte de la norma ISO 26.000, proceder a diseñar el modelo

Responsabilidad Social Empresarial en aras de mejorar su capacidad competitiva y contar con unos lineamientos claros en cuanto a las prácticas de RSE (Vergara, 2014)

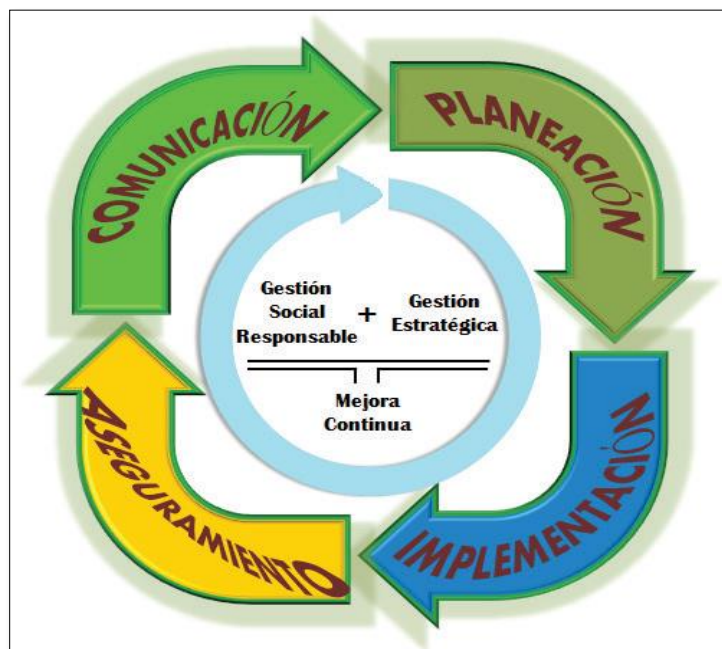


Figura 3 Modelo de Sistema de Gestión en Responsabilidad Social Empresarial para pequeños hoteles en la ciudad de Cartagena.

Fuente: (Vergara, Diseño de un Sistema de Gestion de Responsabiidad Social Empresarial para pequeños hoteles en la ciudad de Cartagena, 2014)

Descripción del Modelo:

- **Planeación:** etapa donde se diseñan e implementan estrategias de RSE para ser implementadas todos las actividades y procesos en los hoteles pequeños de Cartagena, para su estructuración se tienen en cuenta sus principales stakeholders, para el caso son 4; empleados, clientes, proveedores y comunidad de influencia; los más significativos dentro del sector,

- **Implementación:** consiste en materializar los objetivos propuestos en materia de RSE, y su responsabilidad recae directamente en el gerente o administrador de cada hotel, dado que es la persona más idónea para asumir dicha responsabilidad.
- **Aseguramiento:** esta etapa permite identificar si existen falencias o debilidades en los procesos ejecutados, permite realizar los ajustes necesarios en la gestión social haciéndola más dinámica, dado que se está realizando un mejoramiento continuo en cada uno de los procesos.
- **Comunicación:** consiste en hacer visible la organización; como todas es una etapa muy importante, en ella se transmite toda la información y documentación realizada en materia de RSE, por medio de esta permite elaborar el informe socio ambiental.

2.2.3 Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Las dimensiones que convergen en la organización a un quehacer socialmente responsable se dividen en internas y externas y estas a su vez tienen sus subdivisiones; (Castro A, 2016); la confederación de la producción y del comercio y Prohumana, exponen seis dimensiones de

la RSE; que abordan la parte interna y externa de la organización; cuyo objetivo fundamental es fortalecer la propuesta de valor del ente organizacional.

Modelo de las dimensiones y subdimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial, basado en la fundación de la producción y del comercio y Prohumana (Fundación Prohumana, 2016)

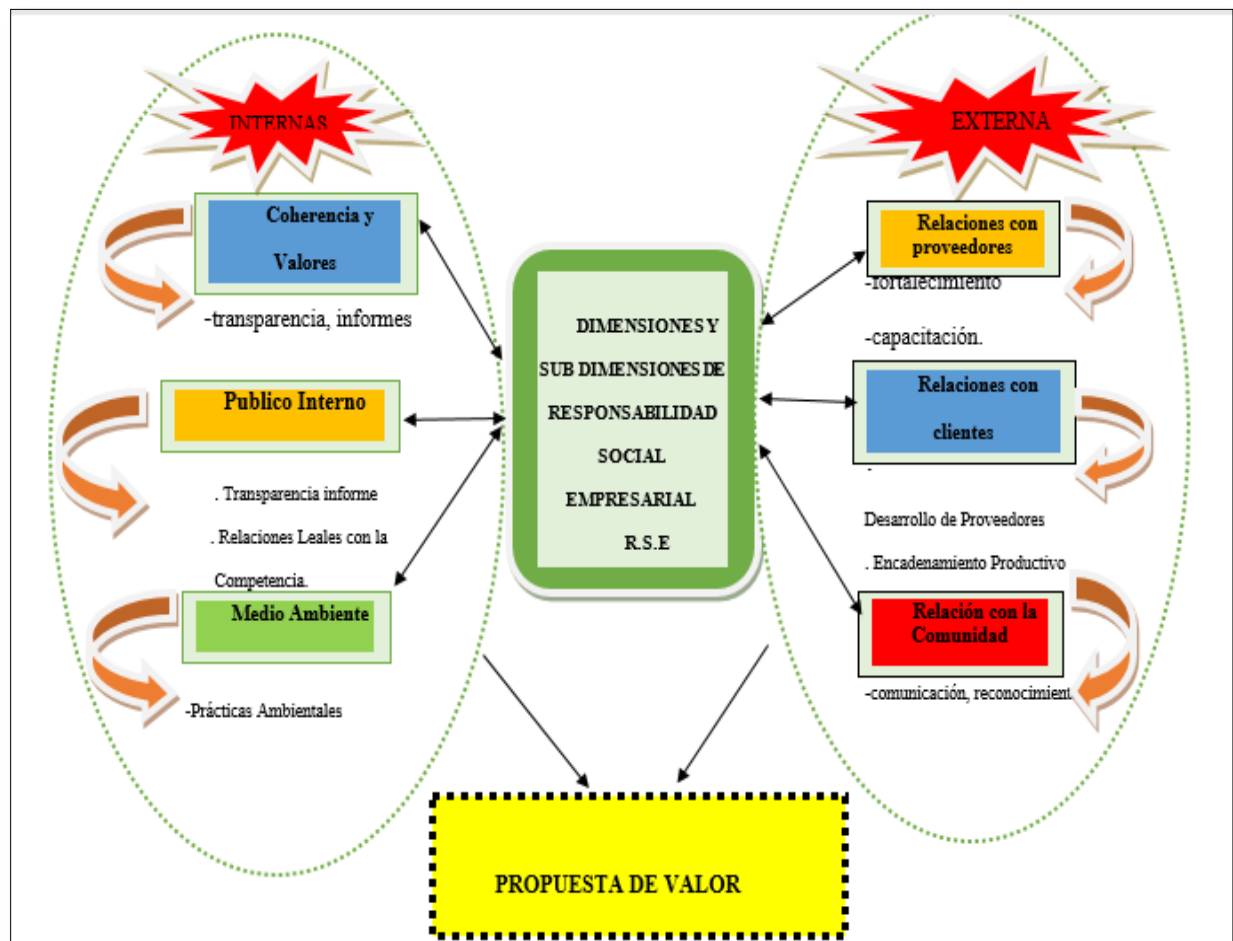


Figura 4 Dimensiones de la RSE

Fuente: Autor del proyecto Investigador

2.2.4 Dimensiones internas de la Responsabilidad Social Empresarial. Dentro de las cuales se mencionan según (Comercio, 2006); *Valores y Coherencia*, con su respectivas subdimensiones; código de ética, Gobierno Corporativo, transparencia en informes contables, Relaciones leales con la competencia y reporte de sustentabilidad. Los *Valores y la coherencia*; son instrumentos que contribuyen al fortalecimiento de las políticas y procedimientos que enmarcan la ética en el quehacer empresarial; partiendo de principios y prácticas transparentes; desplegadas en todas las

areas de la organizacion (Prohumana, 2006), para (Luisa, 2008) los valores; son aquellos que orientan el actuar ético y responsable en las organizaciones.

Público Interno, con sus respectivas dimensiones; Seguridad e Higiene, Políticas de Salud, Políticas de los Sindicatos, Políticas de Contratación, Políticas de Beneficios, Conciliación de vida personal y vida laboral, políticas de prevención, políticas de prevención y sanción del acoso, política de diversidad. El Público Interno; sin ponerlo en tela de juicio es la dimensión que le permite a la organización potencializar sus acciones de RSE; fungiendo como estrategia para perdurar en el tiempo; hace énfasis en ese gana – gana, afinidad o relaciones que la empresa establece con su capital humano, el cual se debe fundamentar en potencializar su crecimiento tanto personal como profesional (Catro, 2016). La RSE en su parte interna, debe ir más allá de los parámetros meramente legales y normativos, siendo participe de mantener un equilibrio entre la vida familiar y laboral dejando ver el compromiso de la organización por el respeto hacia los derechos humanos (Naranjo, 2011)

Dimensión del Medio ambiente; sus subdimensiones son la actividad proactiva frente a exigencias medio ambientales, prácticas ambientales y sistemas de gestión ambiental. El medioambiente; se refiere al impacto ambiental que generan los entes organizacionales en el desarrollo propio de sus actividades; el cual se verá reflejado en el largo plazo (Bedoya, 2016). Si bien es cierto que toda organización dentro de sus objetivos está el de beneficios económicos; también debe ser uno de ellos, el actuar de forma idónea y responsable al momento de gestionar cada uno de sus recursos naturales empleados en sus procesos de producción; todo en aras de conservar el entorno donde emerge su actividad y por ende ser altamente sustentables (Malaga, 2011)

2.2.5 Dimensiones externas de la Responsabilidad Social Empresarial. Son aquellas que hacen referencia a los stakeholders o grupos de interes con los que la organización establece algun vinculo o comunicación; entre ellas sobresalen *las Relaciones con los Proveedores*; con sus respectivas subdimensiones como lo son; desarrollo de proveedores, encadenamiento productivo. *Las relaciones con los proveedores*; esas que las empresas establecen con los entes que les suministran productos o servicios y que por su grado de complejidad es pertinente que estas pernoten en el largo plazo (Castro H. &, 2011) . *En la relacion con el consumidor o cliente*; cuyas subdimensiones son, satisfaccion de los consumidores, politica publicitaria y conocimiento de daños potenciales. *La relacion con el consumidor o cliente*; sin duda son estas las que permiten ampliar su ventaja competitiva (Cabanales J, 2007) . La empresa debe priorizar que estas sean lo suficientemente armoniosas, tanto a si que se puedan vivenciar un ambiente de retroalimentacion casi que permanente , a su vez se deben desarrollar habilidades para potenciar su fidelizacion y bienestar maxime cuando de este depende en gran medida el crecimiento o declive de la organización (Castro H. y., 2016). En lo referente a las *Relaciones con la Comunidad*; sus principales subdimensiones son los dialogos con los publicos de interes, vinculacion con la comunidad, inversion social, y voluntariado Corporativo. Son las *Relaciones con la comunidad*; todas aquellas acciones que la empresa construye en aras de generar ambientes agradables y armonizados en el entorno donde desarrolla su actividad; generando con ello vinculos de confianza que permiten el crecimiento y desarrollo de la organización (Castro H. &, Caracterizacion de las dimensiones de la Responsabilidad social corporativa en la empresa almirante de Cartagena, 2016).

3. Metodología

El proceso metodológico para el desarrollo de este proyecto de investigación da inicio con el planteamiento de un problema, seguido de definición y formulación de hipótesis determinando los supuestos en que se basan las hipótesis, consulta de fuentes secundarias para la elaboración de antecedentes y marco teórico, selección de técnicas de recolección de los datos (población, muestra), verificación de validez de los instrumentos, descripción análisis e interpretación de datos.

3.1 Operacionalizacion de Variables

Operacionalizar una variable significa traducir la variable a indicadores, es decir traducir los conceptos hipotéticos a unidades de medición. (Augusto, 2000)

Tabla 1 *Operacionalizacion de Variables*

Definición conceptual dependientes	Dimensión	Indicadores a medir	Indicadores de ponderación
COHERENCIA Y VALORES	Gobierno corporativo	Toma de decisiones dentro de las empresas	Porcentaje de descentralización de la toma de decisiones en las empresas
		Inclusión del respeto a los derechos humanos, como criterio formal en sus decisiones de inversión y adquisición	Políticas empresariales que rigen el negocio
		Claridad en la organización de los cargos y las funciones del mismo	

Tabla 4 (Continuación)

Transparencia en Informes	Numero de informes presentados sobre RSE	Número de quejas recibidas sobre los informes de RSE sobre deshonestidad y corrupción.
Seguridad e higiene	Número de riesgos asociados al desarrollo de las actividades propias del giro de la empresa	Número de accidentes e incidentes presentados por la no mitigación de los riesgos asociados a las actividades del negocio
Balance social	Impacto de las acciones de RSE	Número de casos evidenciables de acciones de RSE. Periodicidad en cuanto a informe del balance social.
Relaciones leales con la competencia	Establecimiento de Comunicación, lealtad y transparencia de parte de la empresa hacia los competidores.	-Existencia de políticas formales, de comunicación con la competencia. - Participación en asociaciones u organizaciones de interés común, donde se mantenga el dialogo con los competidores.
Políticas laborales y de contratación	Total, de empleados de la empresa	-Nro. De Empleados a término fijo -Nro. De Empleados por OPS -Nro. De trabajadores a término indefinido -Nro. De trabajadores contratados por obra o labor -Nro. De empleados en condición de discapacidad.

Tabla 4 (Continuación)

PUBLICO INTERNO	Calidad de vida y bienestar de los colaboradores	Empleados satisfechos por las acciones de RSE que promueven calidad de vida y bienestar a los empleados	-Nro. De empleados satisfechos -Nro. De empleados que evidencian las acciones de RSE desarrolladas por la empresa.
	Practicas medio ambientales	Acciones de RSE asociadas a la preservación y cuidado del medio ambiente Grado de Ecologismo y la tendencia a la sostenibilidad de los agentes implicados en el contexto.	Nro. De acciones relacionadas con el cuidado del medio ambiente propuestas por la empresa. • porcentaje de reciclado de productos en la empresa • Porcentaje de Energías renovables • Existencia de tasas ecológicas • Porcentaje de normatividad ambiental aplicado al desarrollo de los procesos misionales
RELACION CON LOS PROVEEDORES	Desarrollo de proveedores	Alianzas estratégicas con proveedores La empresa considera importante tener relaciones estrechas con los proveedores que trasciendan en el tiempo	-Nro. De proveedores -Nro. De alianzas estratégicas con proveedores. Escala Likert que va de 1 (completamente en desacuerdo) a 7 (completamente de acuerdo).
RELACION CON LOS CLIENTES	Fidelización de los clientes	Clientes totales de las empresas	Nro. De clientes que tienen una relación estrecha y durante mucho tiempo con la empresa
	Satisfacción del cliente	Clientes satisfechos	Resultado de PQR de la empresa

Tabla 4 (Continuación)

RELACION CON LA COMUNIDAD	Conocimiento de daños potenciales	Concientización de los efectos que causa el desarrollo del giro del negocio	Nro. De acciones legales relacionadas con el desarrollo de su actividad productiva.
	Dialogo con Stakeholders	Reuniones e interacciones con los grupos de interés	Nro. Actividades y periodicidad con que estas se desarrollan
	Vinculo comunal	Relación de la empresa con su comunidad inmediata	Nro. De trabajadores que pertenecen al sector donde se desarrolla la actividad. Nro. Y detalle de actividades desarrolladas en beneficio al sector
	Inversión social	Acciones generalizadas de inversión social	Nro. De donaciones y vinculación con entes de extensión y apoyo a las comunidades. Porcentaje de los recursos propios de la empresa que destinan para acciones de RSE.

3.2. Tipo de Investigación:

El tipo de investigación que se tiene en cuenta para el desarrollo de este proyecto es carácter cualitativo, definida por (Sampieri, 2004) como idóneo para redefinir preguntas de la investigación, se basa en métodos de recolección de datos a través de la descripción y la observación, cuyo objetivo principal es el de reconstruir la realidad y ambiente de las cosas tal cual, logrando la dispersión o expansión de la información,

Para Ruiz (2012) la investigación cualitativa; es un modelo que permite recoger información de los diferentes fenómenos, implementando variables discretas, que permiten un acercamiento certero hacia la realidad, soportándose principalmente en la observación, descripción y

caracterización del objeto en cuestión, cuyo objetivo primordial es dar respuesta concreta a la problemática que aborda la investigación

3.3. Diseño de la Investigación

Se adelantará un estudio de índole Descriptiva; (Mario, 2009), la cual comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos, la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta.

3.4. Metodología de la Investigación

En la investigación se tendrá presente el método de investigación deductivo; puesto que esta se adelanta una vez abordada una serie de documentos y artículos relacionados con el tema de Responsabilidad Social Empresarial, se hará un trabajo de campo para recopilar información con un instrumento para llegar a conclusiones sobre el tema.

3.4.1. Fases de la investigación. Teniendo en cuenta el objetivo que se busca lograr con el desarrollo de esta investigación, el proceso de investigación se divide en dos importantes etapas:

- La primera etapa persigue la construcción de la fundamentación teórica y conceptual relacionada con la responsabilidad social empresarial en las PYMES del sector de la construcción de obras de la ciudad de Bucaramanga del departamento de Santander. En este sentido, se realizó una consulta bibliográfica en diversas fuentes de información, especialmente artículos especializados en temas de responsabilidad social empresarial. Los términos indagados consisten

en empresa, responsabilidad social. Finalmente, se presenta la comparación de los modelos de responsabilidad social empresarial, identificando su enfoque y características relevantes.

- La segunda etapa plantea establecer el diagnóstico sobre la responsabilidad social actual de las pymes del sector de la construcción de obras de la ciudad de Bucaramanga para lo cual se aplica un instrumento de recolección de datos en las diferentes empresas. Esta etapa permite establecer las acciones de responsabilidad social que están desarrollando las empresas donde se busca evidenciar si existe o no un patrón de posibles acciones de responsabilidad social que permite contribuir con la generación de valor agregado en las pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga Santander.

3.4.2. Herramientas de recolección de la información. Para la recolección de información se diseñó y aplicó un instrumento tipo (encuesta) en cada etapa del proceso investigativo.

3.4.3. Modelo de encuesta, en escala Likert. Queremos saber cuál es su opinión acerca de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, que las pymes del sector de la construcción de obras de la ciudad de Bucaramanga, Santander. (Por favor marcar solo en una casilla).[Ver Apéndice A]

3.4.4. Tratamiento y procesamiento de los datos. El análisis de la información obtenida se apoyó en el software de Google Drive, empleando estadísticos descriptivos que permiten la interpretación y análisis de la información.

3.5. Población

La población objeto de estudio son las pymes del sector de la construcción de obras, ubicadas en la Ciudad de Bucaramanga del departamento de Santander, que para el caso corresponde a un total de 38 pymes del sector de la construcción de obras; las cuales durante el periodo comprendido entre los años 2014 y 2018, se han mantenido activas y han generado su renovación de registro consecutivo, lo anterior según datos de la Cámara de Comercio Bucaramanga.

3.6. Muestra

De acuerdo con las necesidades de la investigación, el cálculo de la muestra para el estudio es un muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas; para Casal & Mateu (2009) este tipo de investigación permite seleccionar una muestra teniendo una población determinada, donde se selecciona aleatoriamente los elementos que integran la muestra.

3.6.1. El cálculo de la muestra para la investigación tiene en cuenta- Para la debida cuantificación de la muestra en aras que sea representativa y lo suficientemente objetiva; se procedió a seleccionar las pymes del sector de la construcción obras, que durante los últimos 5 años se han mantenido activas y han venido renovando sus registros mercantiles ante cámara de comercio, para tal efecto según Cámara de Comercio seccional Bucaramanga, Existen 38 pymes que cumplen las condiciones; como la población es finita, y se desea saber el número pymes a encuestar se utiliza la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N = Población total

Z = Estimamos que una seguridad del 95%, el coeficiente es 1,96

p = Proporción esperada (en este caso 50% = 0,5)

q = (1 – p) (en este caso 0,5)

d = precisión (en este caso deseamos un 7%)

Desarrollo de la fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

$$38 \times 1,962 \times 0,5 \times 0,5$$

$$n = \frac{38 \times 1,962 \times 0,5 \times 0,5}{0,072 \times (38 - 1) + 1,962 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$0,0049 \times 37 + 3,8416 \times 0,25$$

$$38 \times 3,8416 \times 0,25$$

$$n = \frac{38 \times 3,8416 \times 0,25}{0,0049 \times 37 + 3,8416 \times 0,25}$$

$$0,0049 \times 37 + 3,8416 \times 0,25$$

$$n = \frac{36,4952}{0,1813 + 0,9604}$$

$$n = \frac{36,4952}{1,1417}$$

$$n = 31,965665$$

$$n = 32$$

El cálculo de la muestra arrojó que deberán aplicarse 32 cuestionarios, los cuales se realizarán en las empresas Pymes del sector de la construcción de obras de la ciudad de Bucaramanga Santander.

Nota Aclaratoria: para la recolección de la información del presente estudio, inicialmente se había propuesto la aplicación 32 encuestas; lo cual se determinó con la fórmula de muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas, en el desarrollo de la investigación con el trabajo de campo se encontraron barreras imposibles de sobrepasar; para la aplicación de la encuesta se logró llegar a feliz término con 20 empresarios líderes de este sector.

3.7 Resultados

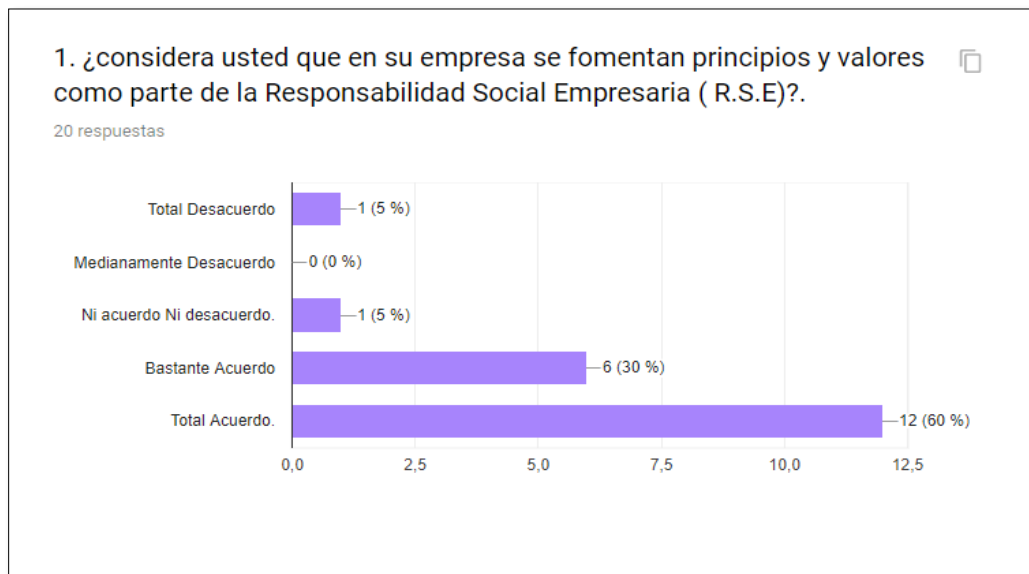


Figura 5 Resultados encuesta, pregunta No. 1 (gráfico 1)

La percepción general sobre el fomento de los principios y valores en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial en las pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga se torna positiva. El grafico 1 recoge las opiniones de los encuestados y se observa que el 60% se encuentra en total acuerdo en cuanto a esta prácticas de RSE; las cuales contribuyen con su generación de valor, el 30% se encuentra bastante de acuerdo, dejando ver su inclinación en el trasegar de cada uno de sus objetivos misionales dentro del marco ético, a su vez el 5% demuestra que se encuentra en un estado Ni de acuerdo Ni desacuerdo; por lo que deja ver que son pocos los empresarios de este sector que se tornan indolentes ante tan significativo escenario, de otro modo un 5% se encuentra en total desacuerdo.

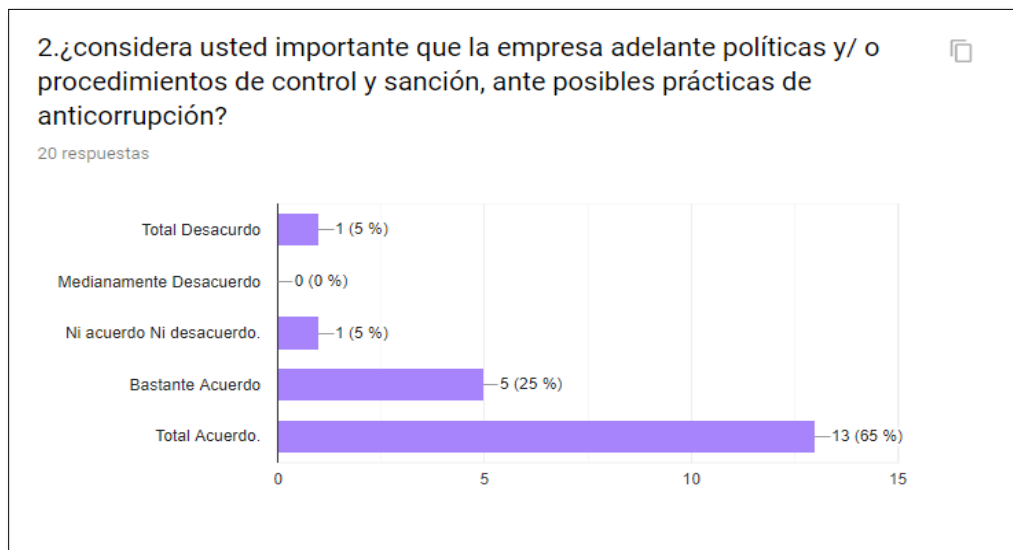


Figura 6 Resultados encuesta, pregunta No. 2 (gráfico 2)

El gráfico 2 recoge la opiniones de las pymes encuestadas en el sector de la construcción de obras, opina que el 65% dice estar en total acuerdo en que se adelanten procedimientos de control y sanción en eventos donde se evidencian actos de corrupción, los cuales se fundamentan en la guía Anticorrupción para las empresas; basada en el estatuto anticorrupción ley 1474 de 2011, el 25% considera estar bastante de acuerdo, lo que evidencia que en este sector es significativo combatir los actos de anticorrupción, el 5% dice estar medianamente en desacuerdo.

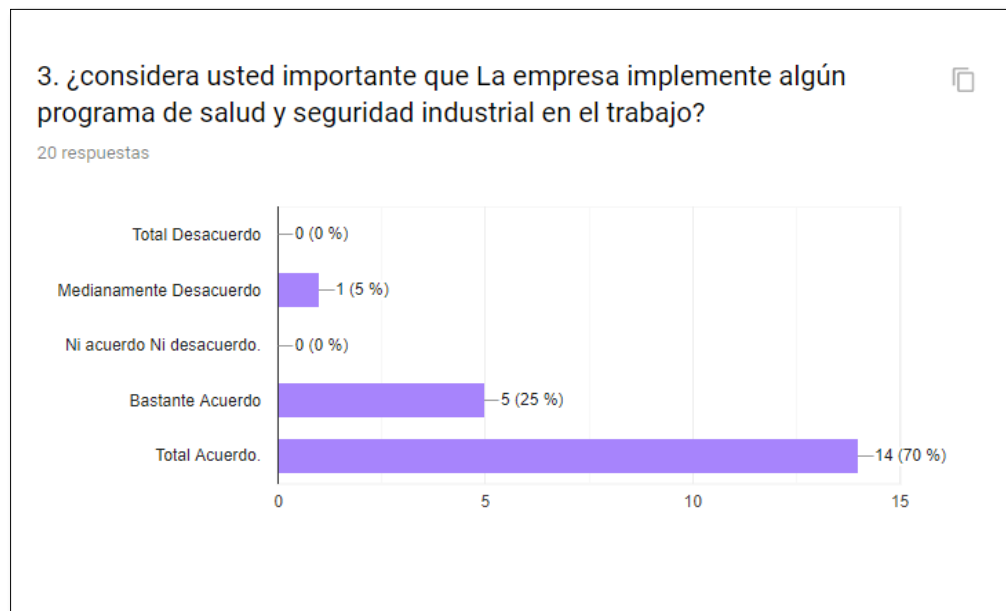


Figura 7 Resultados encuesta, pregunta No. 3 (gráfico 3)

Cuando se aborda el tema de salud y seguridad industrial en el trabajo; es evidente que el sector de la construcción de obras se torne receptivo, como se observa en el gráfico 3, donde el 70% de la población encuestada opina estar en Total acuerdo en su debida implementación, teniendo en cuenta que está respaldada por la ley 1562 del 2012 y que define un sistema general de riesgos laborales, el 25% manifiesta estar bastante de acuerdo en dicha implementación, y un 5% dice estar medianamente en desacuerdo, lo que ratifica el alto grado de compromiso por parte de las pymes del sector de la construcción por la adaptación de los programas en salud y seguridad en el trabajo.

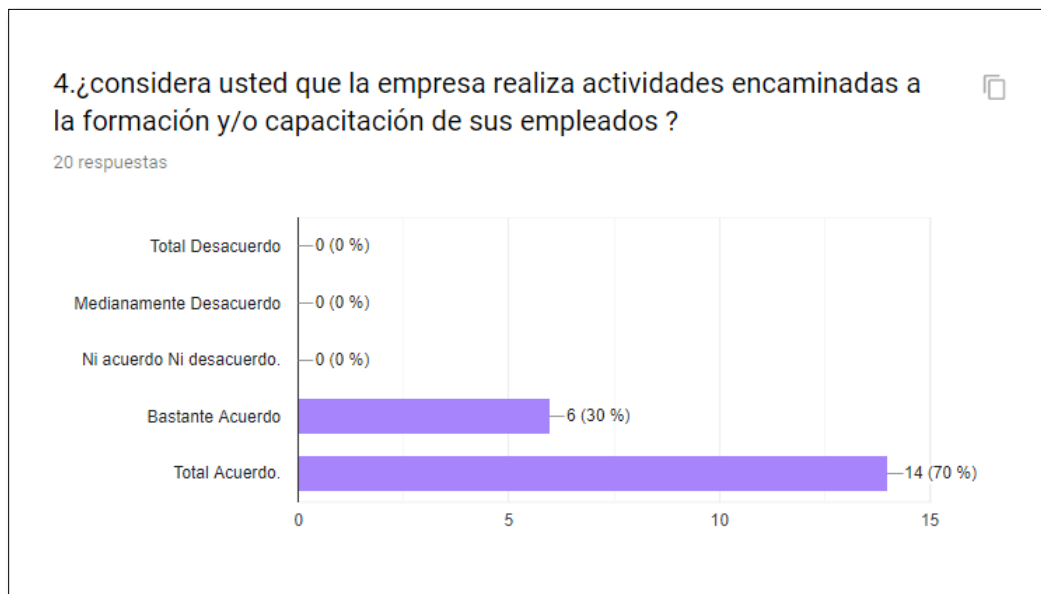


Figura 8 Resultados encuesta, pregunta No. 4 (gráfico 4)

Se entiende que las organizaciones deben preocuparse por el desarrollo de su potencial humano en aras de que estos se capitalicen y le contribuyan a la organización, para el caso como se observa en el grafico 4, el sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga Santander, se encuentra bien identificado, pudiéndose visualizar que el 70% de los encuestados dicen estar en Total Acuerdo en cuanto a la formación y/o capacitación de sus empleados y un 30% está Bastante de Acuerdo, siendo esto un elemento positivo que contribuye a que en las organizaciones el capital humano aporte al sostenimiento y desarrollo de las mismas.

