

**Formulación del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial basado en la
Norma ISO 26000**

Yelitza Patricia Quiñones Montiel

Cristian Camilo Sánchez Valencia

Cindy Johanna Muñoz Tavera

Mery Esperanza Muñoz Daza

María Camila Cubillos Charry

Tutor

Mauricio Cruz Pulido

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuelas Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Administración de empresas

2026

Resumen

El presente trabajo de grado tuvo como propósito formular un Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para la empresa Constructora Capital Bogotá S.A.S., con base en los lineamientos establecidos por la norma ISO 26000. El estudio se desarrolló bajo un enfoque descriptivo con aplicación de un instrumento tipo entrevista, orientado a evaluar la percepción de los colaboradores frente a prácticas laborales, derechos humanos, gestión ambiental, ética organizacional, asuntos de consumidores y relación con los grupos de interés. Los resultados del diagnóstico evidenciaron fortalezas en aspectos como gestión ambiental, competencia leal y relación con los consumidores; sin embargo, se identificaron brechas significativas relacionadas con sobrecarga laboral, percepción parcial del trabajo decente, falta de claridad en funciones y necesidad de mayor coherencia entre el discurso institucional de RSE y las prácticas reales. Asimismo, se detectó la necesidad de fortalecer la comunicación ética, formalizar procesos internos y mejorar la participación de los stakeholders. A partir de estos hallazgos, se diseñó un Plan Estratégico estructurado en seis dimensiones: prácticas laborales y gestión del talento humano, comunicación y coherencia ética organizacional, derechos laborales y trabajo decente, relación con stakeholders internos y externos, gestión ambiental y sostenibilidad, y asuntos de los consumidores. Cada dimensión incluye objetivos estratégicos, estrategias específicas, indicadores de seguimiento y mecanismos de validación, alineados con los principios de la ISO 26000 y el Objetivo de Desarrollo Sostenible No. 8. Se concluye que la implementación sistemática del plan propuesto permitirá fortalecer la gobernanza organizacional, mejorar el clima laboral, aumentar la coherencia ética y consolidar la sostenibilidad empresarial en el sector de la construcción, generando valor compartido para la organización y sus grupos de interés.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, ISO 26000, plan estratégico, stakeholders, trabajo decente, sostenibilidad.

Abstract

This undergraduate thesis aimed to formulate a Corporate Social Responsibility (CSR) Strategic Plan for Constructora Capital Bogotá S.A.S., based on the guidelines established by ISO 26000. The study was developed under a descriptive approach through the application of an interview-based instrument designed to evaluate employees' perceptions regarding labor practices, human rights, environmental management, organizational ethics, consumer issues, and stakeholder relationships. The diagnostic results revealed strengths in environmental management, fair competition, and customer relations. However, significant gaps were identified in areas such as work overload, partial perception of decent work conditions, lack of clarity in job functions, and inconsistencies between the institutional CSR discourse and actual organizational practices. The findings also highlighted the need to strengthen ethical communication, formalize internal processes, and improve stakeholder participation. Based on these findings, a Strategic Plan structured into six dimensions was designed: labor practices and human talent management, ethical communication and organizational coherence, labor rights and decent work, stakeholder engagement, environmental management and sustainability, and consumer issues. Each dimension includes strategic objectives, specific strategies, monitoring indicators, and validation mechanisms aligned with ISO 26000 principles and Sustainable Development Goal No. 8. It is concluded that the systematic implementation of the proposed plan will strengthen organizational governance, improve the work environment, enhance ethical coherence, and consolidate long-term sustainability within the construction sector, generating shared value for the company and its stakeholders.

Keywords: Corporate Social Responsibility, ISO