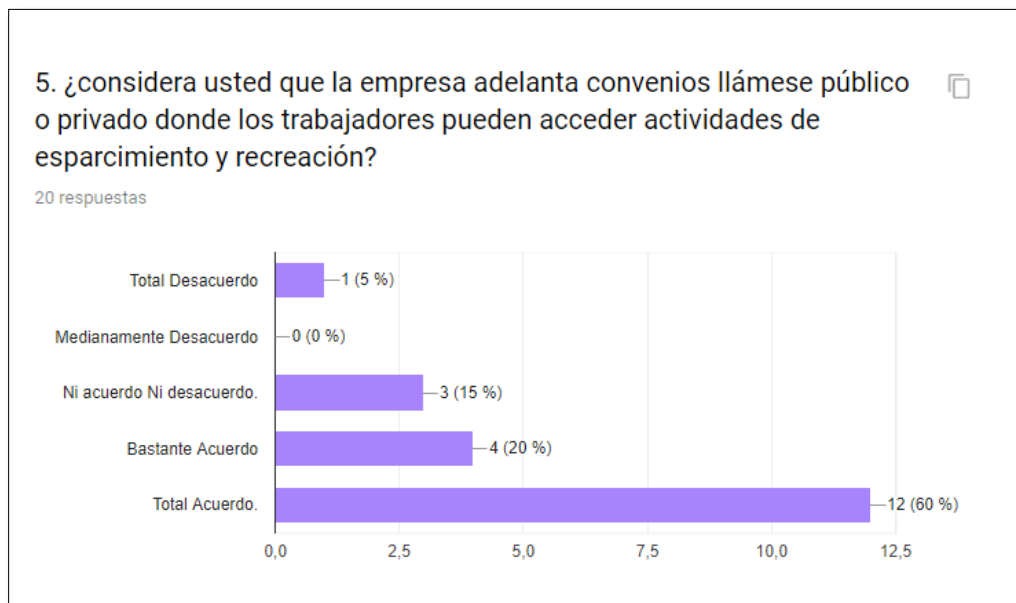


Figura 9 Resultados encuesta, pregunta No. 5 (gráfico 5)

El gráfico 5, muestra que el 60% de los encuestados de las pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga dice estar en total acuerdo en cuanto a que se adelanten convenios donde los trabajadores puedan acceder a actividades de esparcimiento y recreación, siendo esto contributivo en el bienestar de los empleados y un 20% dice estar bastante de acuerdo y un 15% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 5% manifiesta estar en total desacuerdo.

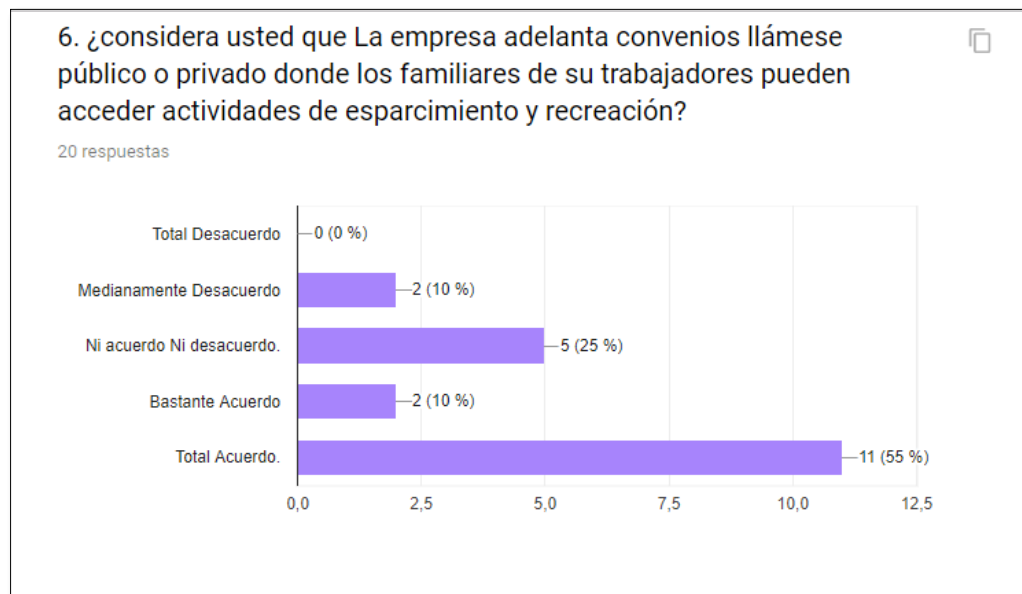


Figura 10 Resultados encuesta, pregunta No. 6 (gráfico 6)

Atendiendo a que los familiares de los empleados son parte fundamental en la vida de cada uno de ellos, las pymes del sector de la construcción de obras no son ajenas a este sentir es así como se observa en el grafico 6; que el 55% de las pymes encuestadas se encuentra en total acuerdo en que desde la empresa se les tenga en cuenta para el acceso a actividades de esparcimiento y recreación y un 10% dice estar bastante de acuerdo , mientras que un 25% dice no estar ni en acuerdo ni en desacuerdo y un 10% precisa estar medianamente en desacuerdo.

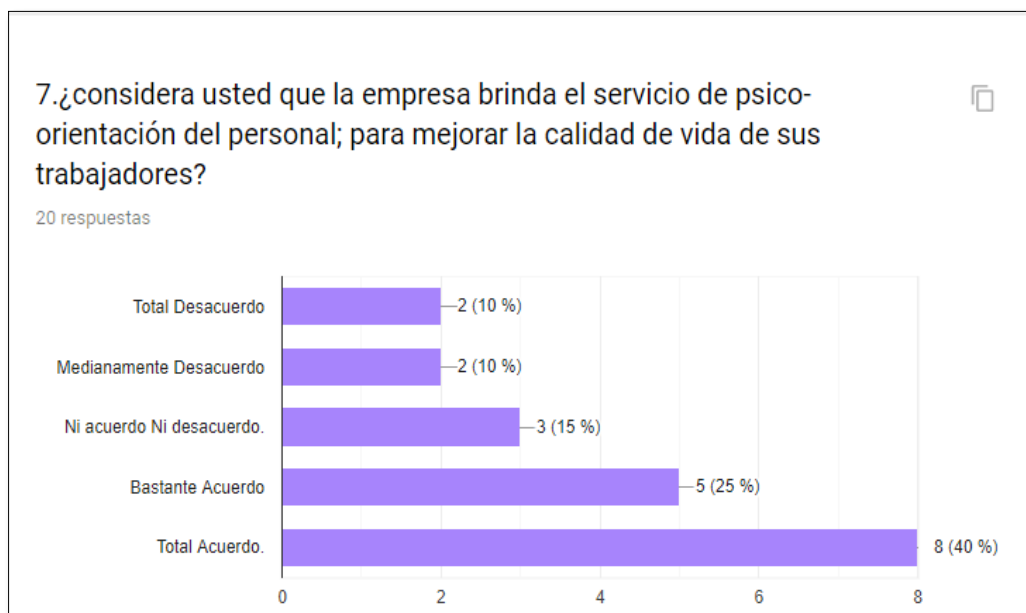


Figura 11 Resultados encuesta, pregunta No. 7 (gráfico 7)

Para las organizaciones en el ámbito de la prevención de riesgos laborales es importante que adicional a la identificación de factores físicos sean tenidos en cuenta los psicológicos y ambientales que en determinado momento pueden producir algún inconveniente. En los resultados de la investigación como se observa en el grafico 7; del total de encuestados un 40% de las pymes del sector de la construcción dice estar en total acuerdo en que desde la empresa se brinde a sus empleados el servicio de psico-orientación, no obstante este actúa como medida preventiva ya que en ocasiones se pueden generar costes humanos y económicos para las empresas; de otro modo un 25% alude estar bastante de acuerdo al respecto mientras que un 15% manifiesta estar Ni acuerdo Ni desacuerdo y un 10% se encuentra medianamente en desacuerdo y un 10% dice estar en total desacuerdo

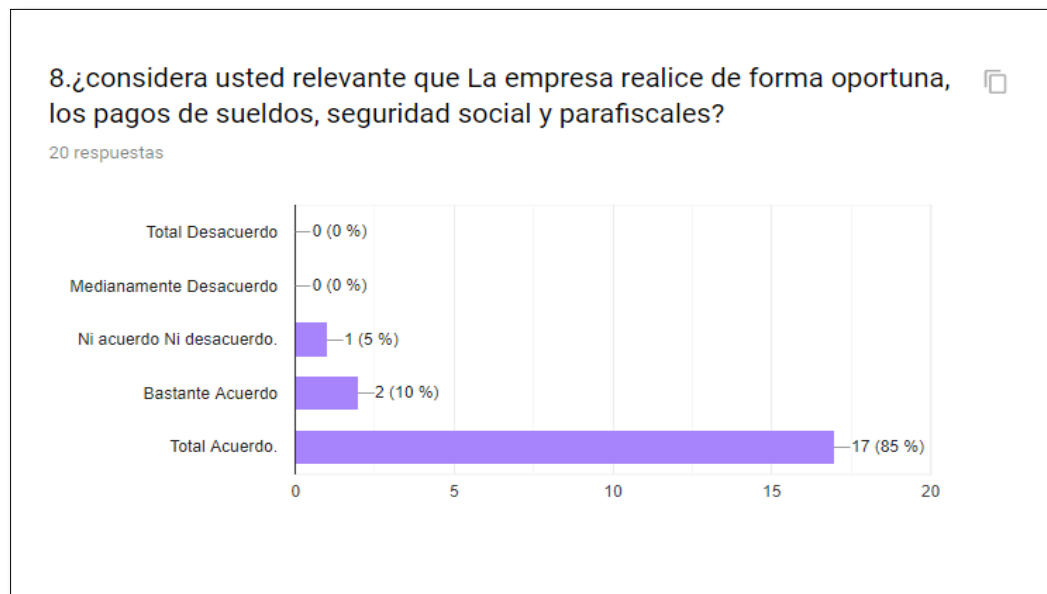


Figura 12 Resultados encuesta, pregunta No. 8 (gráfico 8)

En la investigación adelantada en las pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga, el grafico 8 deja ver que del total de los encuestados un 85% manifiesta estar en total acuerdo en cuanto a que los respectivos pagos de sueldos y demás obligaciones legales, deben ser cancelados de forma oportuna a sus trabajadores, un 2% está bastante de acuerdo y un 5% está en ni acuerdo ni en desacuerdo. Es evidente el compromiso de este sector para con esta práctica.

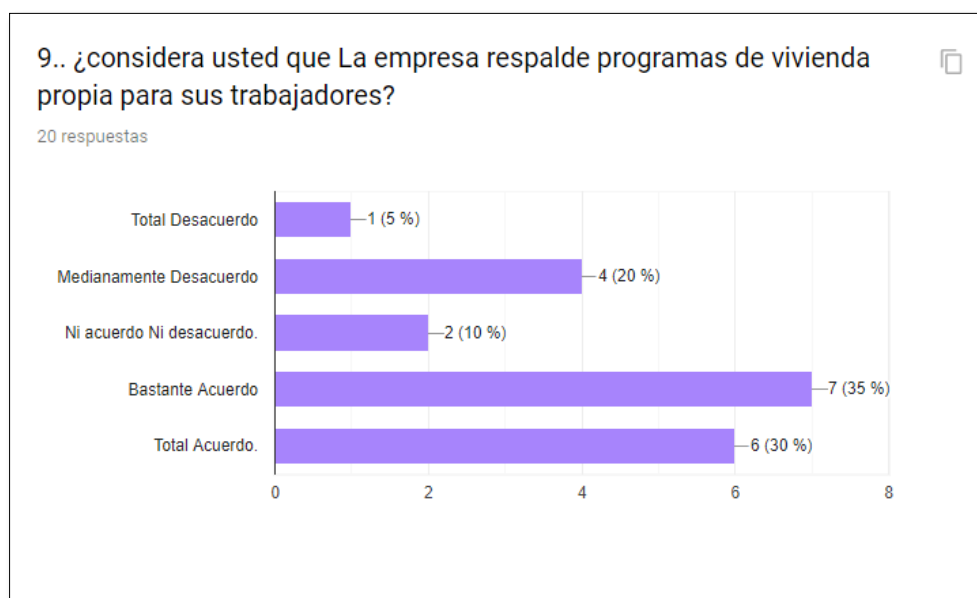


Figura 13 Resultados encuesta, pregunta No. 9 (gráfico 9)

De los resultados obtenidos en la investigación adelantada en las pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga, donde se indaga si las empresas consideran importante respaldar programas de vivienda propia para sus trabajadores, como resultado el gráfico 9 muestra que el 30% dice estar en total acuerdo un 35% bastante acuerdo, un 10% ni en acuerdo ni en desacuerdo, un 20% medianamente en desacuerdo y un 5% se encuentra en total desacuerdo. Se observa un buen grado de compromiso por parte del sector; de todos modos, es prudente que se adelanten acciones que conlleven a que estas acciones se fortalezcan cada día, comprendiendo que nada más satisfactorio que ver como nuestro recurso humano crezca y se desarrolle positivamente, a su vez que este afianza sus vínculos y compromisos con la empresa.

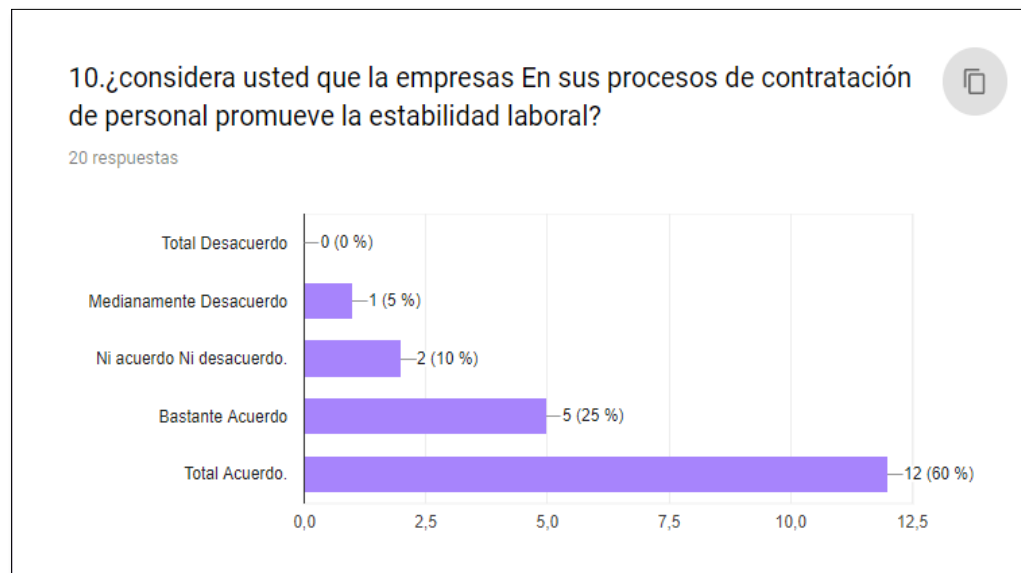


Figura 14 Resultados encuesta, pregunta No. 10 (gráfico 10)

El gráfico 10 permite observar que el 60% de las de las pymes del sector de la construcción de obras, manifiestan estar en total acuerdo en cuanto a promover la estabilidad laboral de su personal; la cual redunda en un sinnúmero de beneficios tanto para el empleado como para la organización, adicional genera valor para la organización haciéndola más competitiva, mejora la calidad del trabajo por parte del empleado lo cual repercute en la productividad para la organización, entre otros beneficios, de otro modo el 25% está bastante de acuerdo y un 10% dice estar en ni acuerdo ni desacuerdo, y un 5% esta medianamente en desacuerdo.



Figura 15 Resultados encuesta, pregunta No. 11 (gráfico 11)

En cuanto al tema de contratación de personal en condición de discapacidad; dentro del marco legal Colombia cuenta con la ley 1346 de 2009; cuyo objetivo es garantizar los derechos de las personas con algún grado de discapacidad, las cuales podrán ejercer sus trabajos en igualdad de condiciones a su vez el decreto 392 del 26 de febrero del 2018 establece los incentivos a las empresas que promuevan en sus organizaciones esta ley. Con respecto a la investigación adelantada en las empresas pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga, se tornan algo receptivos; según el grafico 11; el 35% dice estar en total acuerdo el 20% bastante acuerdo el 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 10 % esta medianamente en desacuerdo para un 10 % que está en total desacuerdo.

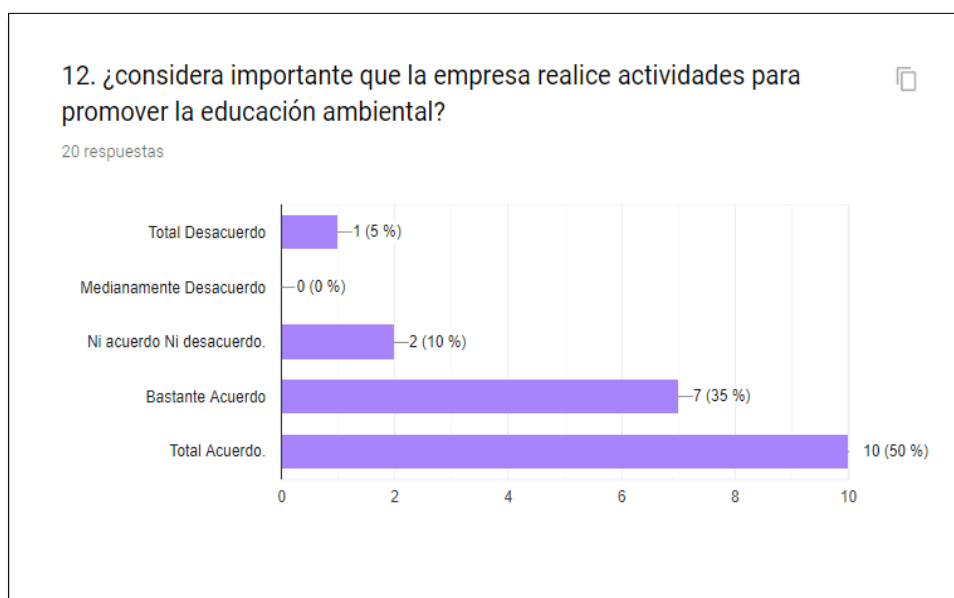


Figura 16 Resultados encuesta, pregunta No. 12 (gráfico 12)

Teniendo en cuenta que el aspecto ambiental en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial es uno de los más impactantes, dado que el actuar de la organización debe ser garante de la sustentabilidad de sus procesos, los cuales repercutirán en las generaciones futuras. No obstante, las pymes del sector de la construcción de obras por la complejidad de su actividad no pueden ser ajenas en su promoción; al respecto en el grafico 11, las pymes del sector de la construcción de obras de la ciudad de Bucaramanga en la investigación adelantada manifiestan en un 30% estar en total acuerdo en que la empresa realice actividades que promuevan la educación ambiental y un 35% se encuentra bastante de acuerdo y un 10% ni de acuerdo ni desacuerdo.

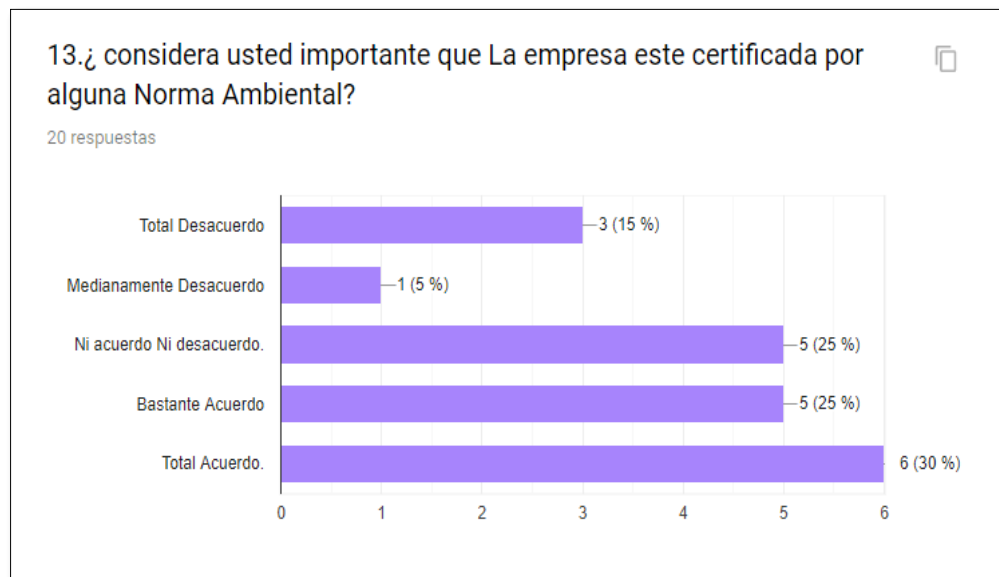


Figura 17 Resultados encuesta, pregunta No. 13 (gráfico 13)

Del total de los encuestados de las pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga; el grafico 13 emite que el 30% considera importante el estar certificada por alguna norma ambiental, y el 25% dice estar bastante de acuerdo, por otro lado un 25% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 5% esta medianamente en desacuerdo mientras que un 15 % dice estar en total desacuerdo, en contraste se concluye que este sector reconoce en cierta medida la importancia de contar con procesos de certificación de calidad.

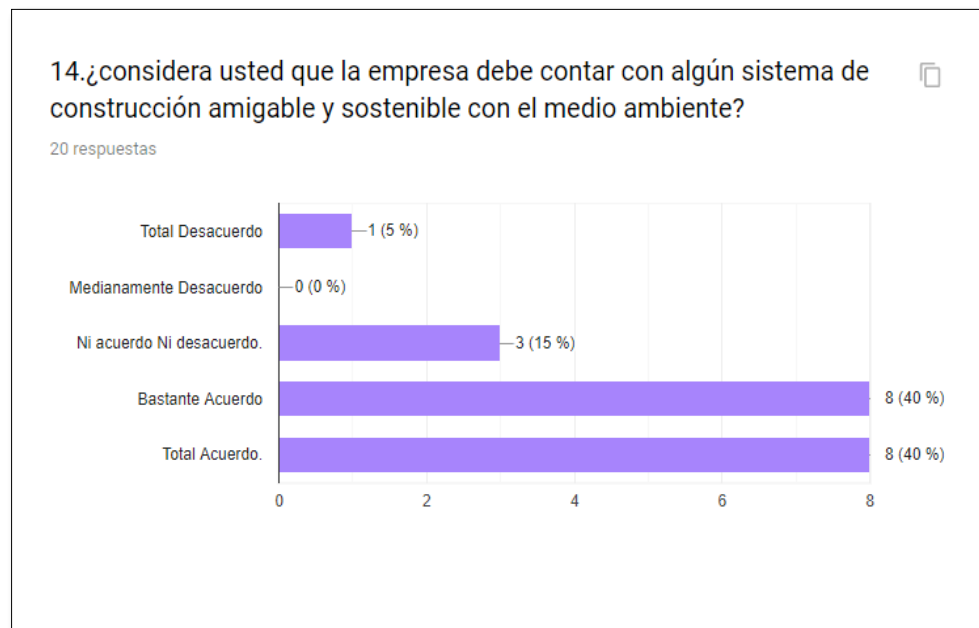


Figura 18 Resultados encuesta, pregunta No. 14 (gráfico 14)

La construcción amigable y sostenible con el medio ambiente; insta a que las construcciones independientemente de su connotación, sean capaces de optimizar cada uno de sus espacios y desarrollar acciones que les permitan ser amigable con el medio ambiente, en la investigación adelantada en las empresas pymes del sector de la construcción de obras de Bucaramanga; según el grafico 14 se evidencia su grado de aceptación; en un 40% de los encuestados de las pymes del sector de la construcción de obras manifiesta estar en total acuerdo y un 40% bastante de acuerdo para un 15% que dice estar ni en acuerdo ni en desacuerdo y un 5% está en total desacuerdo.

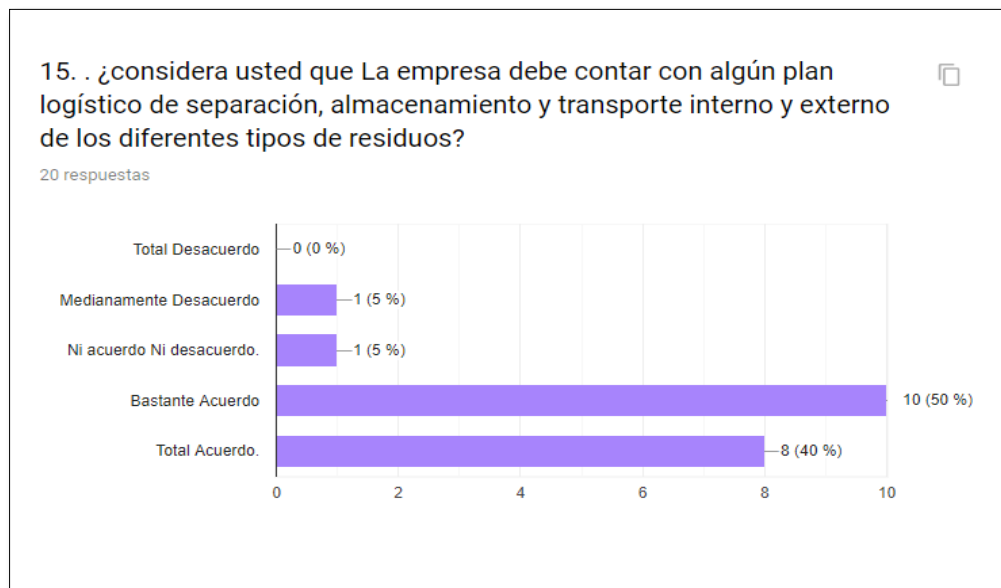


Figura 19 Resultados encuesta, pregunta No. 15 (gráfico 15)

Las pymes del sector de la construcción de obras de la ciudad de Bucaramanga, se tornan en un ambiente receptivo considerablemente positivo en cuanto al tema logístico de sus diferentes residuos, en la investigación según el gráfico 15; se observa que un 40% está en total acuerdo y un 50% está bastante de acuerdo, un 5% dice estar ni en acuerdo ni en desacuerdo, al mismo tiempo un 5% está medianamente de acuerdo, dejando ver que en general dicho sector tiene gran sentido de pertenencia en cuanto al tema.

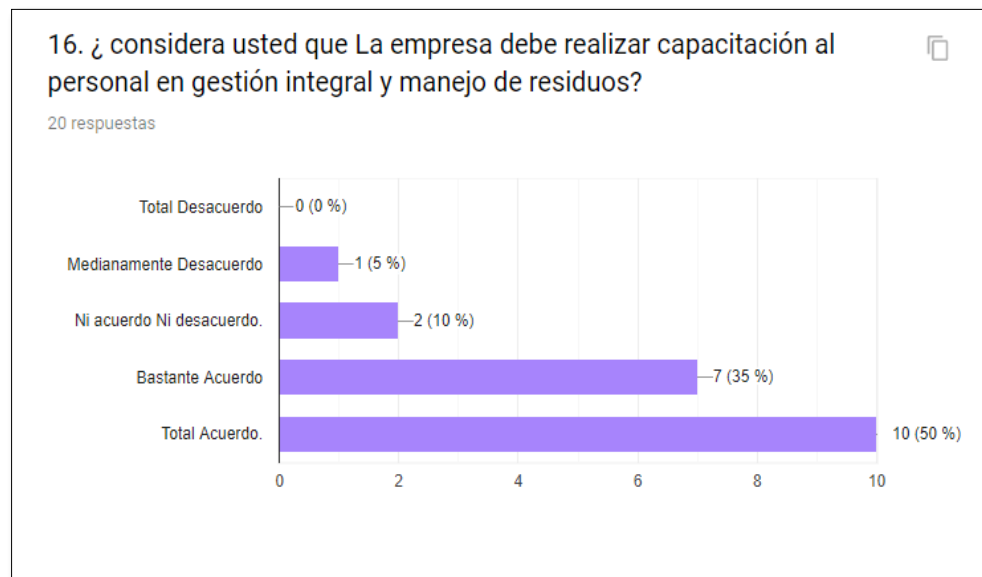


Figura 20 Resultados encuesta, pregunta No. 16 (gráfico 16)

Sin duda en el sector de la construcción se maneja un gran porcentaje de residuos sólidos como subproducto de su actividad industrial, razón por la cual es relevante que este sector adelante procesos encaminados hacia su aprovechamiento o transformación de los mismos. Al respecto según resultados de la investigación adelantada, el grafico 16 revela que de los encuestados el 50% está en total acuerdo un 35 % un bastante acuerdo, un 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 5 % medianamente en desacuerdo, dejando ver que el sector se encuentra familiarizado con el tema de la gestión integral de residuos.



Figura 21 Resultados encuesta, pregunta No. 17 (gráfico 17)

No es secreto que los proveedores fungen como agentes importantes para que las organizaciones obtengan mejores resultados de ahí que es relevante que exista esa camaradería entre el empresario y su grupo de proveedores, en la presente investigación adelantada en la pymes del sector de la construcción de obras según lo destaca el grafico 17; el 60% del sector se encuentra en total acuerdo y el 20% s bastante de acuerdo en tanto que el 10% dice estar ni en acuerdo ni en desacuerdo. Según lo interpretado; las pymes de este sector reconocen lo trascendental e influyente que es generar estrategias que conlleven a generar acciones gana-gana con tan significativo grupo de interés.

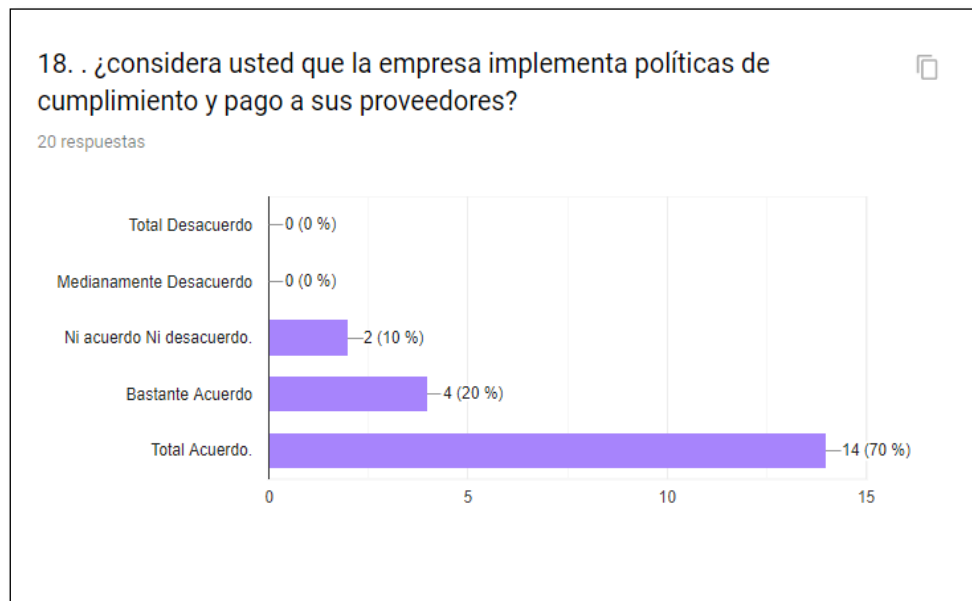


Figura 22 Resultados encuesta, pregunta No. 18 (gráfico 18)

En la investigación adelantada en las pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga, en cuanto a las políticas de cumplimiento y pago hacia los proveedores; que para el caso es importante que como en todos en este sector por su connotación se de un manejo responsable y adecuado, en el grafico 18, puntualmente se observa que el 70% de los encuestados manifiesta estar en total acuerdo y un 20% se encuentra bastante de acuerdo, para un 10% que manifiesta esta ni en acuerdo ni en desacuerdo.

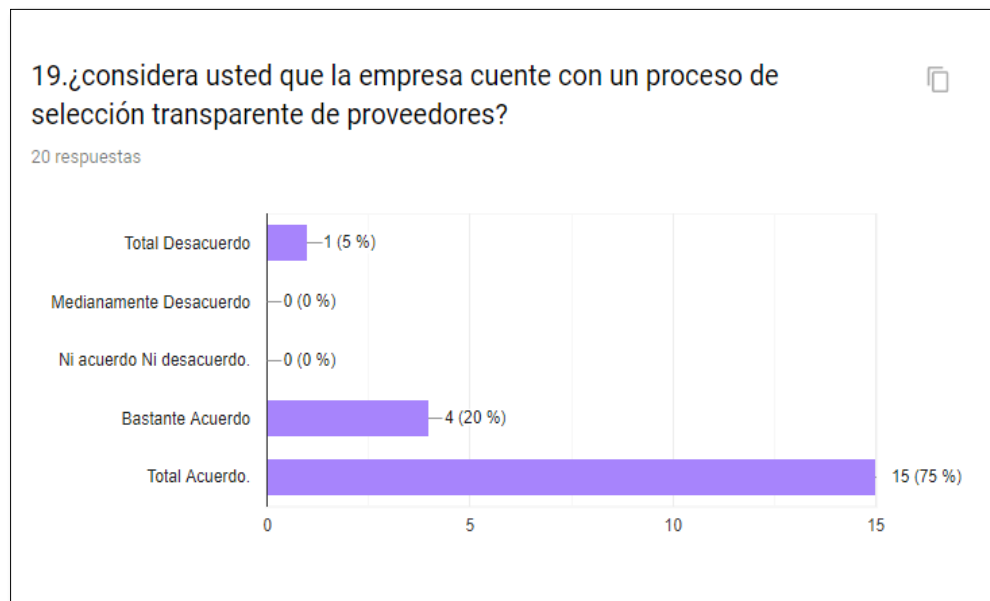


Figura 23 Resultados encuesta, pregunta No. 19 (gráfico 19)

En las pymes del sector de la construcción de obras, por su grado de significación y complejidad; es relevante que se adelanten procesos de selección de proveedores dentro del marco de la transparencia e idoneidad dado que ello permite que el sector se torne prospectivo y solido a la vez. Según el grafico 19 del total de los encuestados, el 75% dice estar en total acuerdo y un 20% bastante de acuerdo, mientras que un 5% manifiesta estar en total desacuerdo. Importante connotar que este sector refleja sus esfuerzos apuntándole a su generación de valor.



Figura 24 Resultados encuesta, pregunta No. 20 (gráfico 20)

El sector de la construcción de obras es altamente competitivo; lo que hace necesario que este se interese día tras día por adelantar buenos vínculos con sus clientes, y es que los resultados no mienten y dan fe que las pymes del sector de la construcción de obras en Bucaramanga, atiende en buena medida a quienes sin duda deben su razón de ser; cómo se puede ver en el grafico 20, el 50% de los encuestados dice estar en total acuerdo y un 35% bastante acuerdo, mientras que un 5% manifiesta estar ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado un 5% se encuentra medianamente en desacuerdo y otro 5% está en total acuerdo.

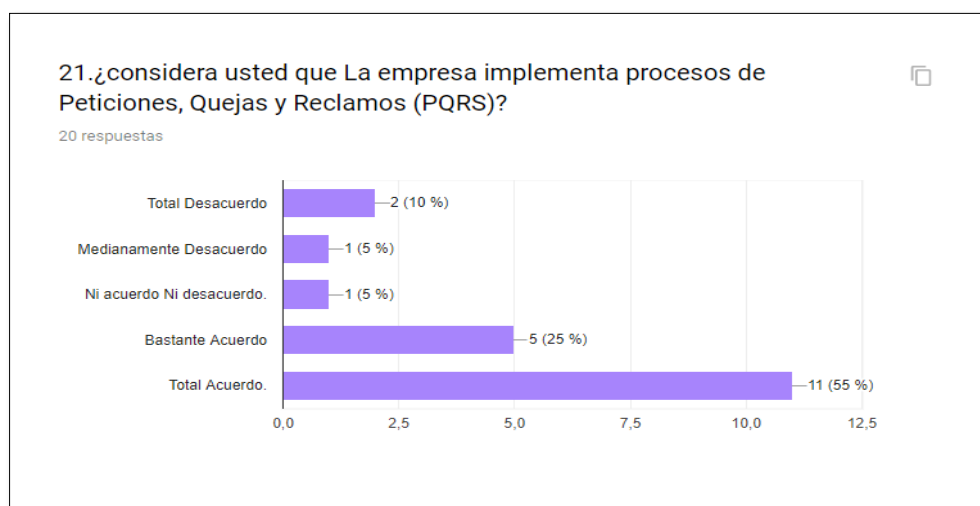


Figura 25 Resultados encuesta, pregunta No. 21 (gráfico 21)

Las peticiones, quejas, reclamos y recursos; son conocidas como ese filtro o herramienta que permiten a la organización enterarse de las inconformidades, inquietudes o sugerencias que a bien tengan sus grupos de interés y que en buena medida sirven de apoyo para generar estrategias que conlleven al mejoramiento de cada uno de los procesos al interior de sus organizaciones, por lo tanto el sector de la construcción de obras no es ajeno a esta consigna y en la investigación adelantada como se refleja en el grafico 21; el 55% de las empresas encuestadas están en total acuerdo, el 25% bastante de acuerdo, un 5% ni en acuerdo ni desacuerdo, 5 % esta medianamente en desacuerdo y un 10% argumenta estar en total desacuerdo. Se exalta que el sector de la construcción tiene a bien el preocuparse por la repercusión que tiene hacia este grupo de interés.

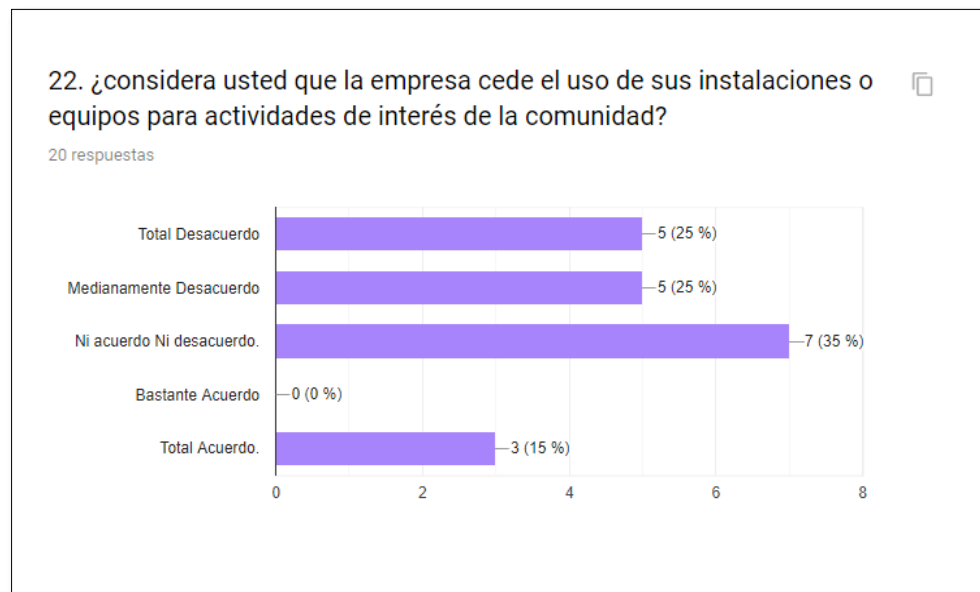


Figura 26 Resultados encuesta, pregunta No. 22 (gráfico 22)

El gráfico 22 en su resultados del total de los encuestados el 35% manifiesta estar en ni acuerdo ni en desacuerdo, un 25% en medianamente en desacuerdo otro 25% dice estar en total desacuerdo y solo un 15% dice estar en total acuerdo, en que el sector de la construcción de obras ceda alguna clase de servicios hacia la comunidad donde se desenvuelve, siendo lo suficientemente objetivos, este sector deja ver un alto grado de apatía hacia la comunidad, por lo que se recomienda se diseñen estrategias que contribuyan generar mejores vínculos, dado que es la comunidad quien directa o indirectamente asume en cierta medida gran impacto llámese positivo y en ocasiones negativo por el desarrollo de sus actividades.



Figura 27 Resultados encuesta, pregunta No. 23 (gráfico 23)

Importante es que en el marco del rol empresarial se trascienda de lo meramente cotidiano y administrativo a involucrarse con aquellos actores que convergen de una u otra forma en nuestra razón de ser y son ello nuestra comunidad; que sin dudarle en cuanto al tema del sector de la construcción de obras emergen significativamente, es por ello que se indaga acerca del comportamiento o accionar que las pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga están teniendo con tan importante actor. Según el grafico 23; se encontró que el 30% de las pymes del sector de la construcción de obras encuestadas está en total acuerdo, el 10% bastante acuerdo, un 35% dice estar ni en acuerdo ni en desacuerdo entre tanto un 20% esta medianamente desacuerdo y un 5% expresa un total desacuerdo. Es prudente mencionar que este sector presente opiniones poco receptivas en lo concerniente hacia a adelantar vínculos filiales con la comunidad donde se desenvuelve.



Figura 28 Resultados encuesta, pregunta No. 24 (gráfico 24)

Del total de los encuestados donde se indago si las empresas pymes del sector de la construcción de obras de la ciudad de Bucaramanga, permiten que la comunidad sea participe en su proyectos en aras de tener en cuenta sus necesidades y expectativas, según el grafico 24, el 20% de los encuestados manifiestan estar en total acuerdo, un 25% bastante de acuerdo, otro 25% ni en acuerdo ni en desacuerdo, pero un 10% esta medianamente en desacuerdo, un 20% se encuentra en total desacuerdo. Es importante destacar que el sector de la construcción se visualiza distante en cuanto a tener presente el sentir y la participación de la comunidad en el desarrollo de sus proyectos o actividades.

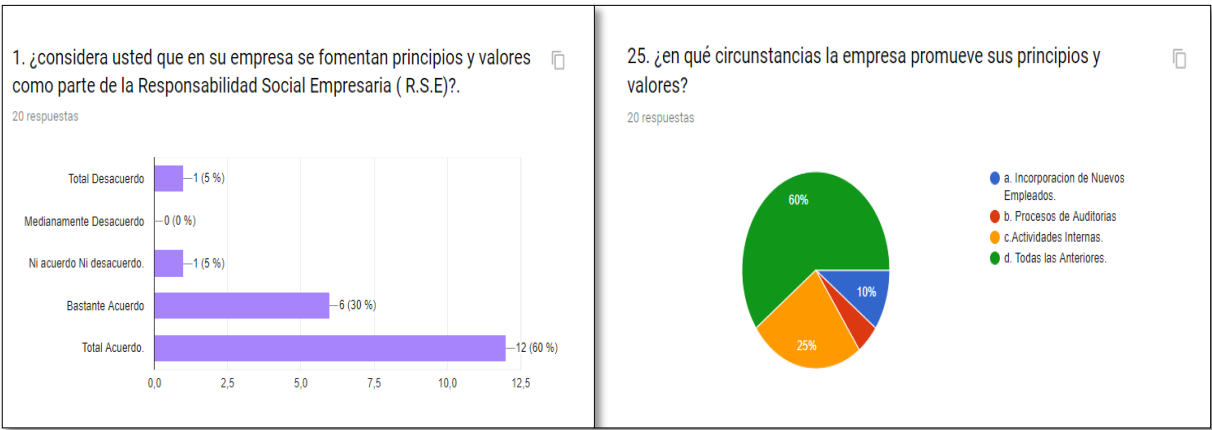


Figura 29 Relación 1 gráfica 25 y 26

Tabla 2 Relación 1

RELACION 1	
a. Incorporación de Nuevos Empleados.	10%
b. Procesos de Auditorías	5%
c. Actividades Internas.	25%
d. Todas las Anteriores.	60%
Total	100%

Del total de los encuestados en las empresas pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga, según grafica 25 y 26 se encuentra que el 60% promueve sus principios y valores en acciones como lo son en incorporaciones de nuevos empleados, procesos de auditorías y en actividades internas y un 25% los promueve en actividades internas, pero un 10% las centra en la incorporación de nuevos empleados y un 5% cuando se adelantan procesos de auditorías. Se resalta el compromiso por parte de las pymes del sector de la construcción de obras en promover en medida significativa sus principios y valores en el desarrollo de sus actividades internas.

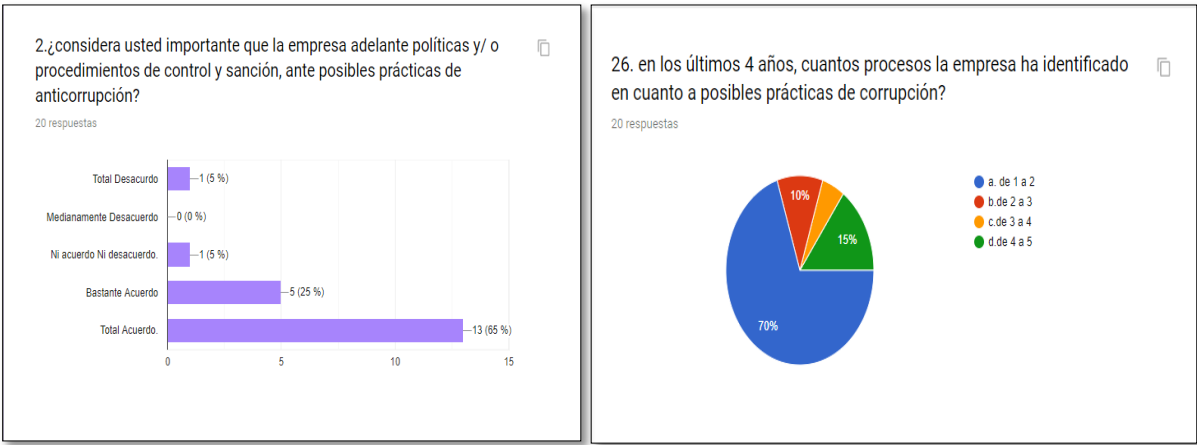


Figura 30 Relación 2 gráficas 27 y 28

Tabla 3 Relación 2

RELACIÓN 2	
a. de 1 a 2	72%
b. de 2 a 3	11%
c. de 3 a 4	11%
d. de 4 a 5	6%
Total	100%

Bien importante es que las pymes del sector de la construcción de obras identifiquen al interior de su organización posibles prácticas de corrupción, dado que están son plenamente identificadas por el estatuto anticorrupción para las empresas. La investigación adelantada muestra en la gráfica 27 y 28 que el 70% de las pymes ha identificado entre 1 y 2 procesos, 15% ha identificado entre 4 y 5 procesos, un 10 % de 2 a 3 y solo un 5 % ha identificado de 3 a 4 procesos, se encuentra que el sector viene haciendo importantes esfuerzos por mitigar este flagelo en la medida que los resultados así lo dejan ver.

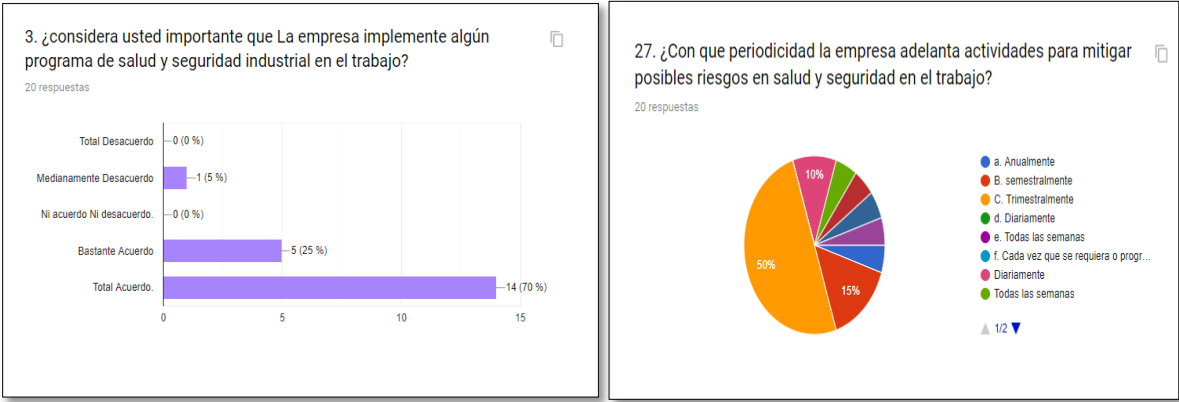


Figura 31 Relación 3 gráficas 29 y 30

Tabla 4 Relación 3

RELACIÓN 3	
a. Anualmente	5%
b. semestralmente	16%
c. Trimestralmente	47%
d. diariamente	21%
e. Todas las semanas	5%
cada vez q se requiera o se programe un evento como capacitación o simulacros	5%
Total	100%

Atendiendo al gran impacto que genera el sector de la construcción de obras para el caso en las pymes es significativo que se desarrollen actividades que lleven a mitigar posibles riesgos en salud y seguridad en el trabajo. Del total de los encuestados según la gráfica 29 y 30, el 50% genera dichas acciones trimestralmente, el 15% semestralmente, un 10% diariamente, un 5% todas las semanas, 5% cada vez que se requiera, un 10% anualmente. Según los resultados; se reconoce que existe compromiso por parte de las pymes del sector de la construcción de obras, en cuanto mitigar dicho impacto.

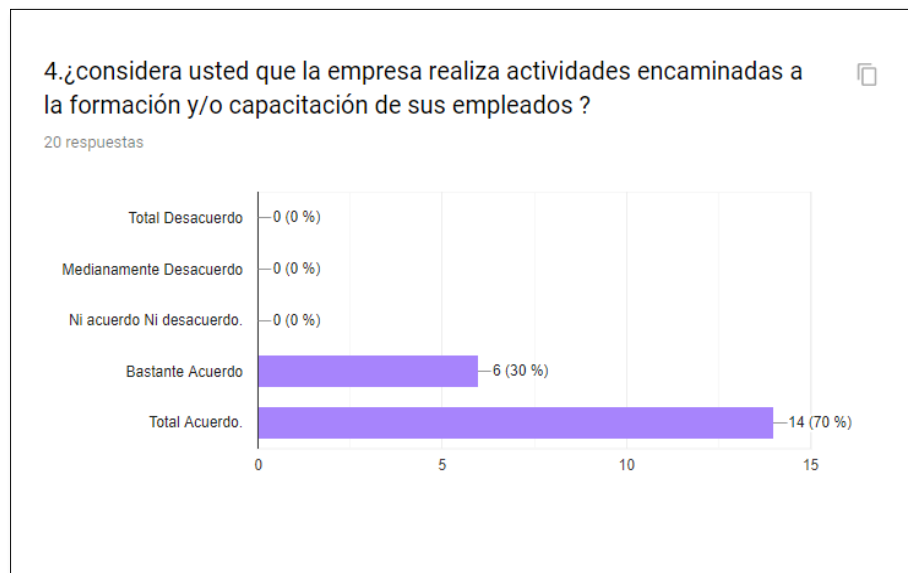


Figura 32 Relación 4 gráfica 31

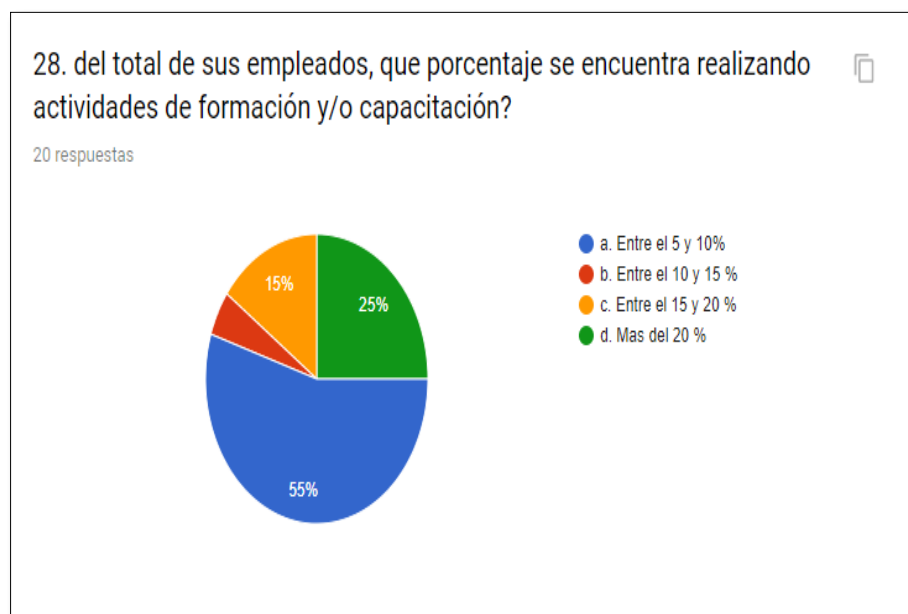


Figura 33 Relación 4.1 gráfica 32

Tabla 5 Relación 4.1

RELACIÓN 4.1	
a. Entre el 5 y 10	55%
b. Entre el 10 y 15	5%
c. Entre el 15 y 20	15%
d. Más del 20	25%
Total	100%

Se entiende que las organizaciones deben preocuparse por el desarrollo de su potencial humano en aras de que estos se capitalicen y le contribuyan con posicionamiento y permanencia, de los resultados en la investigación en la gráfica 32 se encuentra que en el 55% de las pymes del sector de la construcción de obras, entre el 5 y 10 de sus empleados están realizando actividades de formación y/o capacitación y el 25% más del 20 un 15% entre el 15 y 20, un 5% entre 10 y 15. se reconoce el compromiso por parte de este sector en la búsqueda de generar propuestas de valor.



Figura 34 Relación 4.2 gráfica 33

Tabla 6 *Relación 4.2*

RELACIÓN 4.2	
a. Congresos	10%
b. Seminarios	15%
c. Capacitaciones	55%
f. Formación Universitaria	10%
formación técnica	5%
formación tecnológica	5%
Total	100%

Entre las diferentes actividades de formación y/o capacitación que adelantan las pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga para sus empleados; según los resultados de las encuesta en la gráfica 33, el 55% de los empleados en las pymes del sector de la construcción de otras adelanta capacitaciones, el 15% seminarios, el 10% congresos y un 20% representado en actividades de formación técnica, tecnológica y universitaria. Se reconoce que existe compromiso hacia este aspecto, pero deja entre ver cierto grado filantrópico; cuando su mayor porcentaje 55% se centra en capacitaciones que no van más allá de una u otra actualización; por ello la invitación es a que fortalezcan los porcentajes de participación en cuanto a la formación académica.

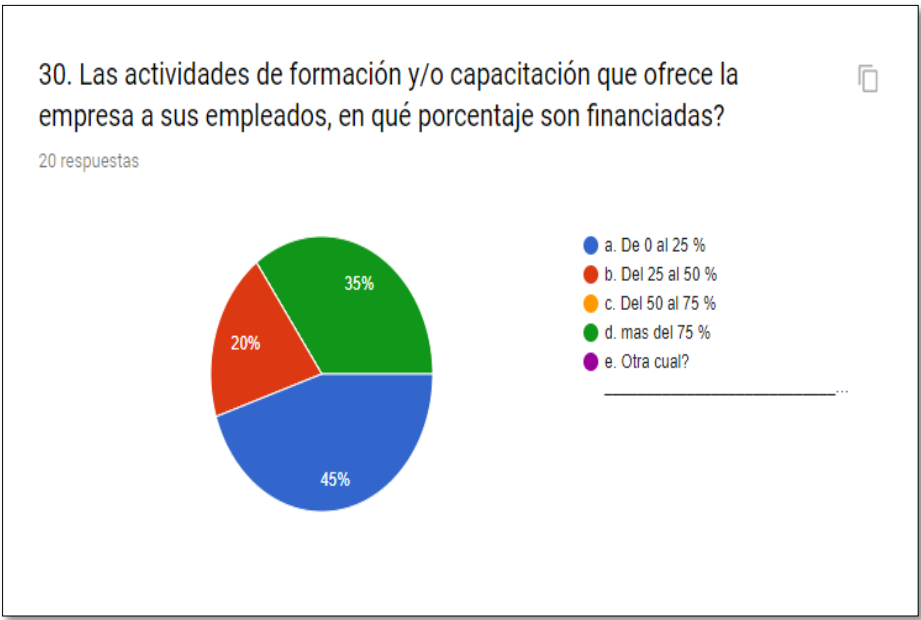


Figura 35 Relación 4.3 gráfica 34

Tabla 7 Relación 4.3

RELACIÓN 4.3	
a. De 1 al 25 %	45%
b. Del 25 al 50 %	20%
d. más del 75 %	35%
Total	100%

Sin duda el inyectar recursos en la formación del capital humano es una de las mejores inversiones que la organización pueden tener, puesto que conlleva grandes beneficios tanto a nivel empresarial como personal. Según los resultados de la investigación en las pymes del sector de la construcción de obras, de las actividades de formación y/o capacitación que ofrecen a sus trabajadores; la gráfica 34, el 35% financian más del 75% el 45% financian el 25% y el 20% financian del 25 al 50%. Es meritorio ver que este sector demuestra compromiso con esta acción tan importante, pero aun así

entra en el debate filantrópico; la organización debe ser ampliamente proactiva en este aspecto e ir más allá de querer proyectar buenas acciones.

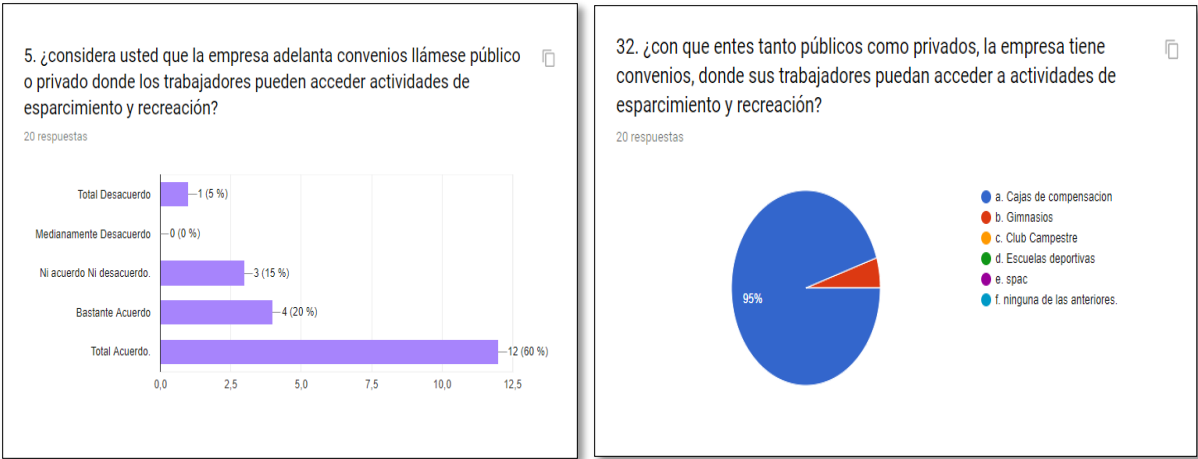


Figura 36 Relación 5 gráfica 35 y 36

Tabla 8 Relación 5

RELACIÓN 5	
a. Cajas de compensación	94%
b. Gimnasios	6%
Total	100%

Del total de los encuestados, de las pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga Santander, según grafica 35 y 36, el 95% de las empresas tiene convenios con la caja de compensación; donde sus trabajadores pueden acceder al goce de actividades de esparcimiento y recreación y un 5% tiene convenio con gimnasios. Aunque se encuentra que existe preocupación por dicho aspecto, dista de encajar dentro de la Responsabilidad Social Empresarial.

La recomendación es ir más allá de lo estrictamente legal, que generen estrategias que permitan avizorar mejores escenarios para nuestros trabajadores.

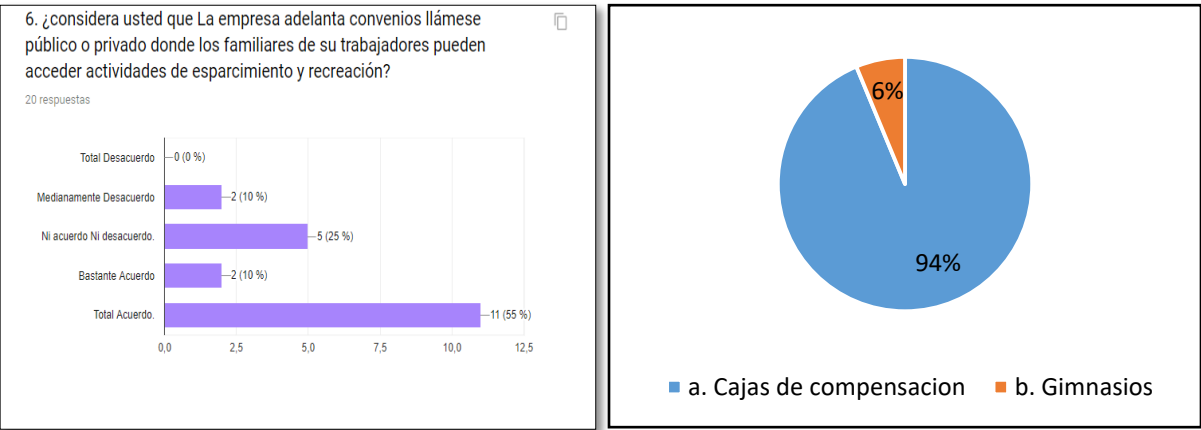


Figura 37 Relación 6 gráficas 37 y 38

Tabla 9 Relación 6

RELACIÓN 6	
a. Cajas de compensación	94%
b. Gimnasios	6%
Total	100%

Del total de las empresas pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de bocamanga, como resultado se encuentra según grafica 37 y 38 se observa que el 94% de las empresas tiene convenios con cajas de compensación para que los familiares de sus trabajadores accedan a actividades de esparcimiento y recreación, y un 6% lo hace por medio de gimnasios. Aunque se evidencia el compromiso, este deja ver su intensión y cumplimiento meramente de lo legal, seria prospectivo mirar alternativas para abrir otros escenarios.

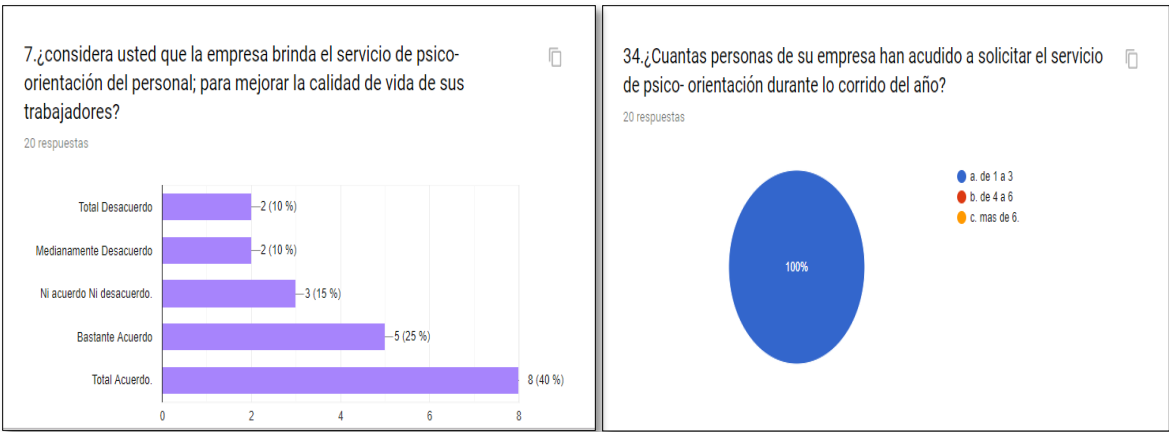


Figura 38 Relación 7 gráficas 39 y 40

Tabla 10 Relación 7

RELACIÓN 7	
a. de 1 a 3	100%
b. de 4 a 6	0
c. más de 6	0
Total	100%

Para las organizaciones en el ámbito de la prevención de riesgos laborales es importante que adicional a la identificación de factores físicos sean tenidos en cuenta los psicológicos y ambientales que en determinado momento pueden producir algún inconveniente. En la investigación, realizada a las pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga, como resultado se encuentra que del total de las empresas encuestadas según grafica 39y 40, en el 100% de estas han acudido a solicitar el servicio de psico-orientación durante lo corrido del año entre 1 y 3 empleados. Se exalta la importancia que las empresas a bien tengan la implementación de este servicio en sus organizaciones.

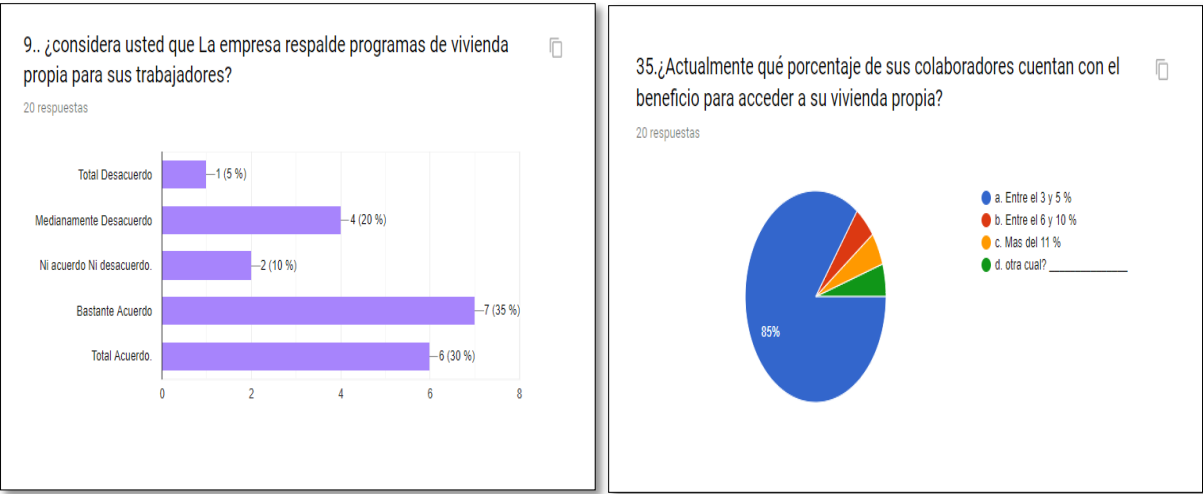


Figura 39 Relación 8 gráficas 41 y 42

Tabla 11 Relación 8

RELACIÓN 8	
a. Entre el 3 y 5 %	85%
b. Entre el 6 y 10 %	5%
c. Mas del 11 %	10%
Total	100%

Como resultados de las encuestas aplicadas en las pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga, se encuentra según grafica 41 y 42, se aprecia que el 85% de las empresas pymes ofrece a sus trabajadores entre el 3 y 5 % de beneficios económicos para que estos puedan acceder a tener su vivienda propia, un 5% brinda entre el 6 y 10 %, un 5 % más del 11 % y un 5 % otro, pero no lo menciona, . Si bien se observa que el sector asume este compromiso, deja ver su intensión meramente filantrópica; en cuanto a que su aporte en esta acción reduce a mínimos porcentajes.

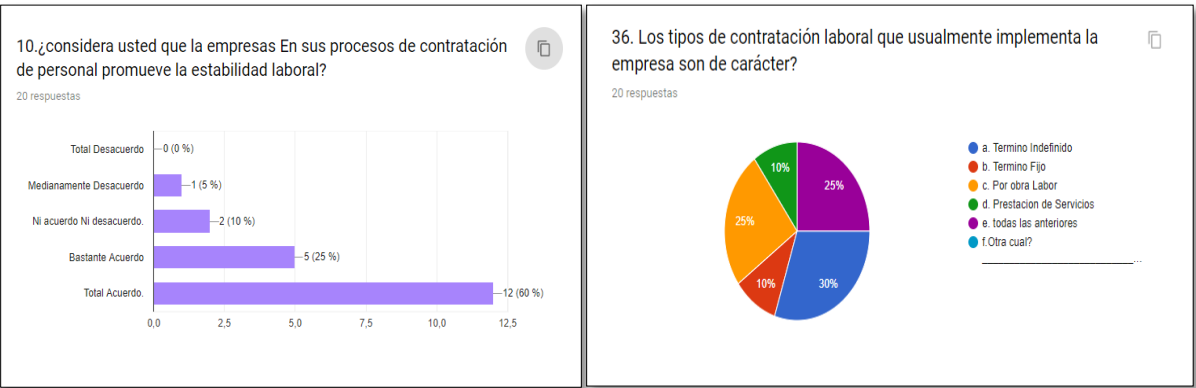


Figura 40 Relación 9 gráficas 43 y 44

Tabla 12 Relación 9

RELACIÓN 9	
a. Terminio Indefinido	30%
b. Terminio fijo	10%
c. por obra labor	25%
d. prestación de servicios	10%
e. Todas anteriores.	25%
Total	100%

En la investigación adelantada en las pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga, del total de las empresas encuestadas según grafica 43 y 44, el 30% adelanta contratos laborales mediante la modalidad de término indefinido, un 25% tiene personal donde requiere aplicar modalidades de contratación tanto a término indefinido, fijo, por obra labor, prestación de servicios, otro 25% contrata su personal por obra labor, un 10% por prestación de servicios, un 10% a término fijo. Dada la connotación de este sector se encuentra un grado de compromiso medianamente significativo con sus empleados.

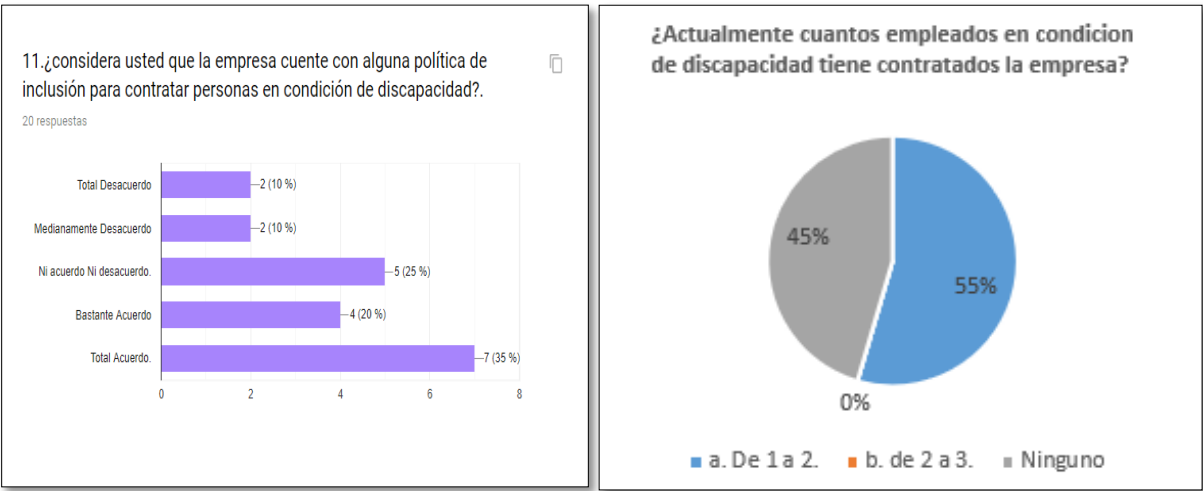


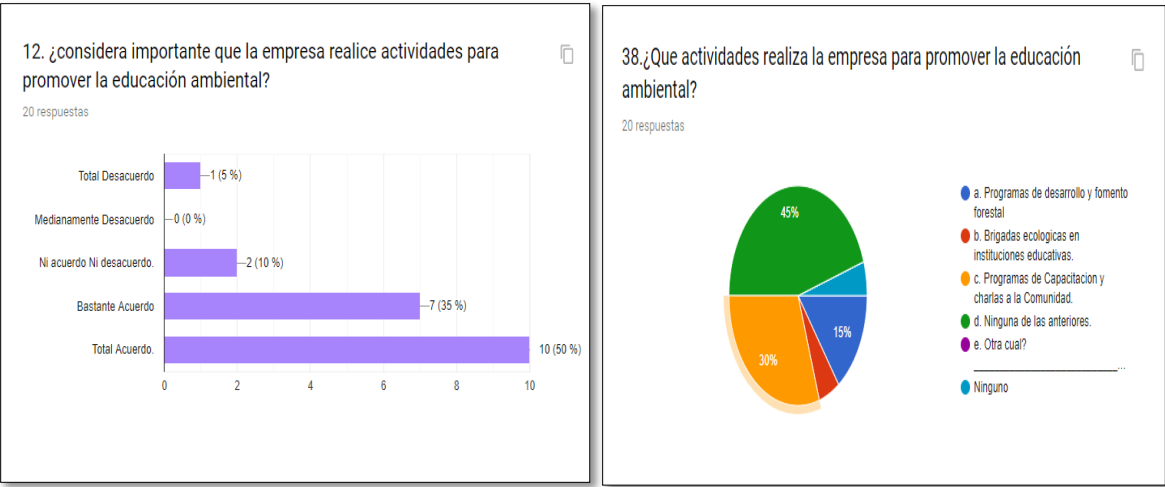
Figura 41 Relación 10 gráfica 45 y 46

Tabla 13 Relación 10

RELACIÓN 10	
a. de 1 a 2	55%
b. de 2 a 3	0%
c. ninguna	45%
Total	100%

En cuanto al tema de contratación de personal en condición de discapacidad; Colombia cuenta con la ley 1346 de 2009; cuyo objetivo es garantizar los derechos de las personas con algún grado de discapacidad, las cuales podrán ejercer sus trabajos en igualdad de condiciones a su vez el decreto 392 del 26 de febrero del 2018 establece los incentivos a las empresas que promuevan en sus organizaciones esta ley. Con respecto a la investigación adelantada a empresarios pymes del sector de la construcción de obras se encontró según grafica 45 y 46, que el 55% tiene contratado entre 1 y 2 empleados en condición de discapacidad un 45% manifiesta no vincular personal en condición

de discapacidad. Si se habla de Responsabilidad Social Empresarial, bastante pecaminoso se encuentra este sector; a sabiendas que el marco legal le catapulta para que se blinde con dichas



acciones.

Figura 42 Relación 11 gráfica 47 y 48

Tabla 14 Relación 11

RELACIÓN 11	
a. Programas de desarrollo y fomento forestal	15%
b. Brigadas ecológicas en instituciones educativas.	5%
c. Programas de Capacitación y charlas a la Comunidad.	30%
d. Ninguna de las anteriores.	45%
e. otra	5%
Total	100%

En el marco de las practicas ambientes en las pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga, entre las diferentes actividades que promueven estas empresas, como resultados de la investigación según grafica 47y 48 un 15% adelanta programas de desarrollo y fomento forestal, un 5% brigadas ecológicas en instituciones educativas, un 30% programas de

capacitación y charlas hacia la comunidad, un 45% manifiesta no adelantar ninguna actividad al respecto. Se evidencia reducido el compromiso por parte de este sector ante esta practicas ambiental, por lo tanto, se recomienda tomar acciones correctivas, dado que es sin duda una de la acciones que más impacto refleja en el trasegar administrativo.

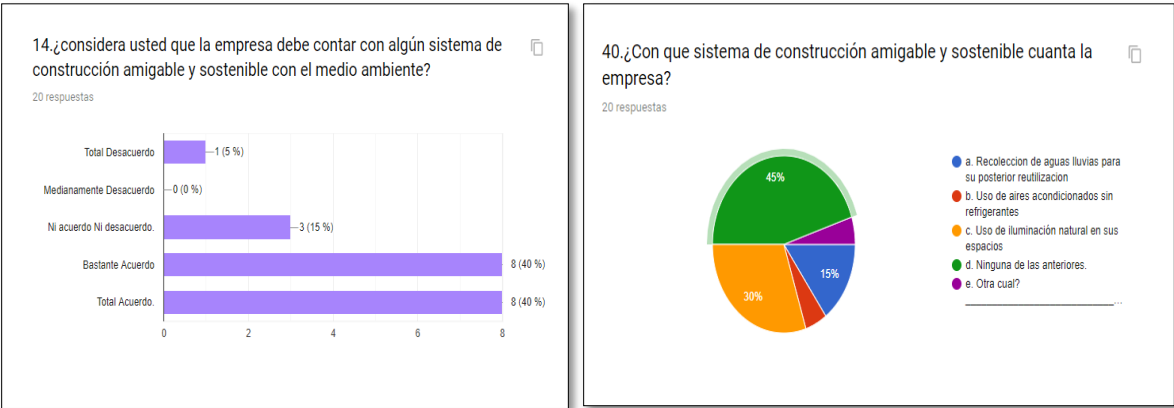


Figura 43 Relación 12 gráfico 49 y 50

Tabla 15 Relación 12

RELACIÓN 12	
a. Recolección de aguas lluvias para su posterior reutilización	15%
b. Uso de aires acondicionados sin refrigerantes	5%
c. uso de iluminación natural en sus espacios.	30%
d. Ninguna de las anteriores.	45%
e. otra	5%
Total	100%

En cuanto a la adaptabilidad de sistemas amigables y sostenibles con que cuenta la empresa, como resultados de la investigación en las pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de

Bucaramanga se encuentra según grafico 49 y 50, que el 15% de las pymes implementa recolección de aguas lluvias para su posterior reutilización, el 5% implementa el uso de aires acondicionados sin refrigerantes, el 30% implementa el uso de iluminación natural en sus espacios y un 45% no implementa ninguna sistema amigable y sostenible en sus empresas y un 5% otra, no la nombra. Por los resultados evidenciados se refleja alto desconocimiento en cuanto esta clase de implementación en sus procesos, por lo que se sugiere se analice en detalle esta situación y se empiecen a generar en mejor medida dichas acciones

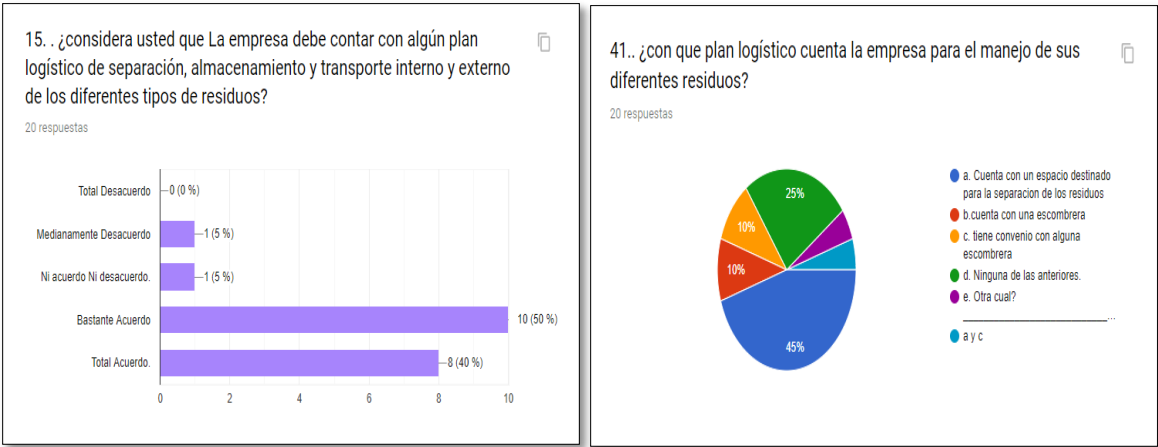


Figura 44 Relación 13 gráfica 51 y 52

Tabla 16 Relación 13

RELACIÓN 13	
a. cuenta con un espacio destinado para la separación de los residuos.	45%
b. cuenta con una escombrera	10%
c. tiene convenio con alguna escombrera	10%
d. Ninguna de las anteriores.	25%
e. a y c	5%
e. otra	5%
Total	100%

Sin duda en el sector de la construcción se maneja un gran porcentaje de residuos sólidos como subproducto de su actividad industrial, razón por la cual es relevante que este sector adelante procesos encaminados hacia su aprovechamiento o transformación de los mismos. Al respecto en investigación adelantada en las pymes del sector de la construcción de obras en Bucaramanga, se encontró según grafico 51 y 52 que el 45% de las empresas cuenta con un espacio destinado para la separación de los residuos, un 10% cuenta con escombrera, 10% tiene convenios con escombreras, un 25% dice no contar con ningún plan logístico para el manejo de sus residuos un 5% cuenta con un espacio destinado para la separación de residuos y adicional tiene convenio con escombrera, un 5% indica otra. Dada la significación del sector, aun cuando se observa que se aborda el tema, se hace de forma aislada y poco meritoria así lo dejan ver los resultados.

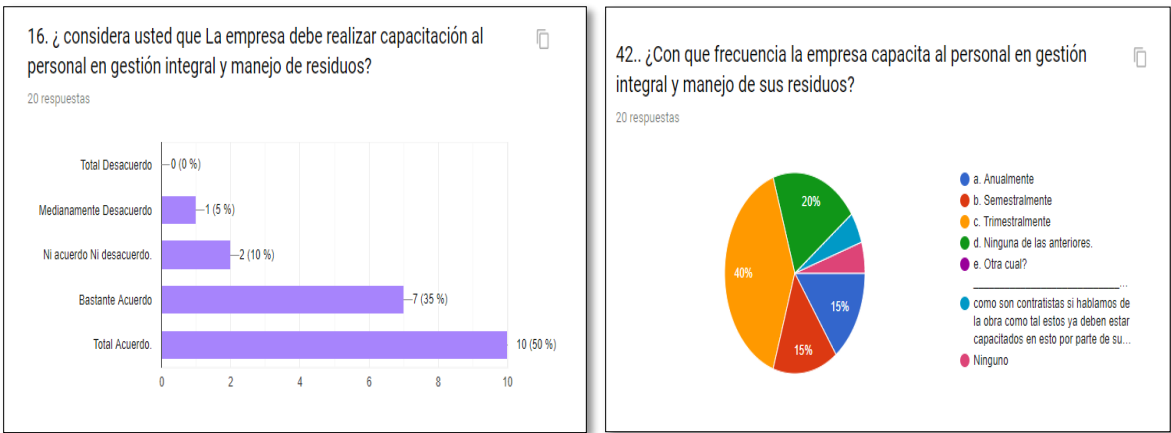


Figura 45 Relación 14 gráfica 53 y 54

Tabla 17 Relación 14

RELACIÓN 14	
a. Anualmente	15%
b. Semestralmente	15%
c. Trimestralmente	40%
d. Ninguna de las anteriores	25%
e. otra	5%
Total	100%

Sin duda en el sector de la construcción se maneja un gran porcentaje de residuos sólidos como subproducto de su actividad industrial, razón por la cual es relevante que este sector adelante procesos de capacitación de su personal en cuanto a la gestión integral y manejo de su diferentes residuos, como resultados de la investigación adelantada en la pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga, se encuentra según grafica 53 y 54 que un 15% adelanta capacitaciones al respecto anualmente, un 15% semestralmente, un 40% lo hace trimestralmente, un 25% no realiza capacitación al respecto, un 5% argumenta que en su mayoría los contratista ya están capacitados en cuanto al tema. Para el tema puntual que nos subyace, pareciera que este sector hace esfuerzos por parecer, pero es necesario el ser.

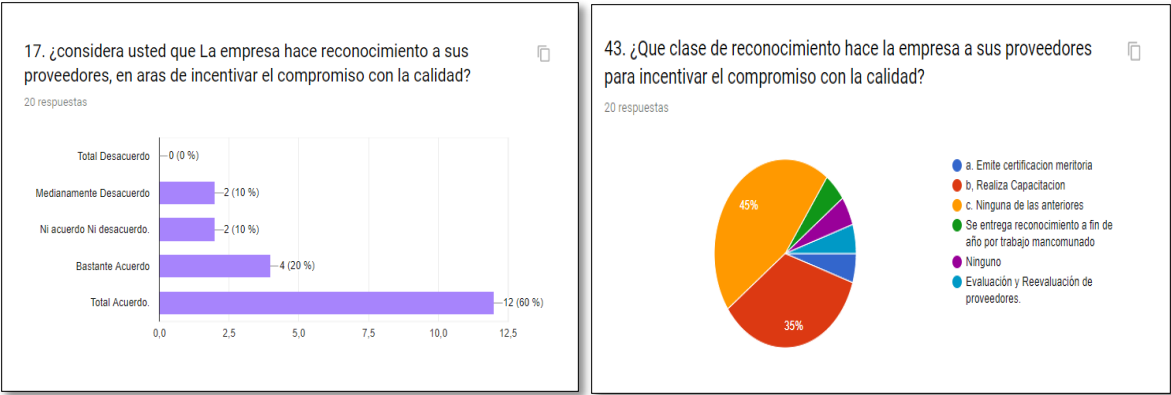


Figura 46 Relación 15 gráfico 55 y 56

Tabla 18 Relación 15

RELACIÓN 15	
a. Emite certificación meritatorio	5%
b. Realiza capacitaciones	35%
c. Reconocimientos fin de año	5%
d. Realiza evaluación y reevaluación a proveedores	5%
e. otro	5%
d. Ninguna de las anteriores	45%
Total	100%

En la investigación adelantada en las pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga, del total de las empresas encuestadas se encuentra según grafico 55 y 56, que el 5% emite certificaciones meritorias haciendo reconocimiento a sus proveedores para incentivar el compromiso con la calidad de cada uno de sus productos o servicios, el 35% realiza capacitaciones, el 45% no hace ninguna clase de reconocimientos, el 5 % hace reconocimientos a final de año por trabajo mancomunadas, un 5% realiza evaluación y reevaluación a sus proveedores. Los resultados hablan por sí solos; pareciera que el sector desconociera cuan valioso y cuanto depende de este actor tan relevante. La invitación es a que se hagan esfuerzos en aras de reforzar esta práctica, dado que de la calidad de los productos o servicios que entreguen los proveedores se desglosa una serie de apreciaciones intrínsecas que pueden ser tanto positivas como negativas y que sin duda repercuten en la organización.

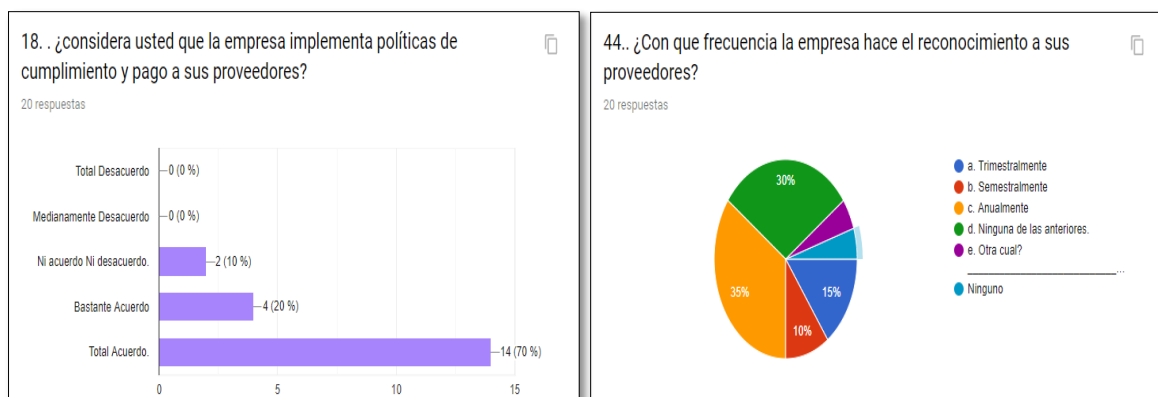


Figura 47 Relación 16 gráfica 57 y 58

Tabla 19 Relación 16

RELACIÓN 16	
a. Trimestral	15%
b. Semestral	10%
c. Anualmente	35%
d. otra	5%
d. Ninguna de las Anteriores	35%
Total	100%

En la investigación adelantada en las pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga, en los resultados se encuentra según grafico 57 y 58, el 15% de las pymes hace reconocimiento a sus proveedores trimestralmente, un 10% semestralmente, un 35% anualmente, un 35% argumenta no adelanta ninguna clase de reconocimiento. Se recomienda hacer esfuerzos en cuanto a este aspecto, dado que son los proveedores agentes importantes que contribuyen en gran medida en el crecimiento y desarrollo de la organización.

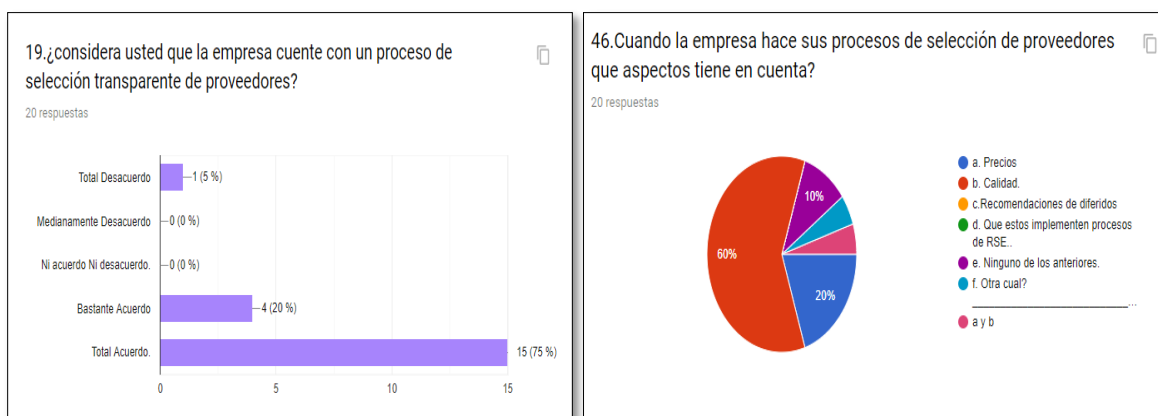


Figura 48 Relación 17 gráfico 59 y 60

Tabla 20 *Relación 17*

RELACIÓN 17	
a. Precios	20%
b. Calidad.	60%
recomendaciones de diferidos	0%
d. Que estos implementen procesos de R.S.E.	0%
c. Ninguno de los anteriores	10%
d. a y b	5%
d. otra cual	5%
Total	100%

En las pymes del sector de la construcción de obras, por su grado de significación y complejidad; es relevante que se manejen procesos de selección de proveedores dentro del marco de la transparencia, dado que ello ayuda a que el sector se torne prospectivo, puntualmente del total de los encuestados según grafico 59 y 60, el 20% de las empresas se inclina por los precios, un 60% por la calidad de los servicios que brinda, el 10% no tiene en cuenta ningún aspecto, un 5% tiene en cuenta los precios y la calidad , un 5 % dice optar por otro pero no lo nombra. Cabe destacar que es sin duda la calidad el aspecto que prevalece en este sector a la hora de seleccionar sus proveedores, dando esto muestra de un alto compromiso con sus objetivos tanto misionales como visionales.

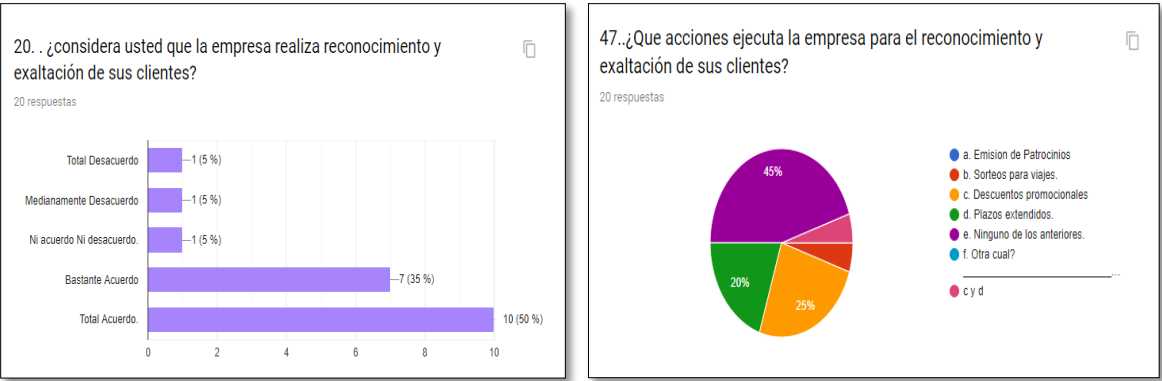


Figura 49 Relación 18 gráfica 61 y 62

Tabla 21 Relación 18

RELACIÓN 18	
a. Sorteos para viajes.	5%
b. Descuentos promocionales	25%
a. Plazos extendidos.	20%
d. c y d	5%
e. Ninguno de los anteriores.	45%
Total	100%

De los resultados de la investigación realizada en las pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga, del total de los encuestados donde se indaga acerca de las acciones que adelanta la empresa en aras de reconocer y exaltar a sus clientes, se encuentra según grafico 61 y 62 que el 5% realiza sorteos para viajes, un 25% descuentos promocionales, un 20% plazos extendidos , un 5% descuentos promocionales y plazos extendidos, y un 45% no adelanta ninguna acción para exaltar y reconocer a sus clientes. Sin desconocer que existen esfuerzos dados los resultados, se recomienda que las pymes de este sector se concienticen de lo importante que es adelantar esta clase de acciones, en sus organizaciones, dado que la razón existencial de toda organización son sin duda sus clientes.

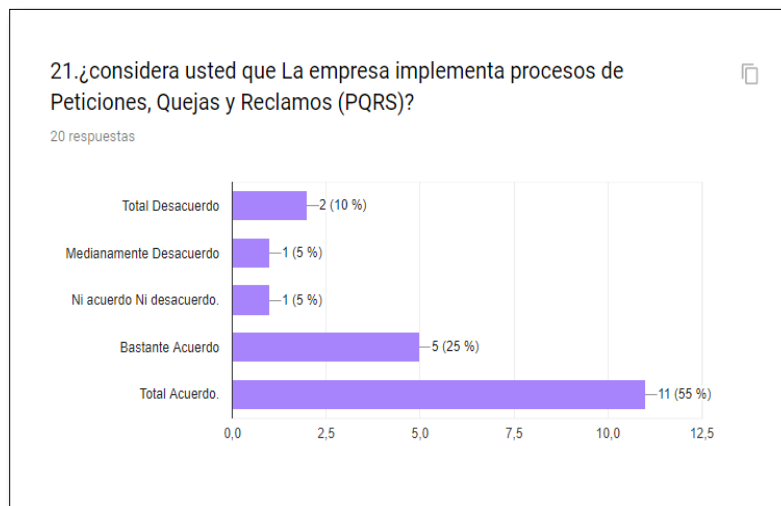


Figura 50 Relación 19 gráfica 63

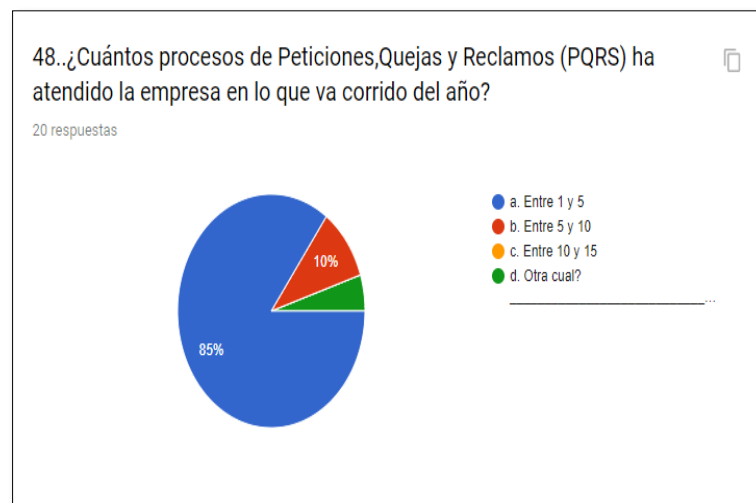


Figura 51 Relación 19.1 gráfica 64

Tabla 22 *Relación 19 1*

RELACIÓN 19,1	
a. Entre 1 y 5	85%
b. Entre 5 y 10	10%
c. otro cual	5%
Total	100%

Las peticiones, quejas, reclamos y recursos; son conocidas como ese filtro o herramienta que permiten a la organización enterarse de las inconformidades, inquietudes o sugerencias que a bien tengan sus grupos de interés y que en buena medida sirven de apoyo para generar estrategias que conlleven al mejoramiento de los procesos en sus organizaciones, por lo tanto el sector de la construcción de obras no es ajeno a esta consigna, es así como en la investigación adelantada se indaga a cerca de cuantos procesos a atendido la empresa en lo corrido del año, como resultado según grafica 63 y 64, un 85% a atendido entre 1 y 5 PQRS, un 10% entre 5 y 10 un 5% argumenta adelantar otra, pero no la nombra. Se enaltece el sector en esta práctica, que no en vano bien amostrada otorga beneficios a la organización.

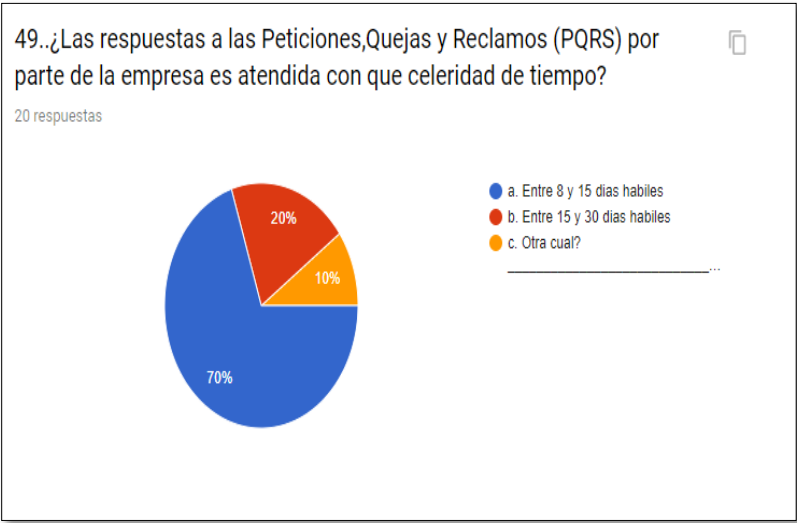


Figura 52 Relación 19.2 gráfica 65

Tabla 23 Relación 19.2

RELACIÓN 19.2	
a. Entre 8 y 15 días hábiles	70%
b. Entre 15 y 30 días hábiles	20%
c. otro	10%
Total	100%

Como resultados de la investigación, se obtiene según grafico 65, que un 70% da respuestas a sus PQRS entre 8 y 15 días, un 20% se toma para responder entre 15 y 30 días, un 10% argumenta otra clase de respuesta, pero no la enuncia. Se puede observar que un mayor porcentaje de este sector representado en un 70% mantiene sus plazos de respuestas según lo estipula la ley 1755 de 2015 que estipula los términos legales para tal efecto.

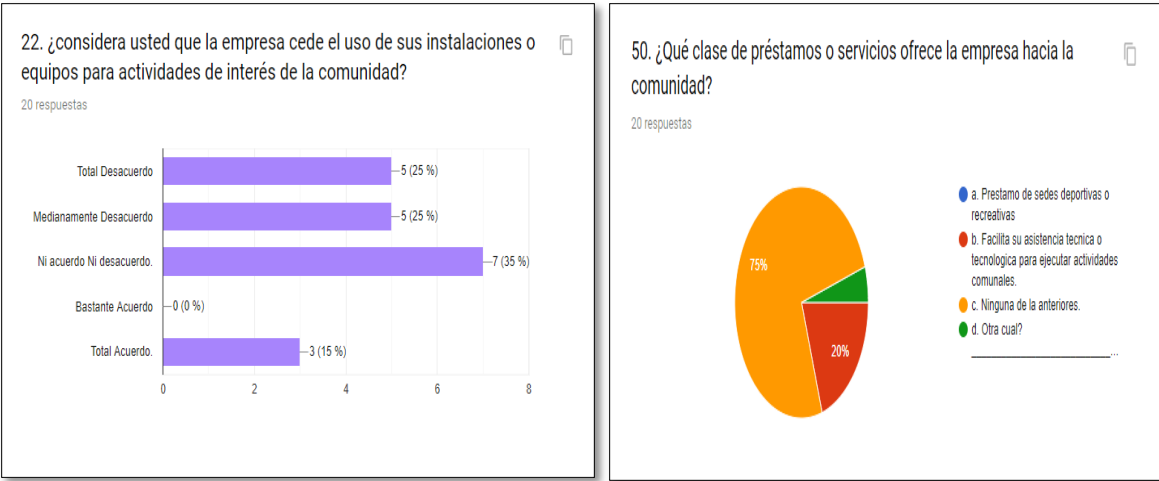


Figura 53 Relación 20 gráfico 66 y 67

Tabla 24 Relación 20

RELACIÓN 20	
a. prestamos de sedes deportivas o recreativas	0%
b. facilita asistencia técnica o tecnológica	20%
c. otra	5%
d. ninguna de las anteriores	75%
Total	100%

Como resultados de la investigación realizada en la pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga, donde se indaga acerca de si estas, adelantan préstamos o servicios hacia la comunidad, como parte de los resultados se encuentra según grafico 66 y 67, se encuentra que un 20% facilita su asistencia técnica o tecnológica para ejecutar actividades comunales, un 75% manifiesta no ofrecer préstamos o servicio alguna hacia la comunidad, un 5% argumenta otra . En cuanto este accionar se evidencia que la brecha es alta y negativa desde la empresa hacia la comunidad, es claro que los vínculos son casi que nulos, por lo tanto, se recomienda hacer esfuerzos por su mitigación, dado que sin duda son las comunidades quienes en ultimas perciben

sean positivo o negativo repercusiones con el desarrollo de sus actividades, por lo tanto, no es conveniente actuar de forma irracional.

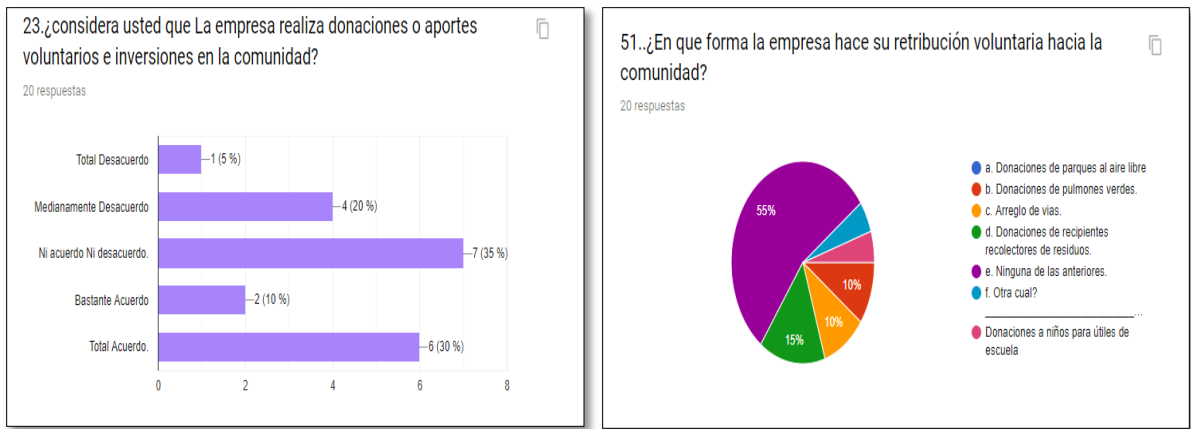


Figura 54 Relación 21 gráfico 68 y 69

Tabla 25 Relación 21

RELACIÓN 21	
a. Donaciones de parques al aire libre	5%
b. Donaciones de pulmones verdes	10%
c. Arreglos de vías	10%
d. donaciones recipientes recolectores de residuos	15%
e. Donaciones de útiles escolares	5%
f. Ninguna de las anteriores.	55%
Total	100%

Del total de las pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga, que fueron encuestadas indagando en que forma estas hacen su retribución voluntaria hacia la comunidad, según grafico 68 y 69, un 5% lo hace entregando donaciones de parques al aire libre, un 10% hace donaciones de pulmones verdes, un 10% realiza arreglo de vías, un 15% donaciones de recipientes recolectores de residuos, un 5% donaciones de útiles escolares, un 5% dice realizar

otra acción, y un 55% manifiesta no adelantar retribución alguna hacia la comunidad. Se torna repetitivo que este sector se mantenga aislado en sus relaciones hacia la comunidad, por lo que es necesario que se generen acciones que cambien este panorama, máxime cuando es la comunidad la que directamente es impactadas por el desarrollo de sus objetivos misionales.

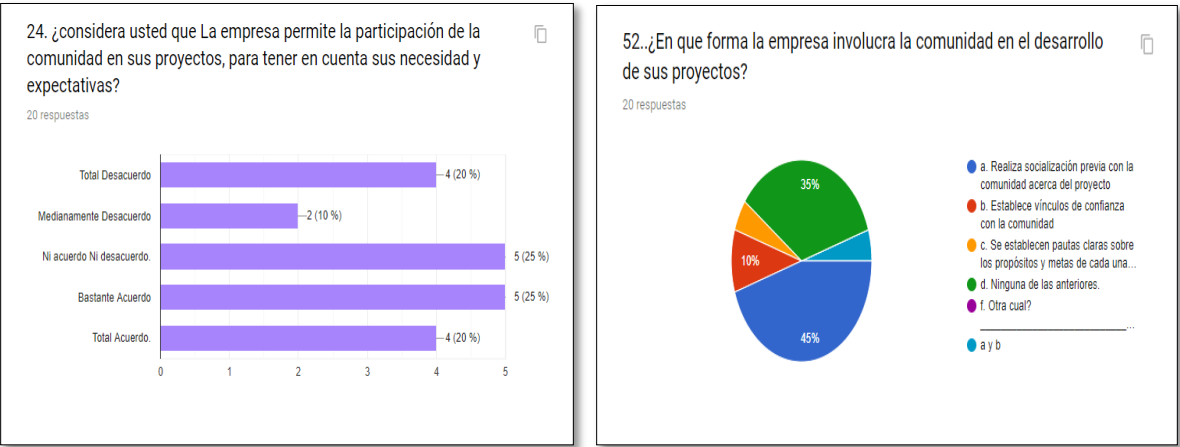


Figura 55 Relación 22 gráfico 70 y 71

Tabla 26 Relación 22

RELACIÓN 22	
a. Realiza socialización previa con la comunidad acerca del proyecto	45%
b. Establece vínculos de confianza con la comunidad	10%
c. Se establecen pautas claras sobre los propósitos y metas de cada una de las partes	5%
d. a y b	5%
d. Ninguna de las anteriores	35%
Total	100%

Como resultados de la investigación adelantada en las pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga, para mirar en que forma la empresa involucra la comunidad en el desarrollo de sus proyectos, como resultado según grafico 70 y 71, un 45% realiza socialización

previa con la comunidad cercana, un 10% adelanta vínculos de confianza con la comunidad, un 5% establece pautas claras sobre los propósitos y mestas, un 35% no involucra la comunidad en sus procesos un 5% hace socialización y establece vínculos de confianza con la comunidad. Se encuentra que sigue siendo esquivo este sector con la comunidad, es prudente que analice dicha situación y se tomen medidas que coadyuven a mejorar dicha situación.

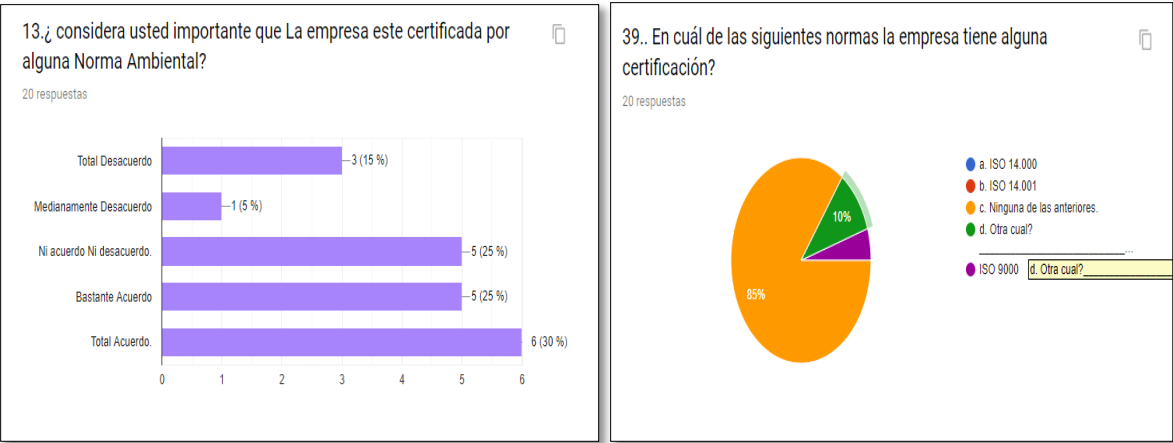


Figura 56 Relación 23 gráfica 72 y 73

Tabla 27 Relación 23

RELACIÓN 23	
a. ISO 14000	0%
b. ISO 14001	0%
c. otra cual	15%
d. Ninguna de las anteriores	85%
Total	100%

Según los resultados de la investigación según grafico 72 y 73; donde se indaga acerca de la importancia que las pymes del sector de la construcción de obras estén certificadas en alguna norma ambiental; y los resultados son nefastos; el 15% se encuentra certificado en iso 9000, norma

de proceso, y un 85% no posee ninguna certificación en normatividad que converja al tema de RSE. Bastante preocupante tratándose de este sector que es tan competitivo; pero más preocupante es porque existen diferente normatividad y pareciera que el sector carece de desconocimiento al respecto.

propuesta para Diseñar la documentación necesaria para implementar la Responsabilidad Social Empresarial en las PYMES del sector de la construcción de obras de la Ciudad de Bucaramanga departamento de Santander.

En desarrollo de esta propuesta del diseño de la documentación para el sector de la construcción de obras, se tendrán en cuenta a desarrollar documentos como el balance de sostenibilidad, matriz de comunicación, la hoja de vida de indicadores, formatos para las respectivas actas, registros fotográficos, videos, pacto de transparencia, formato encuesta para cada dimensión y el formato de reporte de sostenibilidad.

4. Balance de sostenibilidad

4.1 Objetivo del balance de sostenibilidad en la Responsabilidad Social Empresarial.

la principal responsabilidad en la organización al momento de adelantar un balance de sostenibilidad recae sobre el presidente y su junta directiva; quienes a su vez deberán conformar un equipo de sustentabilidad que servirá de soporte en la construcción del mismo. (Gilli, 2011). El Balance Social se puede definir como el estado que permite conocer de manera sistemática las acciones de responsabilidad social de la organización, midiéndola cualitativa y cuantitativamente de forma permanente y sistemática, para identificar los programas que favorezcan el desarrollo

efectivo de la acción social e informar a los agentes internos y externos, sobre el desempeño social de la organización durante un período determinado.

La sostenibilidad de la responsabilidad social empresarial debe estar enmarcada en las dimensiones en las que se compone. Se recalca que desarrollo e implementación no tiene una preferencia u orden jerárquico, es decir se requieren de la armonía y engranaje de todas las dimensiones para un buen desempeño en el tiempo. Por esta razón, se recomienda para el correcto desempeño tener presente cada uno de los siguientes aspectos para cada una de sus dimensiones.

4.1.1 Procedimiento del balance de sostenibilidad

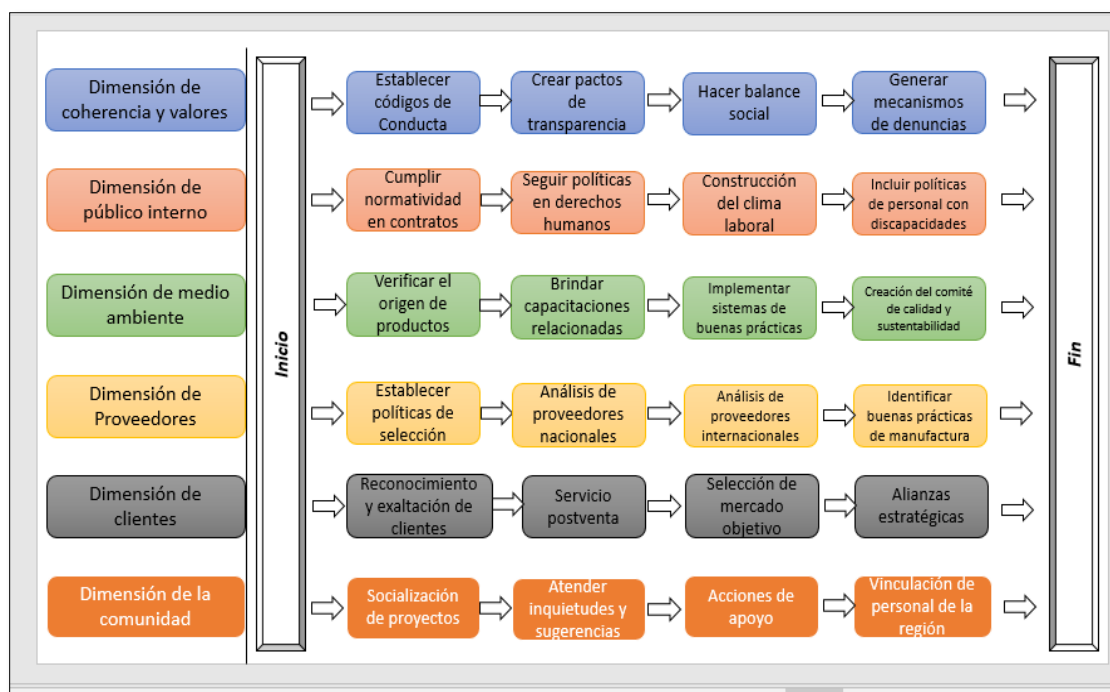


Figura 57 Procedimiento del balance de sostenibilidad

4.2 Descripción del procedimiento del balance de sostenibilidad.

4.2.1 Dimensión de coherencia y valores. En lo que respecta con la dimensión de coherencia y Valores; dentro del marco de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga Santander; en atención a los resultados de la investigación adelantada es evidente que en gran medida las pymes de este sector promueven sus principios y valores en su accionar administrativo. Trascendental que se actué bajo estos lineamientos, al mismo tiempo que se cuente con un sistema eficaz de anticorrupción; de ahí la importancia que existan y se implementen los siguientes mecanismos:

1. Códigos de conducta: que servirá de guía y garante en cuanto a lo relacionado con principios y valores éticos como la honestidad, el respeto, lealtad, transparencia, equidad e idoneidad entre otros, que deben prevalecer en lo que respecta a este sector. En él se establecen principalmente seis principios fundamentales que deben ser asumidos tanto por directivos, empleados y personal en general.

2. Pactos de transparencia: que emergen como una herramienta que da respuesta a la preocupación para mitigar actos de corrupción que se puedan presentar en el desarrollo de las actividades de este sector; cuyo objetivo principal es el de buscar que exista un actuar soportado en la integridad e idoneidad que se deberá reflejar en la prevención de adelantar actividades ilícitas, control para dar cumplimiento con sus compromisos y responsabilidades asignadas, así como el adelantar procesos sancionatorios al momento de identificar irregularidades e incumplimientos. Sirviendo esto como un generador de valor para el sector de la construcción.

3. Balance Social: es una herramienta que permite evaluación y gestión; que debe adelantar la organización; cuyo objeto es el de dar a conocer a la sociedad y grupos de interés en general, en

qué manera o forma ha sido su aporte o retribución en materia de adelantar acciones de Responsabilidad Social Empresarial. Este informe se debe presentar anualmente.

4. Mecanismos de denuncias ante identificación de practica inadecuadas: funge este como una herramienta principal de comunicación que permite hacer públicos y denunciar algún acto, violación o incumplimiento las normas, códigos o reglamentos establecidos por la organización.

Trascendental que cada una de estas herramientas sean departidas y vivenciadas a lo largo y ancho de la organización; para lo cual se debe tener claramente identificado el objeto y función de cada uno de estos mecanismos, al mismo tiempo que se deben establecer las fechas y eventos para su respectivo socialización e implementación.

4.2.2 Dimensión de Publico Interno. garantizar el desarrollo y bienestar del capital intelectual en el sector de la construcción de obras, al interior de la organización contribuye con la existencia de buenas relaciones laborales al mismo tiempo que funge como agente potencializador en la productividad y fortalecimiento organizacional. Al respecto de esta dimensión según lo muestra la investigación, es prudente que el sector se fortalezca en temas de contratación de personal en condiciones de discapacidad, lo que hará que se torne verdaderamente responsable y por ende acreedor de un sinnúmero de beneficios. En el abordaje de esta dimensión es pertinente tener presente aspectos como:

1. normatividad laboral a la hora de contratar el personal: en Colombia; al respecto de la contratación laboral en el sector de la construcción; esta se debe centrar dentro del marco jurídico y legal según lo consagrado en el código sustantivo del trabajo centrado principalmente en su artículo 309, dado que este sector se centra principalmente en esta modalidad de contratación.

2. **políticas en derechos humanos:** trascendental es que en este como en todos los sectores exista un compromiso por el respeto y protección de los derechos humanos hacia todos sus grupos de interés; el cual se fundamenta en los diez principios del pacto mundial.

3. **existencia de un buen clima laboral:** tan importante es que dentro del sector de la construcción se vivencie y armonice unas relaciones humanas favorables, atendiendo a que es el capital humano el activo más importante de la organización. Dado que de su percepción se derivan una serie de aspectos como al nivel de productividad y desempeño del trabajador, niveles de confianza entre otros.

4. **políticas para personal en condiciones de discapacidad:** Al respecto en cuanto al tema de contratación de personal en condición de discapacidad; Colombia cuenta con la ley 1346 de 2009; cuyo objetivo es garantizar los derechos de las personas con algún grado de discapacidad, las cuales podrán ejercer sus trabajos en igualdad de condiciones a su vez el decreto 392 del 26 de febrero del 2018 establece los incentivos a las empresas que promuevan en sus organizaciones esta ley.

4.2.3 Dimensión de medio ambiente. Atendiendo a la variedad de procesos que se adelantan en el sector de la construcción de obras y enmarcado en la RSE; se debe garantizar su trazabilidad y sustentabilidad, de ahí la importancia que se verifique y haga seguimiento al origen de cada uno de los productos que sean utilizados por ello la relevancia de adelantar acciones como el manejo de capacitaciones tanto internas como externas en temas de buenas prácticas y aprovechamientos en sus diferentes procesos, adopción e implementación de sistemas de buenas prácticas de RSE; creación del comité de calidad y sustentabilidad; los cuales actúan como generadores de valor en la organización. En consecuencia, la investigación deja ver que el sector es medianamente

receptivo, por lo que debe asumir una postura de mayor compromiso dada su complejidad y el gran impacto del sector.

4.2.4 Dimensión de relación con los proveedores. Si bien es cierto el sector de la construcción de obras por su connotación en el desarrollo de sus labores; requiere de un sinnúmero de productos, lo que a su vez hace necesario el manejo un buen número de proveedores que son la esencia de la organización, de ahí la necesidad de establecer vínculos filiales con los mismo , por cuanto es fundamental que se generen relaciones de confiabilidad y responsabilidad ; que permitan una comunicación asertiva , donde se evidencien aspectos como la calidad, trazabilidad y su grado de RSE entre otros. De acuerdo con resultados de la investigación se encuentra que, en las pymes del sector de la construcción de obras, prevalece antes que nada la contratación de proveedores que demuestren un alto grado de calidad al momento de ofrecer sus productos y servicios, y actuando de manera objetiva es relevante que se manejen procesos de selección de proveedores dentro del marco de la transparencia, dado que ello ayuda a que el sector se torne prospectivo. Al respecto es prudente que se tengan establecido principalmente los siguientes aspectos.

1. Existencia de una política de selección de proveedores: los proveedores son aquellas personas de carácter natural o jurídica; que suministran algún servicio o bien; por lo tanto, son un agente clave en el sector dado que de ellos depende en gran medida el cumplimiento de la gestión en la organización. De ahí que prime la existencia de una política de selección de proveedores; que permita evaluar, reevaluar y hacer seguimiento en aspecto legales en cuanto a su respectiva documentación y registros, calidad y trazabilidad de sus productos o servicios.

2. Análisis de proveedores nacionales: Se debe contar con una base de estos; mantener actualizada toda su información pertinente a su conformación y tramitología legal, certificaciones, registros, al mismo tiempo que debe existir plena confiabilidad de la capacidad y cumplimiento de sus servicios.

3. Análisis de proveedores extranjeros: Atendiendo al dinamismo del sector de la construcción; a los mismos procesos de innovación constante; prevalece la existencia y por ende el análisis de estos proveedores; de los cuales debe reposar su respectiva e idónea base, así como la existencia de todo lo relacionado con su conformación legal, certificado, registros y sellos de calidad, plena identificación de su capacidad de cumplimiento.

4. Identificar buenas prácticas de manufactura: Significativamente relevante para el sector de la construcción de obras, es que dentro de lo concerniente a la RSE se identifique que su selecto grupo de proveedores soporte sus servicios en el manejo buenas y mejores técnicas, aplicación de prácticas de sanidad e higiene en cada uno de sus procesos, buscando siempre ser garantes de la trazabilidad de sus servicios y por ende retribución en la cadena de valor del sector

4.2.5 Dimensión de relación con los clientes. en pertinencia con la Responsabilidad Social Empresarial en las pymes del sector de la construcción de obras y atendiendo a lo competitivo de este; en relación los resultados de la infestación dejan ver que sin bien el sector hace esfuerzos por sostener buenas relaciones con sus clientes; es relevante que estos demuestren un mayor esmero y por ende se evidencie más involucramiento de todo el sector. Importante que se persiga la satisfacción de sus clientes a los cuales se les debe la razón de ser; por ende, es relevante que el sector genere estrategias que conlleven a generar nuevas y mejores experiencias hacia sus clientes,

al mismo tiempo se debe propender por enaltecer y reconocer la importancia y significación de estos para con la empresa. De ahí la relevancia en que se desplieguen acciones como:

5. Reconocimiento y exaltación de clientes: generar acciones tan sencillas como hacer la entrega de un llavero, hacerlos partícipes en la creación de nuevos proyectos, realización de integración de fin de año, entre otros que harán que los clientes se fidelicen con la organización.

6. Clientes Estratégicos: Entendidos estos como ese cliente que se torna leal hacia la organización en aspectos como adquisición de los servicios en altos volúmenes, es responsable con su cartera; por lo mismo es relevante que el sector mantenga un trato acorde y especial para con estos; que le servirán como soporte en el crecimiento y reconocimiento del sector.

7. Servicio postventa: realizar llamadas una vez entregado el servicio; con el objeto de indagar si existe alguna inconformidad, estar atentos a prestar servicio de asistencia según lo requerido.

8. Selección de mercado objetivo: Clientes locales, regionales o extranjeros. Por su gran connotación y dinamismo el sector de la construcción de obras; atendiendo a lo enmarcado en cuanto a la RSE, requiere de estrategias claras a la hora de identificar sus clientes tanto locales, regionales como internacionales; con los cuales es prudente establecer relaciones dentro del marco de la confiabilidad, amabilidad y al mismo tiempo ser garantes de la plena satisfacción de estos.

4.2.6 Dimensión de relación con la comunidad. atendiendo a que el sector de la construcción se pernote sostenible y por ende sea rentable; subyace la necesidad de adelantar relaciones que conlleven a que la empresa tenga presente y adelante vínculos enmarcados en el respeto y reconocimiento hacia la comunidad donde desarrolla su actividad. Según lo evidenciado en la investigación; el sector se torna podría decirse no tan involucrado en tener en cuenta el sentir de

la comunidad lo que hace necesario y prudente que el sector se esmere por su fortalecimiento. De ahí que se considere relevante tener presente aspectos como:

1. Realizar socialización previa de sus proyectos ante la comunidad: atendiendo a que la comunidad es la directamente implicada con el desarrollo del sector de la construcción de obras; por lo tanto y siendo lo suficientemente responsables; esta debe ser convocada e informada antes de iniciar la ejecución de los proyectos, durante y al cierre del proyecto. Lo anterior en aras que los impactos se tornen menos traumáticos para la comunidad y por ende el despliegue del proyecto se dé dentro de lo normal.

2. Atender sus inquietudes y sugerencia. se deben generar estrategias que conlleven a armonizar el manejo con la comunidad; al mismo tiempo que permitan que el sector se torne prospectivo, para lo cual debe existir un medio efectivo de comunicación como lo es el buzón de sugerencias; donde la comunidad pueda manifestar sus inquietudes y más que esto debe prevalecer un tiempo récord en ser atendidas.

3. Acciones de apoyo. En el actuar socialmente Responsable el sector de la construcción cuenta con suficientes herramientas para desplegar acciones o tareas como la integración de jornadas de embellecimiento del sector donde despliega su labor, servir como soporte en temas de seguridad en otros, que sin dudarlo contribuyen con el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad y con un pacto positivo para el sector.

4. Vinculación de personal de la región. Importante es que el sector de la construcción en garantía de su accionar responsable y en aras de retribuir hacia la comunidad, opte por incluir en sus procesos de contratación a personal aledaño donde se desarrolla la labor; dado que de esto se despliega un accionar positivo y relaciones de gana- gana, que sin dudarlo generan valor al sector de la construcción.

4.3 Matriz de comunicación de la Responsabilidad Social Empresarial en las pymes del sector de la construcción de obras.

La matriz de comunicación se establece como una herramienta que permite determinar con alto grado de precisión en qué forma se adelantara el proceso de comunicación que se desarrolle tanto interno como externo en las pymes del sector de la construcción de obras. Para el caso se procedió a diseñar la siguiente matriz de comunicación.

MATRIZ DE COMUNICACIÓN DE R.S.E.								
PROCESO	Ajustada para todos las dimensiones de Responsabilidad Social Empresarial							
OBJETIVO	Identificar el flujo de comunicación tanto interno como externo al respecto de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector de la construcción de obras, de tal forma que se garantice su cumplimiento y eficacia para el sector.							
	DIMENSIONES DE LA RSE	QUE COMUNICAR	QUIEN LO COMUNICA	A QUIENES COMUNICAR		POR QUE MEDIO	FRECUENCIA	REGISTROS
				INTERNO	EXTERNO			
Dim Interna	Coherencia y Valores	se busca que dentro del marco de la RSE; en lo concerniente al sector de la construcción mas que promover se vivencien de forma integra y responsable los principios y valores en sus equipos de trabajo. La invitación es a que tanto directivos como su personal en general soporten sus diferentes objetivos misionales dentro del marco de la ética y la transparencia.	Director de Recursos Humanos.	directivos y administrativos.	principalmente todos aquellos actores que de uno u otra forma establecen alguna relación con la organización, como por ejemplo los proveedores.	a través de capacitaciones, campañas pedagógicas, medios visuales y auditivos, correos institucionales, creación de una revista de RSE en el sector.	continuamente	videos, actas, encuestas; los cuales deberán reposar en el archivo de la organización.
	Público Interno	converge a todo el capital intelectual que forma parte de la razón de ser de la organización y por ende debe primar sobre este un trato justo e idóneo soportado en lineamientos y directrices legales que sean garantes del respeto a sus derechos humanos.	Director de Recursos Humanos.	personal directivo, administrativo y operativo.		capacitaciones, talleres, correo institucional.	continuamente	actas, encuestas de clima laboral, registros fotográficos, que deberán reposar en el archivo de la organización.
	Medio Ambiente	creación y promoción de una cultura de cuidado del medio ambiente; soportada en patrones de conducta que garanticen la trazabilidad y sustentabilidad en cada uno de sus procesos.	Director del proyecto	personal directivo, administrativo y operativo.	todo ente que tenga alguna interacción con el sector; principalmente los proveedores y sus clientes.	talleres sobre prácticas responsables, implementación de manuales y normas de prácticas responsables.	trimestralmente	actas, registros fotográficos, encuestas; los cuales deberán reposar en el archivo de la organización.
Dim Externa	Relaciones con Proveedores	al ser estos un grupo de interés de gran connotación para la organización; es necesario establecer vínculos de confianza; que conlleven a garantizar de forma eficaz el desarrollo de los objetivos misionales de la organización.	Director de Compras		grupo de proveedores de la organización	por medio de charlas, talleres, capacitaciones.	trimestralmente	actas, registros fotográficos, encuestas de satisfacción; los cuales deberán reposar en el archivo de la organización.
	Relaciones con Clientes	fomento de una cultura sustentada en un accionar responsable y sustentable; la cual se podrá vivenciar en el desarrollo de cada uno de sus proyectos.	Director comercial		selecto grupo de clientes del sector.	carteleras, encuestas, charlas, correos, revistas, publicidad visual.	constantemente	actas, registros fotográficos, resultados de encuestas y videos; los cuales deberán reposar en el archivo de la organización.
	Relación con la comunidad	establecer relaciones y vínculos constantes; donde se mantenga una comunicación acertada de forma constante y prudente; donde la comunidad sea conocedora por parte de la empresa acerca de los posibles impactos tanto positivos como negativos que en dado momento se pueden generar en el accionar de sus procesos misionales.	Gerente del proyecto		comunidad aledaña donde la empresa desarrolla su labor misional.	reuniones, socializaciones, aplicación de encuestas, vallas informativas, medios radiales.	constantemente	actas, registros fotográficos, encuestas; los cuales deberán reposar en el archivo de la organización.

Figura 58 Matriz de comunicación de la Responsabilidad Social Empresarial

4.4 Procedimiento de control de documentos de Responsabilidad Social Empresarial en el sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga Santander

Teniendo presente que el control de los documentos es de vital trascendencia en toda organización, dado que ello permite grandes beneficios como lo son el aseguramiento, trazabilidad, confianza, calidad y seguridad de toda la documentación. Para el sector de la construcción de obras en lo que respecta a la Responsabilidad Social Empresarial y siendo garante y objetivo en su actuar responsable con respecto al debido control de su documentación, se considera pertinente que se implementen documentos como lo son actas, registros fotográficos, videos, formatos de encuestas; formato reporte Balance de Sostenibilidad y formato pacto de transparencia; los cuales se registrará según los lineamientos establecidos por la norma de calidad ISO 9001:2015; que establece los lineamientos y requisitos generales para mantener e implementar un debido control de los documentos. El documento debe contener según la norma como mínimo los siguientes ítems:



Figura 59 Control de documentos RSE

- Un logotipo y un título que permite idéntica el documento y la propiedad del mismo.
- Un indicador del número de revisión para identificar las diferentes actualizaciones del documento.
- Identificador de copias. esta sección permite catalogar el documento como original o copia y, al mismo tiempo, facilita la identificación y control de las copias entregadas de cada documento.
- Histórico de revisiones. En esta tabla de revisiones se identificarán los cambios en las distintas revisiones de los documentos y facilitara el control de estas.
- Cuadros de revisión y aprobación. En estos cuadros se evidenciará la revisión y aprobación de los documentos según lo especificado en el procedimiento de control de los documentos definido por la organización.

Al mismo tiempo que de acuerdo con los procesos que adelante la organización y en este caso el sector de la construcción obras; podrán organizar el diseño de acuerdo a los requerimientos.

A continuación, se presente la portada de los principales documentos que se deben adelantar en el sector de la construcción de obras para su debido control, teniendo como referente la norma de calidad ISO 9001- 2015.

Formato para las actas

Logo Empresa: ACTA Rev. ____ Pág. 01 de 2

Identificación de revisión del documento

Acta de Reunión No: _____

Fecha y Hora: _____ Lugar: _____

Dimensión de RSE a quien está dirigida: _____

Tema de RSE: _____

Objetivos a Alcanzar: _____

Acciones para el alcance de los objetivos: _____

A continuación, se anexan las firmas y documentos de los asistentes:

Nombre Legible: _____ Firma: _____

☐ Copia Controlada. No de Copia: _____

☐ Copia No controlada.

Control de las copias distribuidas

Cuadro para evidenciar revisión y aprobación del documento

ELABORADO Y REVISADO:		APROBADO:	
FECHA:	DD/MM/AA	FECHA:	DD/MM/AA
FIRMA:		FIRMA:	

Histórico de revisiones y de cambio del documento

Revisión	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
01	DD/MM/AA	Revisión inicial

Figura 60 Formato para las actas

4.4.1 Descripción contenido del documento del acta

- En la primera casilla se encuentra el **acta de Reunión número:** donde se debe cual es el número del acta y por ende llevar su consecutivo.
- En la segunda casilla se encuentra la **fecha y hora:** se debe precisar puntualmente la fecha y hora en la que se adelanta la actividad.
- En la tercera casilla se encuentra el **lugar:** se debe indicar el sitio donde se desarrolló la actividad.

d) En la cuarta casilla se encuentra la **dimensión de RSE a que está dirigida:** se debe mencionar que dimensión fue abordada en la reunión.

e) En la quinta casilla está el **tema de RSE:** se debe describir que tema de responsabilidad social empresarial se abordó.

f) En la sexta casilla se encuentra el **objetivo a alcanzar:** se debe indicar cuál es el propósito que se persigue con la actividad.

g) En la séptima casilla se encuentra las **acciones para el alcance del objetivo:** se debe plasmar cuales son las estrategias que darán alcance al objetivo planteado.

h) En la novena y última casilla se encuentra **las firmas de asistencia:** el prudente que queden plasmados los nombres y firmas de quienes asisten a la reunión o actividad.

i) Seguidamente se encuentran los principales requisitos que contempla la norma ISO de calidad 9001- 2015 en cuanto al control del respectivo documento.

Logo Empresa	REGISTROS FOTOGRAFICOS	Rev. _____ Pág. 01 de 1
--------------	-------------------------------	----------------------------

Identificación de revisión del documento

Número de Registros:	
Fecha y Hora:	Lugar:
Dimensión de RSE en el Registro:	
Tema de RSE registrado:	

☐ Copia Controlada.
☐ Copia No controlada.

No de Copia _____

Control de las copias distribuidas

ELABORADO Y REVISADO:
 FECHA: DD/MM/AA
 FIRMA:

→

APROVADO:
 FECHA: DD/MM/AA
 FIRMA:

Cuadro para evidenciar revisión y aprobación de documentos

TABLA DE REVISIONES		
REVISION	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
0	DD/MM/AA/	Revisión Inicial

Histórico de revisiones y de cambios del documento

Figura 61 Formato para registros fotográficos

4.4.2 Descripción contenido del documento registros fotográficos.

- a) En la primera casilla se encuentra **el número de registros:** es decir ella debe contener el numero o cantidad de registros fotográficos plasmados.
- b) En la segunda casilla se encuentra **la fecha y hora:** se debe registrar objetivamente la fecha y hora en la que se tomaron dichos registros.
- c) En la tercera casilla se encuentra el **lugar:** por lo que debe hacerse una breve descripción del sitio donde fueron tomados los respectivos registros

d) En la cuarta casilla se encuentra la **dimensión de RSE registrada**: se debe dejar plenamente identificado a que dimensión de RSE pertenecen las imágenes del registro fotográfico.

e) en la quinta casilla está el **tema de RSE registrado**: debe reposar cual es el tema al que hace alusión el registro fotográfico.

f) Seguidamente se encuentran los principales requisitos que contempla la norma ISO de calidad 9001-2015 en cuanto al control del respectivo documento.

Logo Empresa: VIDEOS Pag: 01 de 1

Historial de revisiones del documento

Nombre del Video: _____

Fecha del Video: _____ Lugar: _____

Dimensión de RSE: _____

Tema de RSE abordado: _____

☐ Copia Controlada. No de Copia: _____

☐ Copia No controlada.

Control de la copia distribuida

Cuadro para evidenciar revisión y verificación de documentos

ELABORADO Y REVISADO:		APROBADO:	
FECHA:	DD/MM/AA	FECHA:	DD/MM/AA

HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DES CRIPCIÓN DE LA MODIFICACION
0	DD/MM/AA	Revisión Inicial

HISTORIAL de revisiones y de cambio del documento

Figura 62 Formato para los videos.

4.4.3 Descripción contenido del documento de videos.

- a) en la primera casilla se encuentra el **nombre del video**: es decir se debe llevar un nombre y ser registrado para su mejor identificación.
- b) En la segunda casilla esta **la fecha del video**: se debe dejar plasmada la fecha en la que se realizó el video.
- c) En la tercera casilla se encuentra el **lugar**: se debe plasmar con precisión el lugar donde se realizó el video.
- d) En la cuarta casilla se encuentra la **dimensión de RSE**: se debe registrar que dimensión de la responsabilidad social empresarial fue abordada y registrada en el video.
- e) En la quinta casilla se plasma el **tema de RSE abordado**: debe registrarse a que tema de responsabilidad social empresarial fue tratada durante el registro del video.
- f) Seguidamente se encuentran los principales requisitos que contempla la norma ISO de calidad 9001- 2015 en cuanto al control del respectivo documento.

Logo Empresa **ENCUESTA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL** **Dim.**
DIMENSION DE CLIENTES **Pág. 01 de 01**

Objetivo: Medir el servicio hacia sus clientes, dentro del marco de la Responsabilidad Social Empresarial.

Responda Sí o No; marcando en la casilla según su grado de aceptación:

	SI	NO
¿La organización cuenta con un sistema de PORS para sus clientes?		
¿La organización ofrece el servicio de post-venta hacia sus clientes?		
¿La organización realiza escalación o reconocimiento hacia sus clientes?		
¿La organización construye relaciones serias y duraderas con sus clientes?		
¿La organización se esfuerza por brindar un servicio eficaz y eficiente hacia sus clientes?		

☐ Copias Controladas. ☐ No de Copia.

☐ Copias No controladas.

ELABORADO Y REVISADO:

FECHA:	DD/MM/AA	APROBADO:	DD/MM/AA
FIRMA:		FIRMA:	

TABLA DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0	DD/MM/AA	Revisión Inicial

Figura 63 Formato para la encuesta en cada dimensión

4.4.4 Descripción documento formato de encuesta.

- El documento de la encuesta contiene en su primer ítem el **objetivo**: es decir se debe plasmar cual es el objetivo que se traza con el desarrollo del documento.
- En la primera tabla se encuentran las **preguntas de la encuesta**: se encuentran redactadas las preguntas de acuerdo con la dimensión que está siendo abordada.
- Seguidamente se encuentran los principales requisitos que contempla la norma ISO de calidad 9001 – 2015 en cuanto al control del respectivo documento.

Logo Empresa

BALANCE DE SOSTENIBILIDAD R.S.E.

Rev. Pág. 01 de 02

+

FORMATO REPORTE BALANCE DE SOSTENIBILIDAD

IDENTIFICACION DEL NUMERO DEL DOCUMENTO

DIMENSIONES	COMPROMISO SOCIAL	VALORES CORPORATIVOS	RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS	VISION EMPRESARIAL	OPORTUNIDADES DE MEJORA			DESAFIOS ASUMIDOS POR LA ORGANIZACION	COMPROMISOS ASUMIDOS POR LA ORGANIZACION
					FORMA Y CONTENIDO DE LA INFORMACION	MEJORA EN LA GESTION ORGANIZACIONAL			
COHERENCIA Y VALORES									
PUBLICO INTERNO									
MEDIO AMBIENTE									
RELACIONES CON LOS PROVEEDORES									
RELACIONES CON LOS CLIENTES									
RELACIONES CON LA COMUNIDAD									

☐ Copia Controlada.

No de Copia _____

☐ Copia No controlada. |

CONTROL DE COPIAS DISTRIBUIDAS

Logo Empresa

BALANCE DE SOSTENIBILIDAD R.S.E.

Rev. Pág. 01 de 02

CUADRO PARA EVIDENCIAR REVISION Y APROBACION DEL DOCUMENTO

ELABORADO Y REVISADO:

FECHA: DD/MM/AA

FIRMA:

APROBADO:

FECHA: DD/MM/AA

FIRMA:

HISTORICO DE REVISIONES Y DE CAMBIO DEL DOCUMENTO

TABLA DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
0	DD/MM/AA/	Revisión inicial

Figura 64 Formato reporte balance de sostenibilidad

4.4.5 Descripción del documento balance de sostenibilidad.

a) El formato del balance de sostenibilidad contiene ocho filas; en las cuales se registran los aspectos que se deben tener presentes en elaboración, como son el compromiso social, los valores corporativos, respeto por los derechos humanos, misión empresarial, oportunidades de mejora, desafíos asumidos por la organización y los compromisos asumidos por la organización.

b) El formato contiene diez columnas; en las cuales se encuentran registradas las dimensiones de Responsabilidad Social Empresarial; como lo son dimensión de coherencia y valores, publico interno, medio ambiente, relaciones con los proveedores, relaciones con los clientes y relaciones con la comunidad.

c) Seguidamente se encuentran los principales requisitos que contempla la norma ISO de calidad 9001 – 2015 en cuanto al control del respectivo documento.

Logo Empresa

PACTO DE TRANSPARENCIA RSE.

Rev. _____

Nº. 01 de 3

REVISIÓN DE NÚMERO DE DOCUMENTO

Fecha y Hora: _____ Lugar: _____

Objetivos a Alcanzar:

El suscrito (a) a saber _____ con documento de identidad No. _____ con domicilio en _____, otorgando en calidad de _____ (empleado, contratista, proveedor, representante legal; manifiesta de manera voluntaria y unilateral que asume el presente pacto de TRANSPARENCIA; que contiene los siguientes lineamientos:

PRIMERO: Mostrar disposición, actitud y compromiso para actuar dentro del marco de la Responsabilidad Social Empresarial y vicerlar sus principios y valores en toda acción o actividad que involucre el sector de la construcción de obras.

SEGUNDO: demostrar pleno interés por la consolidación y armonización de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en todas y cada uno de sus dimensiones, de acuerdo a su nivel de involucramiento.

TERCERO: Que dentro del actuar Socialmente Responsable; no permitirá que ninguna agente tanto interno como externo se tome en un actuar que atente contra la RSE del sector y de presentarse dicho actuar se compromete con informar ante el ente competente.

CUARTO: Asumir el compromiso de desarrollar sus diferentes actividades, siendo garantes de la calidad y trazabilidad que ello lo requieren.

QUINTO: Estar atentos y dispuestos a brindar información y colaboración en la construcción de firmamienos que conlleven con el fortalecimiento del sector, en lo relacionado con la Responsabilidad Social Empresarial.

SEXTO: Mantenerse dentro de un actuar íntegro, transparente y exento de cualquier práctica de anti corrupción.

Nombre y firma _____

☐ Copia Controlada. No de Copele _____

☐ Copia No controlada.

CONTROL DE COPIAS DISTRIBUIDAS

Figura 65 Formato pacto de transparencia

Logo Empresa

PACTO DE TRANSPARENCIA RSE.

Rev. ____

Pág. 01 de 2

CUADRO PARA EVIDENCIAR REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

ELABORADO Y REVISADO:		APROVADO:	
FECHA:	DD/MM/AA	FECHA:	DD/MM/AA
FIRMA:		FIRMA:	

HISTORICO DE REVISIONES Y DE CAMBIO DEL DOCUMENTO

TABLA DE REVISIONES		
REVISION	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
0	DD/MM/AA	Revisión Inicial

Figura 65 (Continuación)

4.4.6 Descripción documento pacto de transparencia

- El documento pacto de transparencia contiene en su primera casilla la **Fecha y hora**; la cual debe quedar plasmada de acuerdo con el momento de su ejecución.
- En la segunda casilla se registra **el lugar**; debe quedar establecido el sitio donde se desarrolló o firmo el pacto.
- En la tercera casilla se registra **el objetivo a alcanzar**; es decir se debe plasmar el objetivo que se pretende lograr con el diligenciamiento del documento.
- En la cuarta casilla, se encuentra el despliegue y cuerpo del documento; el cual contiene los principales a cumplirse al asumir el pacto de transparencia.
- Seguidamente se encuentran los principales requisitos que contempla la norma ISO de calidad 9001 – 2015 en cuanto al control del respectivo documento.

4.5 Procedimiento para controlar los documentos

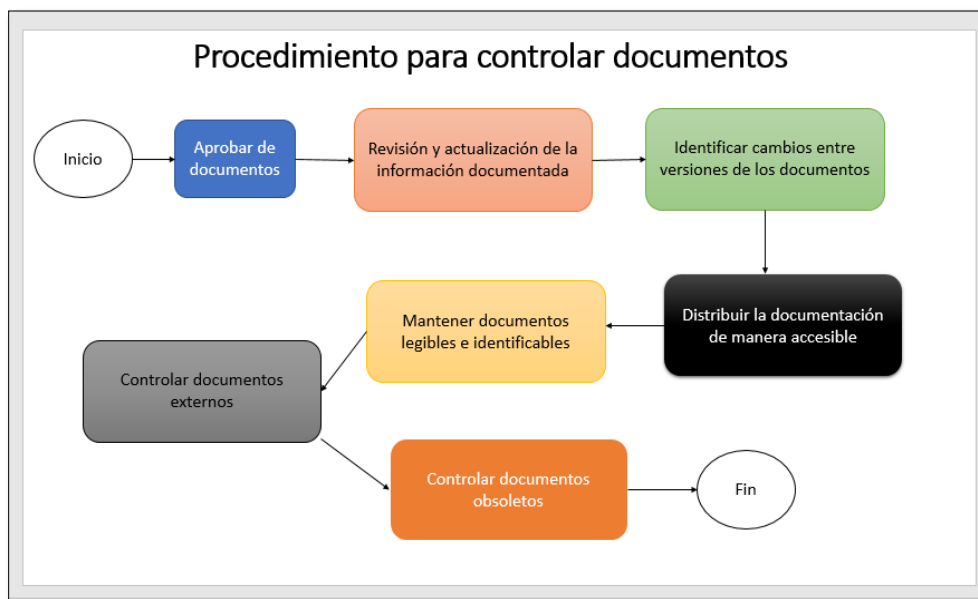


Figura 66 Procedimiento para controlar los documentos

Para el efectivo control de los documentos, es necesario contar con un procedimiento que determine las pautas de actuación para las siguientes tareas:

1. Aprobación de los documentos. Es necesario determinar las responsabilidades de aprobación de cada uno de los documentos y la evidencia de dicha aprobación. Las organizaciones definirán los pasos necesarios para la redacción, revisión y aprobación de los distintos documentos del sistema de gestión de la calidad, así como las correspondientes responsabilidades y metodologías.

2. Revisión y actualización de la información documentada. Los documentos del sistema son documentos vivos sometidos a los cambios que se realicen en las metodologías de trabajo (mejora continua). La organización debe determinar la frecuencia y el método de esta revisión de la

adecuación de los documentos. En la práctica es habitual que los documentos se revisen al menos una vez al año durante el proceso de revisión del sistema por la dirección.

3. Identificación de los cambios y de la versión vigente de los documentos. La organización debe mantener el histórico de los cambios en los distintos documentos, al mismo tiempo debe crear una metodología de identificación de las versiones (revisiones, versiones) actualizadas.

4. Distribuir la documentación vigente para que se encuentre accesible en los puntos de uso. Esta distribución de documentos puede realizarse en formato físico o en formato digital, debe ser de tal forma que todas las personas tengan acceso a los documentos que se apliquen a sus responsabilidades en el sistema.

5. Mantener los documentos legibles e identificables. Los documentos de la organización suelen estar identificados con logotipos, títulos y códigos de tal forma que se facilite su identificación y su accesibilidad.

6. Control de documentos externos. La organización debe controlar aquellos documentos externos que sean necesarios para el desarrollo de las actividades del sistema. Por ejemplo, podrán ser documentos externos los textos legales aplicables a la actividad, los procedimientos requeridos aportados por clientes, los manuales de productos de proveedores, etc.

7. Control de la documentación obsoleta. Cuando se realicen cambios en algún documento y se aprueba una nueva versión, la organización debe disponer de una metodología para retirar los documentos obsoletos para evitar su consulta.

4.6 Hoja de vida de indicadores para la Responsabilidad Social Empresarial en las pymes del sector de la construcción de obras.

Son los indicadores esa herramienta que permite con precisión la planificación, consecución y medición de los objetivos y estrategias planteadas. De ahí lo trascendental en que el sector de la construcción de obras dentro del marco de la Responsabilidad Social Empresarial establezca parámetros que le permitan estimar o medir el sector en aspectos que convergen con su actuar responsable. A continuación, se presenta la encuesta para el desarrollo de indicadores y el formato hoja de vida de indicadores de RSE en las pymes del sector de construcción de obras.

ENCUESTA PARA DESARROLLO DE INDICADORES	
Dimensión de Coherencia y Valores	
P1.	De los valores corporativos que se proponen en el plan estratégico, cuales incluyen los siguientes:
a.	Responsabilidad
b.	Equidad
c.	Honestidad
d.	Puntualidad
e.	Trabajo en equipo
f.	Otros: _____
P2.	De las políticas o procedimientos anticorrupción establecidas, marque las que usted evidencia en la empresa:
a.	
b.	
c.	
d.	
e.	
P3.	Numere casos de corrupción presentes en la empresa en los últimos 4 años:
	» Numere el total de procesos generales de los últimos 4 años:
Dimensión de Público Interno	
P1.	» Numere el total de actividades propuestas para bienestar:
	» Numere las acciones dedicadas a la salud y seguridad en el trabajo:
P2.	» Numere el total de capacitaciones propuestas:
	» Numere el total de capacitaciones realizadas:
P3.	» Numere el total de convenios con fines de esparcimiento:
	» Numere el total de convenios:
P4.	» Numere el total de trabajadores que reciben apoyo para vivienda:
	» Numere el total de trabajadores:
P5.	» Numere el total de desvinculaciones:
	» Numere el total de personas contratadas:
P6.	» Numere el total de trabajadores con condiciones de discapacidad:
	» Numere el total de personas contratadas:
Dimensión de Medio Ambiente	
P1.	» Numere el total de capacitaciones ambientales
	» Numere el total de capacitaciones realizadas
P2.	» Numere el total de capacitaciones de gestión de residuos:
	» Numere el total de capacitaciones ambientales
Dimensión de Relaciones con Proveedores	
P1.	» Numere el total de proveedores con alianzas estratégicas
	» Numere el total de proveedores:
Dimensión de Relaciones con Clientes	
P1.	» Numere el total de clientes estratégicos
	» Numere el total de clientes:
P2.	» Numere el total de peticiones quejas y reclamos
	» Numere el total de ventas:
P3.	» Numere el total de peticiones quejas y reclamos atendidos a tiempo
	» Numere el total de peticiones quejas y reclamos atendidos
Dimensión de Relación con la comunidad	
P1.	» Numere el total proyectos con participación de la comunidad
	» Numere el total de proyectos

Figura 67 Encuesta para desarrollo de indicadores

Logo de la empresa	Formato hoja de vida de indicador para el sector de la construcción de obras			Código:
	Dimensión: RSE,	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión:
	Coherencia y valores			Página __ de __
INFORMACIÓN BÁSICA				
Datos requeridos para el cálculo	P1. De los valores corporativos que se proponen en el plan estratégico, cuales incluyen los siguientes: a. Responsabilidad b. Equidad c. Honestidad d. Puntualidad e. Trabajo en equipo f. Otros: _____			
Nombre del indicador	Porcentaje de valores corporativos que cuenta la compañía			
Objetivo del indicador	Identificar el cumplimiento en los valores corporativos propuestos por las empresas del sector de la construcción de obras			
Tipo de indicador			Nivel del indicador	
Eficiencia ☐	Eficacia ☐	Efectividad ☒	Gestión ☐	Desempeño ☒
				Operacional ☐
ANÁLISIS				
Estándar: Menor al 70% crítico, entre 71% y 80% normal, y superior a 80% satisfactorio		Satisfactorio	Normal	Crítica
		☐	☐	☐
Unidad de medida			Fórmula	
Porcentual			(Total Valores Percibidos/Total Valores Propuestos) *100	
Frecuencia de Medición				
Semestral				
Responsable de recopilación de datos				
Responsable del análisis				

Figura 68 Formato hoja de vida de indicadores de RSE en las pymes del sector de la construcción de obras. Dimensión de coherencia y valores

Logo de la empresa	Formato hoja de vida de indicador para el sector de la construcción de obras			Código:
	Dimensión: RSE, Coherencia y valores	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión:
	Página __ de __			
INFORMACIÓN BÁSICA				
Datos requeridos para el cálculo	P2. De las políticas o procedimientos anticorrupción establecidas, marque las que usted evidencia en la empresa: a. ☐ b. ☐ c. ☐ d. ☐ e. ☐ f. ☐			
Nombre del indicador	Porcentaje de políticas y/ o procedimientos de control y sanción, ante posibles prácticas de anticorrupción que cuenta la compañía			
Objetivo del indicador	Identificar la implementación de políticas o procedimientos anticorrupción en la compañía			
Tipo de indicador			Nivel del indicador	
Eficiencia ☐	Eficacia ☐	Efectividad ☒	Gestión ☐	Desempeño ☒
				Operacional ☐
ANÁLISIS				
Estándar: Menor al 70% crítico, entre 71% y 80% normal, y superior a 80% satisfactorio		Satisfactorio	Normal	Crítica
		☐	☐	☐
Unidad de medida			Fórmula	
Porcentual			(Total políticas implementadas/Total políticas establecidas)*100	
Frecuencia de Medición				
Semestral				
Responsable de recopilación de datos				
Responsable del análisis				

Figura 68 (Continuación)

Logo de la Empresa	Formato hoja de vida de indicador para el sector de la construcción de obras			Código:
	Dimensión: RSE, Coherencia y valores	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión:
	Página __ de __			
INFORMACIÓN BÁSICA				
Datos requeridos para el cálculo	P3. -Numere casos de corrupción presentes en la empresa en los últimos 4 años: - Numere el total de procesos generales de los últimos 4 años:			
Nombre del indicador	Porcentaje de casos de corrupción presentes en los últimos 4 años en la compañía			
Objetivo del indicador	Identificar la participación de casos de corrupcion presentes en la compañía			
Tipo de indicador			Nivel del indicador	
Eficiencia ☐	Eficacia ☐	Efectividad ☒	Gestión ☐	Desempeño ☒
			Operacional ☐	
ANÁLISIS				
Estándar: Menor al 70% crítico, entre 71% y 80% normal, y superior a 80% satisfactorio	Satisfactorio		Normal	Crítica
	☐		☐	☐
Unidad de medida			Fórmula	
Porcentual			(Casos de corrupción/Total procesos generales) *100	
Frecuencia de Medición				
Semestral				
Responsable de recopilación de datos				
Responsable del análisis				

Figura 68 (Continuación)

Logo de la empresa	Formato hoja de vida de indicador para el sector de la construcción de obras				Código:
	Dimensión: RSE, Público interno	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión:	
	Página __ de __				
INFORMACIÓN BÁSICA					
Datos requeridos para el cálculo	P1. Numere el total de actividades propuestas para bienestar: Numere las acciones dedicadas a la salud y seguridad en el trabajo:				
Nombre del indicador	Porcentaje de acciones relacionadas a la salud y seguridad en el trabajo				
Objetivo del indicador	Identificar la proporción de acciones dedicadas a acciones de salud y seguridad en el trabajo				
Tipo de indicador			Nivel del indicador		
Eficiencia ☐	Eficacia ☐	Efectividad ☒	Gestión ☐	Desempeño ☒	Operacional ☐
ANÁLISIS					
Estándar: Menor al 70% crítico, entre 71% y 80% normal, y superior a 80% satisfactorio		Satisfactorio	Normal	Crítica	
		☐	☐	☐	
Unidad de medida			Fórmula		
Porcentual			(Total acciones de seguridad y salud en el trabajo/Total acciones)*100		
Frecuencia de Medición					
Semestral					
Responsable de recopilación de datos					
Responsable del análisis					

Figura 69 Dimensión de RSE en el público interno

Logo de la empresa	Formato hoja de vida de indicador para el sector de la construcción de obras			Código:	
	Dimensión: RSE, Público interno	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión:	
	Página __ de __				
INFORMACIÓN BÁSICA					
Datos requeridos para el cálculo	P2. - Numere el total de capacitaciones propuestas: Numere el total de capacitaciones realizadas:				
Nombre del indicador	Porcentaje de capacitaciones realizadas con respecto a el total propuesto				
Objetivo del indicador	Identificar la proporción de capacitaciones realizadas en relación al total de capacitaciones propuesto				
Tipo de indicador			Nivel del indicador		
Eficiencia ☐	Eficacia ☐	Efectividad ☒	Gestión ☐	Desempeño ☒	Operacional ☐
ANÁLISIS					
Estándar: Menor al 70% crítico, entre 71% y 80% normal, y superior a 80% satisfactorio		Satisfactorio	Normal	Crítica	
		☐	☐	☐	
Unidad de medida			Fórmula		
Porcentual			(Total capacitaciones desarrolladas/Total capacitaciones propuestas) *100		
Frecuencia de Medición					
Semestral					
Responsable de recopilación de datos					
Responsable del análisis					

Figura 69 (Continuación)

Logo de la empresa	Formato hoja de vida de indicador para el sector de la construcción de obras			Código:	
	Dimensión: RSE, Público	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión:	
	interno			Página __ de __	
INFORMACIÓN BÁSICA					
Datos requeridos para el cálculo	P3. - Numere el total de convenios con fines de esparcimiento: Numere el total de convenios:				
Nombre del indicador	Porcentaje de convenios dedicados a esparcimiento con respecto a el total de convenios				
Objetivo del indicador	Identificar la proporción de convenios públicos o privados dedicados a esparcimiento en relación al total de convenios				
Tipo de indicador			Nivel del indicador		
Eficiencia ☐	Eficacia ☐	Efectividad ☒	Gestión ☐	Desempeño ☒	Operacional ☐
ANÁLISIS					
Estándar: Menor al 70% crítico, entre 71% y 80% normal, y superior a 80% satisfactorio		Satisfactorio	Normal	Crítica	
		☐	☐	☐	
Unidad de medida			Fórmula		
Porcentual			(Total convenios dedicados a esparcimiento/Total convenios) *100		
Frecuencia de Medición					
Semestral					
Responsable de recopilación de datos					
Responsable del análisis					

Figura 69 (Continuación)

Logo de la empresa	Formato hoja de vida de indicador para el sector de la construcción de obras			Código:	
	Dimensión: RSE, Público interno	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión:	
	Página __ de __				
INFORMACIÓN BÁSICA					
Datos requeridos para el cálculo	P4. - Numere el total de trabajadores que reciben apoyo para vivienda: Numere el total de trabajadores:				
Nombre del indicador	Porcentaje de trabajadores que reciben apoyo para vivienda con respecto a el total de trabajadores				
Objetivo del indicador	Identificar la proporción de trabajadores que reciben apoyo para vivienda en relación al total de trabajadores				
Tipo de indicador			Nivel del indicador		
Eficiencia ☐	Eficacia ☐	Efectividad ☒	Gestión ☐	Desempeño ☒	Operacional ☐
ANÁLISIS					
Estándar: Menor al 70% crítico, entre 71% y 80% normal, y superior a 80% satisfactorio		Satisfactorio	Normal	Crítica	
		☐	☐	☐	
Unidad de medida			Fórmula		
Porcentual			(Total trabajadores que reciben apoyo para vivienda/Total trabajadores) *100		
Frecuencia de Medición					
Semestral					
Responsable de recopilación de datos					
Responsable del análisis					

Figura 69 (Continuación)

Logo de la empresa	Formato hoja de vida de indicador para el sector de la construcción de obras			Código:	
	Dimensión: RSE, Público interno	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión:	
	Página __ de __				
INFORMACIÓN BÁSICA					
Datos requeridos para el cálculo	P5. - Numere el total de desvinculaciones: Numere el total de personas contratadas:				
Nombre del indicador	Porcentaje de desvinculaciones realizadas con respecto a el total de trabajadores				
Objetivo del indicador	Identificar la proporción de desvinculaciones laborales en relación al total de personas contratadas				
Tipo de indicador			Nivel del indicador		
Eficiencia ☐	Eficacia ☐	Efectividad ☒	Gestión ☐	Desempeño ☒	Operacional ☐
ANÁLISIS					
Estándar: Menor al 70% crítico, entre 71% y 80% normal, y superior a 80% satisfactorio		Satisfactorio	Normal	Crítica	
		☐	☐	☐	
Unidad de medida			Fórmula		
Porcentual			(Numero total de desvinculaciones/Total personas contratadas)*100		
Frecuencia de Medición					
Semestral					
Responsable de recopilación de datos					
Responsable del análisis					

Figura 69 (Continuación)

Logo de la empresa	Formato hoja de vida de indicador para el sector de la construcción de obras			Código:	
	Dimensión: RSE, Público interno	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión:	
	Página __ de __				
INFORMACIÓN BÁSICA					
Datos requeridos para el cálculo	P6. - Numere el total de trabajadores con condiciones de discapacidad: Numere el total de personas contratadas:				
Nombre del indicador	Porcentaje de trabajadores con condiciones de discapacidad con respecto a el total de trabajadores				
Objetivo del indicador	Identificar la proporción de trabajadores vinculados con condiciones de discapacidad en relación al total de personas contratadas				
Tipo de indicador			Nivel del indicador		
Eficiencia ☐	Eficacia ☐	Efectividad ☒	Gestión ☐	Desempeño ☒	Operacional ☐
ANÁLISIS					
Estándar: Menor al 70% crítico, entre 71% y 80% normal, y superior a 80% satisfactorio		Satisfactorio	Normal	Crítica	
		☐	☐	☐	
Unidad de medida			Fórmula		
Porcentual			(Trabajadores vinculados con condiciones de capacidad / Total personas contratadas) *100		
Frecuencia de Medición					
Semestral					
Responsable de recopilación de datos					
Responsable del análisis					

Figura 69 (Continuación)

Logo de la empresa	Formato hoja de vida de indicador para el sector de la construcción de obras			Código:	
	Dimensión: RSE, Medio Ambiente	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión:	
	Página __ de __				
INFORMACIÓN BÁSICA					
Datos requeridos para el cálculo	P1. - Numere el total de capacitaciones ambientales: Numere el total de capacitaciones realizadas:				
Nombre del indicador	Porcentaje de capacitaciones ambientales realizadas con respecto a el total de capacitaciones desarrolladas				
Objetivo del indicador	Identificar la proporción de capacitaciones ambientales realizadas en relación al total de capacitaciones desarrolladas				
Tipo de indicador			Nivel del indicador		
Eficiencia ☐	Eficacia ☐	Efectividad ☒	Gestión ☐	Desempeño ☒	Operacional ☐
ANÁLISIS					
Estándar: Menor al 70% crítico, entre 71% y 80% normal, y superior a 80% satisfactorio		Satisfactorio	Normal	Crítica	
		☐	☐	☐	
Unidad de medida			Fórmula		
Porcentual			(Total capacitaciones ambientales/Total capacitaciones desarrolladas) *100		
Frecuencia de Medición					
Semestral					
Responsable de recopilación de datos					
Responsable del análisis					

Figura 70 Dimensión de RSE medio ambiente

Logo de la empresa	Formato hoja de vida de indicador para el sector de la construcción de obras			Código:	
	Dimensión: RSE, Medio Ambiente	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión:	
	Página __ de __				
INFORMACIÓN BÁSICA					
Datos requeridos para el cálculo	P2. - Numere el total de capacitaciones de gestión de residuos: Numere el total de capacitaciones ambientales:				
Nombre del indicador	Porcentaje de capacitaciones de gestión de residuos realizadas con respecto a el total de capacitaciones ambientales				
Objetivo del indicador	Identificar la proporción de capacitaciones de gestión de residuos realizadas en relación al total de capacitaciones ambientales				
Tipo de indicador			Nivel del indicador		
Eficiencia ☐	Eficacia ☐	Efectividad ☒	Gestión ☐	Desempeño ☒	Operacional ☐
ANÁLISIS					
Estándar: Menor al 70% crítico, entre 71% y 80% normal, y superior a 80% satisfactorio		Satisfactorio	Normal	Crítica	
		☐	☐	☐	
Unidad de medida			Fórmula		
Porcentual			$\left(\frac{\text{Total capacitaciones gestión de residuos}}{\text{Total capacitaciones Ambientales}} \right) * 100$		
Frecuencia de Medición					
Semestral					
Responsable de recopilación de datos					
Responsable del análisis					

Figura 70 (Continuación)

Logo de la empresa	Formato hoja de vida de indicador para el sector de la construcción de obras			Código:	
	Dimensión: RSE, Relación	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión:	
	proveedores			Página __ de __	
INFORMACIÓN BÁSICA					
Datos requeridos para el cálculo	P1. - Numere el total de proveedores con alianzas estratégicas: Numere el total de proveedores:				
Nombre del indicador	Porcentaje de proveedores con alianzas estratégicas respecto al total de proveedores				
Objetivo del indicador	Identificar la proporción de proveedores con alianzas estratégicas en relación al total de proveedores				
Tipo de indicador			Nivel del indicador		
Eficiencia ☐	Eficacia ☐	Efectividad ☒	Gestión ☐	Desempeño ☒	Operacional ☐
ANÁLISIS					
Estándar: Menor al 70% crítico, entre 71% y 80% normal, y superior a 80% satisfactorio		Satisfactorio	Normal	Crítica	
		☐	☐	☐	
Unidad de medida			Fórmula		
Porcentual			Proveedores con los que tienen alianzas estratégicas/Total de proveedores) *100		
Frecuencia de Medición					
Semestral					
Responsable de recopilación de datos					
Responsable del análisis					

Figura 71 Dimensión de RSE relación con proveedores

Logo de la empresa	Formato hoja de vida de indicador para el sector de la construcción de obras			Código:	
	Dimensión: RSE, Relación	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión:	
	Cientes			Página __ de __	
INFORMACIÓN BÁSICA					
Datos requeridos para el cálculo	P1. - Numere el total de clientes estratégicos: Numere el total de clientes:				
Nombre del indicador	Porcentaje de clientes estratégicos con respecto a el total de clientes				
Objetivo del indicador	Identificar la proporción de clientes estratégicos relación al total de clientes				
Tipo de indicador			Nivel del indicador		
Eficiencia ☐	Eficacia ☐	Efectividad ☒	Gestión ☐	Desempeño ☒	Operacional ☐
ANÁLISIS					
Estándar: Menor al 70% crítico, entre 71% y 80% normal, y superior a 80% satisfactorio		Satisfactorio	Normal	Crítica	
		☐	☐	☐	
Unidad de medida			Fórmula		
Porcentual			(Total de clientes estratégicos/Total de clientes) *100		
Frecuencia de Medición					
Semestral					
Responsable de recopilación de datos					
Responsable del análisis					

Figura 72 Dimensión RSE relación con los clientes

Logo de la empresa	Formato hoja de vida de indicador para el sector de la construcción de obras			Código:	
	Dimensión: RSE, Relación	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión:	
	Cientes			Página __ de __	
INFORMACIÓN BÁSICA					
Datos requeridos para el cálculo	P2. - Numere el total de peticiones quejas y reclamos: Numere el total de ventas:				
Nombre del indicador	Porcentaje de ventas con peticiones, quejas y reclamos con respecto a el total de ventas				
Objetivo del indicador	Identificar la proporción de ventas con peticiones, quejas y reclamos relación al total de ventas				
Tipo de indicador			Nivel del indicador		
Eficiencia ☐	Eficacia ☐	Efectividad ☒	Gestión ☐	Desempeño ☒	Operacional ☐
ANÁLISIS					
Estándar: Menor al 70% crítico, entre 71% y 80% normal, y superior a 80% satisfactorio		Satisfactorio	Normal	Crítica	
		☐	☐	☐	
Unidad de medida			Fórmula		
Porcentual			(Total peticiones, quejas y reclamos/Total de ventas) *100		
Frecuencia de Medición					
Semestral					
Responsable de recopilación de datos					
Responsable del análisis					

Figura 72 (Continuación)

Logo de la empresa	Formato hoja de vida de indicador para el sector de la construcción de obras			Código:	
	Dimensión: RSE, Relación	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión:	
	Cientes			Página __ de __	
INFORMACIÓN BÁSICA					
Datos requeridos para el cálculo	P3. - Numere el total de peticiones quejas y reclamos atendidos a tiempo: Numere el total de peticiones quejas y reclamos atendidos:				
Nombre del indicador	Porcentaje de ventas con peticiones, quejas y reclamos atendido a tiempo con respecto a ventas con peticiones, quejas y reclamos atendidos				
Objetivo del indicador	Identificar la proporción de peticiones, quejas y reclamos atendida a tiempo relación al total de peticiones, quejas y reclamos.				
Tipo de indicador			Nivel del indicador		
Eficiencia ☐	Eficacia ☐	Efectividad ☒	Gestión ☐	Desempeño ☒	Operacional ☐
ANÁLISIS					
Estándar: Menor al 70% crítico, entre 71% y 80% normal, y superior a 80% satisfactorio		Satisfactorio	Normal	Crítica	
		☐	☐	☐	
Unidad de medida			Fórmula		
Porcentual			(Total de peticiones, quejas y reclamos atendidos a tiempo/ Total de peticiones, quejas y reclamos atendidos) *100		
Frecuencia de Medición					
Semestral					
Responsable de recopilación de datos					
Responsable del análisis					

Figura 72 (Continuación)

Logo de la empresa	Formato hoja de vida de indicador para el sector de la construcción de obras			Código:	
	Dimensión: RSE, Relación	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión:	
	Comunidad			Página __ de __	
INFORMACIÓN BÁSICA					
Datos requeridos para el cálculo	P1. - Numere el total de proyectos con participación de la comunidad: Numere el total de proyectos:				
Nombre del indicador	Porcentaje de proyectos realizados con participación de la comunidad en relación a el total de proyectos				
Objetivo del indicador	Identificar la proporción de proyectos realizados con participación de la comunidad con respecto al total de proyectos				
Tipo de indicador			Nivel del indicador		
Eficiencia ☐	Eficacia ☐	Efectividad ☒	Gestión ☐	Desempeño ☒	Operacional ☐
ANÁLISIS					
Estándar: Menor al 70% crítico, entre 71% y 80% normal, y superior a 80% satisfactorio		Satisfactorio	Normal	Crítica	
		☐	☐	☐	
Unidad de medida			Fórmula		
Porcentual			(Total proyectos con participación de la comunidad/Total proyectos) *100		
Frecuencia de Medición					
Semestral					
Responsable de recopilación de datos					
Responsable del análisis					

Figura 73 Dimensión RSE relación con la comunidad

Conclusiones y recomendaciones

Para el diagnóstico sobre las características y aplicaciones de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), implementadas en las pymes del sector de construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga Santander. Entendida la Responsabilidad Social Empresarial como aquellas prácticas o acciones que implementan las organizaciones de forma voluntaria en aras de retribuir hacia la sociedad por los impactos negativos producto del desarrollo de sus objetivos misionales.

Se puede concluir que este sector ha venido abordándolas de manera tangencial a partir de sus dimensiones o stakeholders entre los cuales se encuentran sus proveedores, clientes, comunidad, principios y valores, medio ambiente y público interno. Entre tanto los grupos de interés de la RSE, que vienen siendo impactados de forma positiva en la parte interna como externa de las pymes de este sector; dado los resultados de la investigación adelantada en lo que respecta a la parte externa ; como primer actor es la dimensión de los clientes quienes reciben mayor atención como lo dejan ver los resultados el sector hace esfuerzos significativos en este aspecto por medio de acciones de RSE como lo es la exaltación y reconocimiento hacia sus clientes, donde los empresarios otorgan descuentos promocionales en un 25% , plazos de pagos extendidos un 20% , sorteos para viajes un 5% entre otras acciones representadas en un 5%, implementación de procesos de peticiones, quejas, reclamos y recursos; las cuales son debidamente abordadas en un 85% dentro de los plazos que se establecen legalmente.

Otro grupo de interés que es impactado en cuanto a las prácticas de RSE y que se refiere a la promoción de sus principios y valores; en un alto grado de aceptación del 60% los cuales actúan como pilares esenciales que catapultan a la organización para mantenerse más unida y dar cumplimiento a sus objetivos misionales dentro del marco de la transparencia e idoneidad, no

obstante las pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga dejan ver su grado de interés e implementa acciones de RSE, encaminadas a su fomento como lo es en sus procesos de incorporación de nuevos empleados en un 10%, en procesos de auditorías un 5 %, en sus actividades internas en un 25% , y un 60% promueve todas las anteriores acciones en sus organizaciones.

Si bien es cierto que este sector ahonda en esfuerzos en cuanto a las diferentes acciones de RSE enunciadas es necesario que se generen estrategias que conlleven a promover un alto grado de cultura y conciencia con respecto a su fomento, promoción y sustentabilidad.

Al respecto de los grupos de interés que vienen siendo conmoción con un atenciente negativo por las pymes de este sector tanto en su parte interna como externa según lo dejar ver la investigación, son en mayor grado de complejidad en su parte interna la dimensión del medio ambiente y publico interno, en la parte externa en mayor grado de complejidad la dimensión de la comunidad y los proveedores. A profundizar en cada una ellas en su respectivo orden, la dimensión y acciones en cuanto al medio ambiente en su parte interna según lo reflejado por la investigación los resultados sugieren mayor grado de atención; aun cuando por parte del sector se considere importante que se adelanten acciones para promover la educación ambiental como lo refleja el grafico 47, 49 ,51 y 53 , en cuanto a las distintas acciones de RSE que se adelantan están los programas de desarrollo y fomento forestal en un 15% de las empresas del sector, brigadas ecológicas en instituciones educativas un 5%, programas de capacitación y charlas a la comunidad un 30%, y un 45% alude no adelantar ninguna practica o acción de RSE, en cuanto a los sistemas de construcción amigable y sostenible que implementa el sector; un 15% implementa la Recolección de aguas lluvias para su posterior reutilización, un 30% hace uso de aires acondicionados sin refrigerantes , el 30% hace uso de iluminación natural en sus espacios y un

45% de los empresarios del sector alude no tener ninguna de las anteriores acciones de RSE, en cuanto al manejo de sus residuos sólidos; se despliegan acciones como si cuenta con un espacio destinado para la separación de los residuos con un 45%, cuenta con una escombrera 10%, tiene convenio con alguna escombrera 10% y un 25% no implementa ninguna de estas acciones; en cuanto a la frecuencia con que la empresa capacita al personal en gestión integral y manejo de residuos sólidos; el 15% de las empresas lo realiza anualmente, semestralmente 15%, un 40% trimestralmente y un 25% del sector no realiza ninguna de estas acciones. En aclaración a que esta como todas y cada una de las dimensiones y acciones de la RSE, devengan un alto grado de significación y repercusión en la organización máxime cuando converge a este sector; atendiendo a los resultados que arrojan la investigación es preocupante y atenuantemente deprimente la falta de compromiso y bajo sentido de pertenencia en cuanto a tan magna dimensión para el caso, no es suficiente con querer parecer se precisa en el ser.

Pasando a la dimensión y acciones de la RSE sobre su público interno; y soportados en los resultados de la investigación en cuanto a si la empresa considera que se realicen acciones de RSE encaminadas a la formación y/o capacitación de sus empleados; al respecto el sector se torna atento según la gráfica 31 precisando en las acciones de RSE se encuentra adelantando en cuanto formación un 10% adelanta congresos, un 15% seminarios, 55% capacitaciones, 10% formación universitaria; 5% formación técnica, 5% formación tecnológica; en cuanto a si la empresa adelanta convenios llámese públicos o privados donde tanto sus empleados como familiares de los trabajadores puedan acceder a actividades de esparcimiento y recreación; el 94% lo hace por medio de las cajas de compensación familiar. No hay que ir tan lejos para ver su actuar meramente filantrópico, como lo corrobora el gráfico 34 donde se relacionan los porcentajes irrisorios en que son financiados distintas capacitaciones. Se requiere más que adelantar capacitaciones quizá del

momento, se entre a fortalecer los escenarios en formación superior donde verdaderamente se evidencie el compromiso del sector por el fortalecimiento del recurso humano.

En cuanto a las acciones de inclusión en las empresas de empleados en condiciones de discapacidad; la gráfica 45 deja ver lo introvertido que se torna el sector y no en vano el 55% de las empresas solo tienen contratado entre 1 y 2 empleados y 45% no contrata personal en dichas condiciones.

Entre tanto las dimensiones externas que muestran un resultado poco favorable en su actuar en este sector; para el caso son la comunidad y los proveedores; es así como indagando acerca del interés de este sector hacia la comunidad en cuanto a si estas ceden el uso de sus instalaciones o equipos para actividades que requiera la comunidad y si realiza alguna clase de aportes, donaciones , si permiten que la comunidad participe en sus proyectos para tener en cuenta sus necesidades y expectativas, los resultados de esta investigación muestran tal como se puede apreciar en el grafico 66, 68 y 70 ; puntualmente en lo concernientes a las acciones de RSE ,una de ellas es si la empresa hace prestamos de sedes deportivas o recreativas para la comunidad donde se encontró que este tipo de acciones tienen 0% de apoyo por parte de empresarios pertenecientes a este sector en particular, con relación a si se facilita asistencia técnica o tecnológica un 20% la realiza y un 75% no adelanta ninguna de estas acciones, en cuanto a que si se hacen donaciones de parques al aire libre tan solo un 5% , que si realiza donaciones de pulmones verdes un 10% , arreglos de vías 10% , donaciones de recipientes de residuos sólidos un 15% , donaciones de útiles escolares un 5% y el 55% sorpresivamente no ejecuta ninguna de estas acciones, que si Realiza socialización previa con la comunidad acerca de sus proyecto un 45% lo hace, que si establece vínculos de confianza con la comunidad un 10%, Si establecen pautas claras sobre los propósitos y metas de

cada una de las partes un 5% , un 5% hace socialización previa y tiene vínculos con la comunidad y un 35% no adelanta ninguna de las anteriores.

Para el caso de este tipo de acciones desarrolladas por el sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga los resultados muestran que existe una brecha notoria y de analizar entre el sector y la comunidad, debido a la falta de acciones claras y contundentes para mitigar e impactar positivamente a este grupo en particular, teniendo en cuenta que son las comunidades quienes en ultimas asumen las repercusiones tanto positivas como negativas con el desarrollo de las distintas actividades de este tipo de industria. Estos resultados invitan a que este sector genere propuestas que conlleven a crear vínculos de confianza con tan importante actor.

Para el caso de los proveedores en cuanto al tema en cuestión; con respecto a los resultados en las gráficas 55,57 y 59; donde se aborda el tema del reconocimiento, políticas de pago y selección transparente de los mismos; el escenario tiende a ser prospectivo con atenuante negativo y entrando esencialmente en las prácticas de RSE, que son adelantadas se encuentran la entrega de certificaciones meritorias 5%, capacitaciones 35%, reconocimientos de fin de año 5% , evaluación y reevaluación a proveedores 5% , otro 5% y un 45% no adelanta ninguna de las acciones relacionadas, en cuanto a la frecuencia con que hace reconocimiento a sus proveedores el 35% dice no realizar acción alguna y con porcentajes irrisorios plasmados en la grafico 58 , en cuanto a la selección de proveedores es la calidad y el precio quien positivamente marca la pauta y la gráfica 16 hace su alusión.

Importante connotar que este grupo de interés contribuye en gran medida en el crecimiento y desarrollo de la organización, bien sabido es que la calidad y el buen producto o servicio que entreguen los proveedores se desprenden valores intrínsecos que repercuten bien sea positivo o negativo en la propuesta, en la calidad y buen servicio que perciben los clientes o usuarios de estos

servicios. Es importante dentro del marco de la RSE, se entre a evaluar e implementar de forma eficiente dichas acciones.

En cuanto a concluir en que grupo de dimensiones internas o externas es más impactado tanto positivo como negativo las pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga Santander; soportados en los resultados emitidos de la investigación , ceñidos en tanto al marco de lo que converge la Responsabilidad Social Empresarial y lo que atañe su eficiente aplicabilidad ; bajo análisis de los hallazgos encontrados y siendo lo suficientemente objetivo, se precisa decir que tanto interno como externo este sector es impactado en gran medida de forma negativa; cómo se puede precisar. Dentro de este marco que encierra parámetros y lineamientos eficaces, que es claro en cuanto a lo que busca; que no es más que traspasar de lo explícitamente económico, filantrópico y meramente legal hacia una integración y sustentabilidad de un equilibrio económico, social y ambiental; donde convergen un sinnúmero de actores que al ser connotados positivamente en retribución serán generadores y potencializadores de su propuesta de valor.

Adicional a ello esta investigación permite deducir que para Colombia se encuentran antecedentes sobre el tema de Responsabilidad Social Empresarial y que fueron documentados en el presente estudio; donde deja ver que a nivel local importantes aportes; en cuanto a su aplicabilidad. En el sector de la construcción se encontró que si bien es cierto se hacen esfuerzos y que se deben reconocer, sin embargo, la RSE para este país está apenas en consolidación ya que muchos de los elementos que se deben tener en cuenta para este sector aun cuando se les da un manejo transversal no se aborda de tal manera que se mitigue al 100% los efectos negativos.

Y es que de acuerdo a lo significativo el sector de la construcción en cuanto a su gran aporte como agente dinamizador de la economía en cuanto a que es la tercera actividad económica con mayor contribución al PIB de Santander con un 17,5 y que ha venido en aumento en un 3,4 en los

últimos 10 años , adicional este es un sector prospero en cuanto a la generación de empleo; alrededor de 40 mil empleos directos anuales es decir un 6,5 del empleo de la ciudad; lo que hacen que se activen alarmas y se torne necesaria la unificación de esfuerzos y elementos impulsores de entes tanto públicos como privados; donde se generen estrategias de inclusión, implementación y reglamentación de las diferentes practicas o acciones de Responsabilidad Social Empresarial, que a bien fungirán en la búsqueda de generación de valor y fortalecimiento de tan significativo sector.

En cuanto a la parte legislativo o normatividad que rige la Responsabilidad Social Empresaria, si bien es cierto que su implementación es de carácter voluntario, existen normas, reglamentos y hasta pactos; creados para que las organizaciones que a bien tengan los asuman e implementen en la busquen de ese equilibrio tanto económico, social y ambiental; puntualmente esta la norma ISO 26000; que presenta lineamientos para que las empresas implementen prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, la familia de la norma ISO 14000; que contiene una serie de normas ambientales, la norma SA 8000, que es una norma de carácter universal sobre la Responsabilidad Social que se centra principalmente en el sector de la construcción, se encuentra también los Principios del Pacto Global y así se pudiera seguir enunciando , lo anterior para mencionar que al respecto como lo evidencia las investigación este sector brilla por su desconocimiento y la gráfica 72 y 73 permite visualizarlo. Es cierto que jurídicamente no existe exigencia alguna; pero también es cierto que como agentes de una sociedad se está llamado al actuar con parámetros ético y responsable.

La invitación está dirigida especialmente hacia la academia; a que se siga fomentado a futuro esta clase de investigaciones; las cuales permitan profundizar en casos particulares sobre Responsabilidad Social Empresarial tanto en este como en diferentes sectores de la industria; dado

que para Colombia es importante que se logre la plena identificación tanto de sus fortalezas como debilidades al respecto de lo que verdaderamente concierne al tema de RSE y por su puesto a su aplicabilidad.

Atendiendo a que el tema es de carácter mundial se recomienda establecer comunicaciones, con entes como corporaciones ambientales, cámaras de Comercio, para el caso representantes de este sector entre otros, bien sean públicos o privados; con el objeto de lograr la sensibilización al respecto y hacer que se generen campañas que logren concientizar y culturizar al empresariado en cuanto al tema de RSE y lograr que se potencialice la importancia de la RSE en el departamento de Santander, dado que las acciones que se tienen en cuenta son escasas y su papel se puede acrecentar aun cuando se sabe que los efectos de estas conductas conllevan a las organizaciones a generar cadenas valor y a consolidarse como entes generadores no solo de riqueza sino también de calidad de vida para sus colaboradores y comunidad en general.

En aras a que la normatividad con respecto de la Responsabilidad Social Empresarial, es de carácter permisivo, existen códigos, reglamentos o normativas que de manera aislada tratan de evitar comportamientos poco éticos en cuanto al desarrollo de los procesos empresariales por ejemplo el código sustantivo del trabajo, la CAS, con los estudios de impacto ambiental para la ejecución de proyectos, pero se podría ser más riguroso en este tipo de exigencias a nivel gubernamental, dado que esta industria es una de las que generan residuos y contaminación en un alto nivel.

En lo pertinente con la documentación sobre RSE para el sector de la construcción de obras, se procedió a realizar el diseño de la documentación que requieren las pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga departamento de Santander; cuyo objetivo

primordial es garantizar un actuar socialmente responsable y sustentable que involucre de forma íntegra todas las dimensiones que convergen con RSE;

donde se adelanten procesos documentados que actuaran como soporte evidencial en cada una de las acciones y tareas que se desarrollen en este campo. La documentación presentada se rige bajo lineamientos establecidos por la norma ISO 9001- 2015 que brinda soporte para elaborar, mantener y actualizar los procesos de documentación y la normatividad del Global Reporting Initiative (GRI); que proporciona soporte en temas de sostenibilidad, atendiendo a que la propuesta presentada busca tener un soporte trazable y globalizado en todo lo concerniente con los procesos de documentación referentes con la Responsabilidad Social Empresarial en esta área de la economía.

Dada la significación y dinamismo del sector; se recomienda hacer uso e implementación de la respectiva documentación que en retribución fungen como fortalecimiento en la propuesta de valor del sector de la construcción de obras.

Bibliografía

- A, P. (2005). Como desarrollar un modelo de Responsabilidad Social Empresarial? La experiencia del Octagono en Costa Rica. *Revista de Empresa* .
- Abreu, H. J. (2008). Como Gestionar la Responsabilidad Social de las Pymes en Colombia.
- Aldeanueva Fernández, I. (2013). Los grupos de interés en el ámbito de la responsabilidad social universitaria. Dialnet, 239-240.
- Añez Hernández, C., & Bonomie, M. E. (2010). Responsabilidad Social Empresarial: estrategia de. Formación Gerencial, 149.
- Astrid, C. (2015). La responsabilidad social empresarial (RSE) como elemento. *Redalyc.org*, 11.
- Augusto, B. T. (2000). *Metodología de La Investigación para Administración y Economía*. Santa fé de Bogotá: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Bedoya, C. H. (2016). Caracterizacion de las dimensiones de la responsabilidad social corporativa en la empresa hotelera almirante de cartagena. *Saber ciencia y libertad*.
- Benítez Sánchez, R. (2012). Universidad de Cartagena. Obtenido de <http://repositorio.unicartagena.edu.co>
- Botero, L. F. (2009). Responsabilidad Social Empresarial en el Sector de la Construcción.
- C, J. (2009). *Investigacion Integral de Mercados, Avance para el nuevo Milenio*. Mc Graw Hill.
- Cabanales J, C. P. (2007). La Gestion de la relaciones con los clientes como características de la alta rentabilidad empresarial. *Revista Europea de Gestion y Economia de la Empresa*.
- Cajiga Calderón, J. F. (2008). Cemefi. Obtenido de https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf

Cajiga Calderón, J. F. (s.f.). El concepto de responsabilidad social empresarial. Centro Mexicano para la Filantropía, 2.

Camara de Comercio de Bucaramanga. (Enero de 2019). *Camara de Comercio de Bucaramanga*.
Obtenido de <https://www.camaradirecta.com/temas/actualidad/2019/construccion.pdf>

Camara de Comercio. (2018).

Castro A, H. R. (2016). Caracterizacion de las dimensiones de la responsabilidad social corporativa. *Saber, ciencia y libertad*.

Castro, H. &. (2011). Caracterizacion de los demensioes de la Responsabilidd Social Corporativa en la empresa hotelera almirante de Cartagena. *Saber ciencia y libertad*.

Catro, H. &. (2016). Caracterizacion de las dimensiones de la responsabilidad social corporativa en la empresa hotelera almirante de cartagena. *Saber ciencia y libertad*.

Cesar, A. S. (2015). Las sociedades científicas y la responsabilidad social en salud. *Revista de gastroenterología del Perú*.

Comercio, C. D. (2006). *Manueal de RSE para PYMES*. Santiago de Chile.

Correa, M., Flynn, S., & Amit, A. (2004). Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial. Cepal.

Daniel, P. M. (2017). Perfil caracteristico y responsabilidad social empresarial. *Pensamiento y gestion* , 23.

Del Corral Maria, M. D. (2011). Revisión de los orígenes de la responsabilidad social empresarial. *Cuidarte* , 11.

Espinosa Meza, A. (2007). Universidad Javeriana. Obtenido de
<https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis27.pdf>

Francisco, B. G. (2008). La responsabilidad social empresaria. 20.

Fundacion Prohumana. (2016). Manuela de Responsabilidad Social para Pymes.

Giraldo Laura, K. Y. (2016). Responsabilidad social en pymes del. 13.

Gomez Nieto Begoña, M. D. (2015). Los valores éticos. *Anagramas*, 18.

Gonzalez, V. Y. (2009). Metodologia para implementar un modelo de Responsabilidad Social Empresarial, en la industria de la Curtiembre en Colombia. *Revista cientifica de America Latina* .

J, R. (2012). *Metodologia de la Investigacion Cualitativa*. Bilbao: Deusto.

Josefa Ramoni Perazzi, P. (2017). *Productividad y Herramientas de Desarrollo Empresarial*. Bucaramanga, Santander.

Juan, G. J. (2006). Responsabilidad social. *Vision de futuro*, 18.

Luisa, M. (2008). Los Valores Personales y los Valores Corporativos en el comportameinto etico de la Empresa.

Malaga, G. E. (2011). Modelo multidimensional para la educacion medioambiental empresarial y el desempeño sostenible. *Oidles*.

Mario, T. Y. (2009). *El Proceso de la Investigación Científica*. Mexico: Limusa.

Merlin, HG. (2009). *Redalyc*. Obtenido de redalyc:

[file:///E:/User/Downloads/artico%20nacional%203%20\(3\).pdf](file:///E:/User/Downloads/artico%20nacional%203%20(3).pdf)

Montañez Moya, G. S., & Gutiérrez Olvera, S. (2015). La Responsabilidad Social Empresarial desde el enfoque de los grupos de interés. Guadalajara: Centro de Estudios e Investigaciones.

Naranjo, O. L. (2011). La dimension interna de la Responsabilidad Social, en las micro, pequeñas y medianas empresas del programa EXPOPYME de la Universidad del Norte. *Pensamiento y Gestion*.

Ocampo Olga, G. J. (2015). Responsabilidad social en pequeñas empresas del sector.

Administracion , 23.

Olano Isaza, A. D. (2014). universidad Militar La Nueva Granada. Obtenido de

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12615/Estudio%20-%20Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20en%20Colombia.pdf?sequence=2>

Orozco Duque Yenni, A. M. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y. *Cuaderno de administracion*, 11.

Patricia Carrillo, M. D. (2008). Filantropía Corporativa.

Perez Espinoza Maria Jose, P. B. (2016). La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro. *Universidad y sociedad*, 30.

Perez Giovanni, B. D. (2005). Las estrategias de responsabilidad. *Gestion y ambiente*, 9.

Portafolio. (2011). pymes sostienen la Economía de Bucaramanga.

Prohumana, F. (2006). *Manueal de RSE para PYMES*. Santiago de Chile.

Puentes Poyatos, R., Antequera, J. M., & Velasco, M. (s.f.). La Responsabilidad Social Corporativa y su Importancia en el Espacio Europeo de Educación Superior. Universidad de Jaén, campus las lagunillas, s/n, 4.

Quintero, F. (2011). Pymes sostienen la economía de bucaramanga. *Portafolio*.

Rincón Fonseca, L., & Díaz Ardila, L. E. (2009). Diagnóstico y creación de un modelo de gestión basada en la responsabilidad social empresarial aplicado a la empresa Marval S.A. Obtenido de

<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/1538/91072785.pdf;jsessionid=72A25F1904964EB1988E7C94EE841D11?sequence=3>

Rocero Bucheli, R. S. (2017). *Perpectivas de la Responsabilidad Social Empresarial de la Pymes en Colombia. Universidad Militar Nueva Granada.*

Rosalia, V. C. (2015). La adaptación de la responsabilidad social empresarial de empresas. *Cuaderno de administracion* , 11.

Ruiz, L. F. (4 de Noviembre de 2017). Sector de la Construcción debe mantener confianza; 2018 será mayor. *Vanguardia.*

Sampieri, F. &. (2004). *Metodología de la Investigación.* Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

Sanchez Jacqueline, Z. M. (2016). Investigación científica y responsabilidad social: factores de impacto en las. *CONFI HABANA*, 20.

Secretaría Central de ISO . (2010). *Norma Internacional ISO 26000.* Ginebra Suiza.

Serrano, M. M. (2011). La Responsabilidad Social y la Norma ISO 26000.

Vergara, C. (2014). Diseño de un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial para pequeños hoteles en la ciudad de Cartagena. *Saber ciencia y libertad.*

Vives, A., & Peinado Vara, E. (2011). La responsabilidad social de la empresa en América Latina. New York: Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN).

Apéndices

Apéndice A Aplicación Instrumento de Recolección de Datos

Cuestionario dirigido a empresarios del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga Santander. Objetivo: identificar las características y aplicaciones de las prácticas de responsabilidad social empresarial, implementadas en las pymes del sector de la construcción de obras en la ciudad de Bucaramanga, Santander.						
DIMENSION DE COHERENCIA Y VALORES Dentro de las acciones de RSE, que desarrolla en el marco de la ética con mayor frecuencia, marque con un X						
ITEMS	Total, Desacuerdo 1	Medianamente Desacuerdo 2	Ni Acuerdo desacuerdo 3	Ni Bastante Acuerdo 4	Total, Acuerdo 5	
1. ¿considera usted que en su empresa se deben fomentar principios y valores como parte de la R.S.E.						
2. ¿considera usted importante que la empresa adelante políticas y/ o procedimientos de control y sanción, ante posibles prácticas de anticorrupción?						

DIMENSION DE PUBLICO INTERNO Dentro de las acciones de RSE, que desarrolla para sus empleados con mayor frecuencia, marque con un X						
ITEMS	Total, Desacuerdo 1	Medianamente Desacuerdo 2	Ni Acuerdo desacuerdo 3	Ni Bastante Acuerdo 4	Total, Acuerdo 5	
3. ¿considera usted importante que la empresa implemente algún programa de salud y seguridad industrial en el trabajo?						
4. considera usted que la empresa realiza actividades encaminadas a la formación y/o capacitación de sus empleados						
5. ¿considera usted que la empresa adelante convenios llámese público o privado donde los trabajadores pueden acceder actividades de esparcimiento y recreación?						
6. considera usted que La empresa adelante convenios llámese público o privado donde los familiares de su trabajadores pueden acceder actividades de esparcimiento y recreación?						
7. ¿considera usted que la empresa brinde el servicio de psico- orientación del personal; para mejorar la calidad de vida de sus trabajadores?						
8. ¿considera usted relevante que La empresa realice de forma oportuna, los pagos de sueldos, seguridad social y parafiscal?						
9. ¿considera usted que La empresa respalde programas de vivienda propia para sus trabajadores?						
10. ¿considera usted que la empresas En sus procesos de contratación de personal promueve la estabilidad laboral?						
11. considera usted que la empresa cuente con alguna política de inclusión para contratar personas en condición de discapacidad.						

DIMENSION DE MEDIO AMBIENTE						
Dentro de las acciones de RSE, que desarrolla en cuanto al medio ambiente con mayor frecuencia, marque con un X						
ITEMS	Total, Desacuerdo 1	Medianamente Desacuerdo 2	Ni Acuerdo desacuerdo 3	Ni Acuerdo Bastante Acuerdo 4	Total, Acuerdo 5	
12. ¿considera importante que la empresa realice actividades para promover la educación ambiental?						
13. ¿considera usted importante que La empresa este certificado por alguna Norma Ambiental?						
14. ¿considera usted que la empresa debe contar con algún sistema de construcción amigable y sostenible con el medio ambiente?						
15. ¿considera usted que La empresa debe contar con algún plan logístico de separación, almacenamiento y transporte interno y externo de los diferentes tipos de residuos?						
16. ¿considera usted que La empresa debe realizar capacitación al personal en gestión integral y manejo de residuos?						
DIMENSION RELACIONES CON LOS PROVEEDORES						
Dentro de las acciones de RSE, que desarrolla en cuanto a sus proveedores con mayor frecuencia, marque con un X						
ITEMS	Total, Desacuerdo 1	Medianamente Desacuerdo 2	Ni Acuerdo Ni desacuerdo 3	Bastante Acuerdo 4	Total, Acuerdo 5	
17. ¿considera usted que La empresa hace reconocimiento a sus proveedores, en aras de incentivar el compromiso con la calidad?						
18. ¿considera usted que la empresa implementa políticas de cumplimiento y pago a sus proveedores?						
19. ¿considera usted que la empresa cuente con un proceso de selección transparente de proveedores?						

DIMENSION RELACIONES CON LOS CLIENTES						
Dentro de las acciones de RSE, que desarrolla hacia sus clientes con mayor frecuencia, marque con un X						
ITEMS	Total, Desacuerdo 1	Medianamente Desacuerdo 2	Ni Acuerdo Ni desacuerdo 3	Bastante Acuerdo 4	Total, Acuerdo 5	
20. ¿considera usted que la empresa realiza reconocimiento y exaltación de sus clientes?						
21. ¿considera usted que La empresa atiende procesos de PQRS?						
DIMENSION RELACIONES CON LA COMUNIDAD						
Dentro de las acciones de RSE, que desarrolla hacia la comunidad con mayor frecuencia, marque con un X						
ITEMS	Total, Desacuerdo 1	Medianamente Desacuerdo 2	Ni Acuerdo Ni desacuerdo 3	Bastante Acuerdo 4	Total, Acuerdo 5	
22. ¿considera usted que la empresa cede el uso de sus instalaciones o equipos para actividades de interés de la comunidad?						
23. ¿considera usted que La empresa realiza donaciones o aportes voluntarios e inversiones en la comunidad?						
24. ¿considera usted que La empresa permite la participación de la comunidad en sus proyectos, para tener en cuenta sus necesidad y expectativas?						

DIMENSION DE COHERENCIA Y VALORES	
Dentro de las acciones de RSE, que desarrolla en el marco de la ética con mayor frecuencia, marque con un X	
25. ¿en qué circunstancias la empresa promueve sus principios y valores? Incorporación de nuevos empleados En procesos de auditorias Actividades internas Todas las anteriores ¿Otra cuál? _____	
26. en los últimos 4 años, cuantos procesos la empresa ha identificado en cuanto a posibles prácticas de corrupción? De 1 – 2 De 2 – 3 De 3 – 4 De 4 – 5 ¿Otro cuál? _____	

DIMENSION DE PUBLICO INTERNO

Dentro de las acciones de RSE, que desarrolla para sus empleados con mayor frecuencia, marque con un X

27. ¿Con que periodicidad se adelantan actividades para mitigar posibles riesgos en salud y seguridad en el trabajo?

Anualmente

Semestralmente

Trimestralmente

¿Otra cuál? _____

28. del total de sus empleados, que porcentaje se encuentra realizando actividades de formación y/o capacitación?

Entre el 5 y 10 %

Entre el 10 y 15 %

Entre el 15 y 20 %

Más del 20%

29. Que actividades de formación y/o capacitación realiza la empresa para sus empleados

Congresos

Seminarios

Capacitaciones

Formación técnica

Formación tecnológica

Formación universitaria

¿Otro cuál? _____

Ninguna de las anteriores

30. Las actividades de formación y/o capacitación que realiza la empresa a sus empleados, en qué porcentaje son financiadas?

De 0 al 25 %

Entre el 25 % 50%

Entre el 50% y el 75 %

Mas del 75%

31. cuales actividades realiza la empresa que incentiven la motivación del personal?

Celebración de fechas especiales

Reconocimiento por el buen desempeño

Promociones y ascensos

Reconocimiento por trayectoria en la empresa

Celebración donde se vinculan las familias de los empleados

Ninguna de las anteriores.

¿Otro cuál? _____

32. ¿con que entes tanto públicos como privados, la empresa tiene convenios, donde sus trabajadores puedan acceder a actividades de esparcimiento y recreación?

Cajas de compensación

Gimnasios

Club campestre

Escuelas deportivas

spa

¿Otros cuál? _____

Ninguna de las anteriores.

33. ¿con que entes tanto públicos como privados, la empresa tiene convenios, donde los familiares de sus trabajadores puedan acceder a actividades de esparcimiento y recreación?

Cajas de compensación

Gimnasios

Club campestre

Escuelas deportivas

Spa

Ninguna de las anteriores

¿Otros cuál? _____

34. ¿Cuántas personas de su empresa han acudido a solicitar el servicio de psico- orientación durante lo corrido del año?

De 1 a 3

De 4 a 6

Mas de 6

35. ¿Actualmente qué porcentaje de sus colaboradores cuentan con el beneficio para acceder a su vivienda propia?

Entre el 3 y 5 %

Entre el 6 y 10%

Mas de 11%

¿Otra cuál? _____

36. Los tipos de contratación laboral que usualmente implementa la empresa son de carácter
 Término indefinido
 Término fijo
 Por obra labor
 Prestación de servicios
 Todas las anteriores
 ¿Otro cuál? _____
37. ¿Actualmente cuantos empleados en condición de discapacidad tiene contratados la empresa?
 De 1 - 2
 De 2 - 3
 ¿Otro cuál? _____

DIMENSION DE MEDIO AMBIENTE

Dentro de las acciones de RSE, que desarrolla en cuanto al medio ambiente con mayor frecuencia, marque con un X

38. ¿Qué actividades realiza la empresa para promover la educación ambiental?
 Programa de desarrollo y fomento forestal
 Brigadas ecológicas en instituciones educativas.
 Programas de capacitación y charlas a la comunidad.
 Ninguna de las anteriores.
 Otra cual _____
39. En cuál de las siguientes normas la empresa tiene alguna certificación.
 ISO 14000
 ISO 14001
 Ninguna de las anteriores
 ¿Otra cuál? _____
40. ¿Con que sistema de construcción amigable y sostenible cuenta la empresa?
 recolección de aguas lluvias para su posterior reutilización
 uso de aires acondicionados sin refrigerantes?
 ¿uso de iluminación natural en todos sus espacios?
 Ninguna de las anteriores
 ¿Otro cuál? _____
41. ¿con que plan logístico cuenta la empresa para el manejo de sus diferentes residuos?
 cuenta con un espacio destinado para la separación de los residuos.
 cuenta con una escombrera ¿
 Ninguna de las anteriores
 ¿Otro cuál? _____
42. ¿Con que frecuencia la empresa capacita al personal en gestión integral y manejo de sus residuos?
 Anualmente
 Semestralmente
 Trimestralmente
 Ninguna de las anteriores.
 ¿Otro cuál? _____

DIMENSION RELACIONES CON LOS PROVEEDORES
Dentro de las acciones de RSE, que desarrolla en cuanto a sus proveedores con mayor frecuencia, marque con un X
43. ¿Qué clase de reconocimiento hace la empresa a sus proveedores para incentivar el compromiso con la calidad? Emite certificación meritória. Realiza capacitación. Ninguna de las anteriores ¿Otro cuál? _____ 44. ¿Con que frecuencia la empresa hace el reconocimiento a sus proveedores? Trimestralmente Semestralmente Anualmente Ninguna de las anteriores. ¿Otro cuál? _____ 45. ¿Qué políticas implementa la empresa en cuanto al cumplimiento y pago a sus proveedores? Pagos contra entrega Pagos quincenales Pagos mensuales Pagos trimestrales Ninguna de las anteriores. ¿Otro cuál? _____ 46. Cuando la empresa hace sus procesos de selección de proveedores atiende aspectos como: precios calidad Recomendaciones de referidos. Que estos implementen procesos de RSE. Ninguna de las anteriores ¿Otra cuál? _____

DIMENSION RELACIONES CON LA COMUNIDAD
Dentro de las acciones de RSE, que desarrolla hacia la comunidad con mayor frecuencia, marque con un X
50. ¿Qué clase de préstamos o servicios cede la empresa hacia la comunidad? Préstamo de sedes deportivas o recreativas. Facilita su asistencia técnica o tecnológica para ejecutar actividades comunales. Ninguna de las anteriores ¿Otra cuál? _____ 51. ¿En qué forma la empresa hace su retribución voluntaria hacia la comunidad? Donación de parques al aire libre Donación de pulmones verdes Arreglo de vías Donación de recipientes recolectores de residuos. Ninguna de las anteriores ¿Otra cuál? _____ 52. ¿En qué forma la empresa involucra la comunidad en el desarrollo de sus proyectos? Realiza socialización previa con la comunidad acerca del proyecto. Establece vínculos de confianza con la comunidad. Se establecen pautas claras sobre los propósitos y metas de cada una de las partes. Ninguna de las anteriores. ¿Otra cuál? _____

Apéndice B Acta RSE

Logo Empresa	ACTA	Rev. ____ Pág. 01 de 1
--	----------------------------------	-------------------------------

Acta de Reunión No			
Fecha y Hora:	Lugar:		
Dimensión de RSE a quien está dirigida:			
Tema de RSE:			
Objetivos a Alcanzar:			
Acciones para el alcance de los objetivos:			
A continuación, se anexan las firmas y documentos de los asistentes: <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; border-bottom: 1px solid black; text-align: center;">Nombre Legible.</td> <td style="width: 50%; border-bottom: 1px solid black; text-align: center;">Firma.</td> </tr> </table>		Nombre Legible.	Firma.
Nombre Legible.	Firma.		

☐ Copia Controlada. No de Copia ____

☐ Copia No controlada.

ELABORADO Y REVISADO:		APROVADO:	
FECHA:	DD/MM/AA	FECHA:	DD/MM/AA
FIRMA:		FIRMA:	

TABLA DE REVISIONES		
REVISION	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
0	DD/MM/AA/	Revisión Inicial

Apéndice C Encuesta de responsabilidad social empresarial. Dimensión de clientes

Logo Empresa	ENCUESTA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DIMENSION DE CLIENTES	Rev. Pág. 01 a 01
---------------------	---	----------------------

Objetivo: Medir el servicio hacia sus clientes, dentro del marco de la Responsabilidad Social Empresarial:

Responda SI o No; marcando en la casilla según su grado de aceptación:

	SI	NO
¿la organización cuenta con un sistema de PQRS; para sus clientes?		
¿ la organización ofrece el servicio de post venta hacia sus clientes?		
¿la organización realiza exaltación o reconocimiento hacia sus clientes?		
¿la organización construye relaciones serias y duraderas con sus clientes ?		
¿la organización se esmera por brindar un servicio eficaz y eficiente hacia sus clientes ?		

☐ Copia Controlada. No de Copia _____

☐ Copia No controlada.

ELABORADO Y REVISADO:		APROVADO:	
FECHA:	DD/MM/AA	FECHA:	DD/MM/AA
FIRMA:		FIRMA:	

TABLA DE REVISIONES		
REVISION	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
0	DD/MM/AA/	Revisión Inicial

Apéndice D Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial. Dimensión de comunidad

Logo Empresa	ENCUESTA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DIMENSION DE COMUNIDAD	Rev.: Pag: 01 a 01
---------------------	--	-----------------------

Objetivo: Medir el grado de conexión empresa - comunidad, dentro del marco de la Responsabilidad Social Empresarial:

Responda SI o No; marcando en la casilla según su grado de aceptación:

	SI	NO
¿La organización brinda charlas hacia la comunidad para socializar sus proyectos?	☐	☐
¿La organización despliega proyectos que contribuyan con el mejoramiento de la calidad de vida de sus comunidades?	☐	☐
¿La organización en sus procesos de contratación permite que miembros de la comunidad formen parte de su nómina?	☐	☐
¿La organización hace donaciones de materiales educativos hacia la comunidad ?	☐	☐
¿La organización tiene establecido algún canal de comunicación hacia la comunidad?	☐	☐

☐ Copia Controlada. No de Copia _____

☐ Copia No controlada.

ELABORADO Y REVISADO:		APROVADO:	
FECHA:	DD/MM/AA	FECHA:	DD/MM/AA
FIRMA:		FIRMA:	

TABLA DE REVISIONES		
REVISION	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
0	DD/MM/AA/	Revisión Inicial

Apéndice E Encuesta de responsabilidad social empresarial. Dimensión de coherencia y valores

Logo Empresa	ENCUESTA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DIMENSION DE COHERENCIA Y VALORES	Rev.: Pag: 01 a 01
--------------	---	-----------------------

Objetivo: Medir el nivel de promoción de los principios y valores en la organización, dentro del marco de la Responsabilidad Social Empresarial.

Responda SI o No; marcando en la casilla según su grado de aceptación:

	SI	NO
¿en cuanto a la Ética y Valores, la organización incluye a más de dos de sus grupos de interés?		
Trasmite sus compromisos de transparencia y honestidad a todos sus grupos de interés?		
En cabeza de sus directivos, la organización evidencia el cumplimiento de sus principios y valores como parte de una cultura?		
¿la organización cuenta con la creación de un comité en principios y valores?		
¿los principios y valores de la organización, forman parte de cada una de sus actividades?		

☐ Copia Controlada. No de Copia _____

☐ Copia No controlada.

ELABORADO Y REVISADO:		APROVADO:	
FECHA:	DD/MM/AA	FECHA:	DD/MM/AA
FIRMA:		FIRMA:	

TABLA DE REVISIONES		
REVISION	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
0	DD/MM/AA/	Revisión Inicial

Apéndice F Encuesta de responsabilidad social empresarial. Dimensión de medio ambiente

Logo Empresa	ENCUESTA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DIMENSION DE MEDIO AMBIENTE	Rev.: Pag: 01 a 01
---------------------	---	-----------------------

Objetivo: Medir el nivel de compromiso medio ambiental de la organización, dentro del marco de la Responsabilidad Social Empresarial:

Responda SI o No; marcando en la casilla según su grado de aceptación:

	SI	NO
¿la organización participa en comités donde se debaten las problemáticas ambientales ?		
¿ la organización promueve en sus proyectos metodologías sustentables?		
¿la organización cuenta con la certificación de alguna norma ambiental ?		
¿la organización realiza socialización y capacitación en aspectos ambientales a sus grupos de interés ?		
¿la organización cuenta con específicos para la recolección, selección y clasificación de sus diferentes residuo ?		

☐ Copia Controlada. No de Copia _____

☐ Copia No controlada.

ELABORADO Y REVISADO:		APROVADO:	
FECHA:	DD/MM/AA	FECHA:	DD/MM/AA
FIRMA:		FIRMA:	

TABLA DE REVISIONES		
REVISION	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
0	DD/MM/AA/	Revisión Inicial

Apéndice G Encuesta de responsabilidad social empresarial. Dimensión de público interno

Logo Empresa	ENCUESTA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DIMENSION DE PUBLICO INTERNO	Rev.: Pag: 01 a 01
---------------------	--	-----------------------

Objetivo: Medir el nivel de satisfacción en la organización, dentro del marco de la Responsabilidad Social Empresarial.

Responda SI o No; marcando en la casilla según su grado de aceptación:

	SI	NO
¿la empresa cuenta con un programa para contratar personal en condiciones de discapacidad?		
¿la organización promueve la equidad de género?		
¿la organización tiene un implementado un programa de seguridad, salud y riesgos para sus empleados?		
¿la organización promueve espacios para realizar pausas activas en transcurso de la jornada laboral ?		
¿la organización promueve actividades para el esparcimiento e integración de su personal ?		

☐ Copia Controlada. No de Copia _____

☐ Copia No controlada.

ELABORADO Y REVISADO:		APROVADO:	
FECHA:	DD/MM/AA	FECHA:	DD/MM/AA
FIRMA:		FIRMA:	

TABLA DE REVISIONES		
REVISION	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
0	DD/MM/AA/	Revisión Inicial

Apéndice H Encuesta de responsabilidad social empresarial. Dimensión de proveedores

Logo Empresa	ENCUESTA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DIMENSION DE PROVEEDORES	Rev.: Pag: 01 a 01
--------------	--	-----------------------

Objetivo: Medir las relaciones hacia los proveedores, dentro del marco de la Responsabilidad Social Empresarial:

Responda SI o No; marcando en la casilla según su grado de aceptación:

	SI	NO
¿la organización tiene algún programa para evaluar y contratar sus proveedores ?		
¿ la organización desarrolla actividades de formación o capacitación a sus proveedores?		
¿la organización realiza actividades para exaltar o reconocer a sus proveedores?		
¿la organización tiene establecido una política para pago de sus proveedores ?		
¿la organización cuenta con una base de proveedores ?		

☐ Copia Controlada. No de Copia _____

☐ Copia No controlada.

ELABORADO Y REVISADO:		APROVADO:	
FECHA:	DD/MM/AA	FECHA:	DD/MM/AA
FIRMA:		FIRMA:	

TABLA DE REVISIONES		
REVISION	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
0	DD/MM/AA/	Revisión Inicial

Apéndice I Balance de sostenibilidad R.S.E.

Logo Empresa	BALANCE DE SOSTENIBILIDAD R.S.E.	Rev. Pág. 01 de 02
--------------	----------------------------------	-----------------------

FORMATO REPORTE BALANCE DE SOSTENIBILIDAD

DIMENSIONES	COMPROMISO SOCIAL	VALORES CORPORATIVOS	RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS	MISION EMPRESARIAL	OPORTUNIDADES DE MEJORA			DESAFIOS ASUMIDOS POR LA ORGANIZACIÓN	COMPROMISOS ASUMIDOS POR LA ORGANIZACIÓN
					PROCESOS	FORMA Y CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN	MEJORAS EN LA GESTION ORGANIZACIONAL		
COHERENCIA Y VALORES									
PUBLICO INTERNO									
MEDIO AMBIENTE									
RELACIONES CON LOS PROVEEDORES									
RELACIONES CON LOS CLIENTES									
RELACIONES CON LA COMUNIDAD									

☐ Copia Controlada. No de Copia _____

☐ Copia No controlada.

ELABORADO Y REVISADO:		APROVADO:	
FECHA:	DD/MM/AA	FECHA:	DD/MM/AA
FIRMA:		FIRMA:	

TABLA DE REVISIONES		
REVISION	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
0	DD/MM/AA/	Revisión Inicial

Apéndice J Pacto de transparencia RSE

Logo Empresa	PACTO DE TRANSPARENCIA RSE.	Rev. ____ Pág. 01 de 2
Fecha y Hora: _____		Lugar: _____
Objetivos a Alcanzar: 		
El suscrito (a) a saber _____ con documento de identidad No _____ con domicilio en _____, obrando en calidad de _____ (empleado, contratista, proveedor, representante legal; manifiesta de manera voluntaria y unilateral que asume el presente pacto de TRANSPARENCIA ; que contiene los siguientes lineamientos . PRIMERO: Mostrar disponibilidad, actitud y compromiso para actuar dentro del marco de la Responsabilidad Social Empresarial y vivenciar sus principios y valores en toda acción o actividad que involucre el sector de la construcción de obras. SEGUNDO: demostrar pleno interés por la consolidación y armonización de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en todas y cada uno de sus dimensiones, de acuerdo a su nivel de involucramiento. TERCERO: Que dentro del actuar Socialmente Responsable; no permitirá que ninguna agente tanto interno como externo se torne en un accionar que atente contra la RSE del sector y de presentarse dicho actuar se compromete con informar ante el ente competente. CUARTO: Asumir el compromiso de desarrollar sus diferentes actividades, siendo garantes de la calidad y trazabilidad que ello lo requieran. QUINTO: Estar atentos y dispuestos a brindar información y colaboración en la construcción de lineamientos que conlleven con el fortalecimiento del sector, en lo relacionado con la Responsabilidad Social Empresarial. SEXTO: Mantenerse dentro de un actuar integro, transparente y exento de cualquier práctica de anti corrupción. _____ Nombre y firma		
☐ Copia Controlada. No de Copia _____		
☐ Copia No controlada.		

ELABORADO Y REVISADO:		APROVADO:	
FECHA:	DD/MM/AA	FECHA:	DD/MM/AA
FIRMA:		FIRMA:	

TABLA DE REVISIONES		
REVISION	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
0	DD/MM/AA/	Revisión Inicial

Apéndice K Registros fotográficos

Logo Empresa	REGISTROS FOTOGRAFICOS	Rev. ____ Pág. 01 de 1
--	-------------------------------	---------------------------

Número de Registros:	
Fecha y Hora:	Lugar:
Dimensión de RSE en el Registro:	
Tema de RSE registrado:	

☐ Copia Controlada. No de Copia ____

☐ Copia No controlada.

ELABORADO Y REVISADO:		APROVADO:	
FECHA:	DD/MM/AA	FECHA:	DD/MM/AA
FIRMA:		FIRMA:	

TABLA DE REVISIONES		
REVISION	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
0	DD/MM/AA/	Revisión Inicial

Apéndice L Registro Videos

Logo Empresa	VIDEOS	Rev.: ____ Pag: 01 de 1
Nombre del Video: Fecha del Video: Lugar: Dimensión de RSE: Tema de RSE abordado:		
☐ Copia Controlada. No de Copia ____ ☐ Copia No controlada.		
ELABORADO Y REVISADO: FECHA: FIRMA: DD/MM/AA APROVADO: FECHA: FIRMA: DD/MM/AA		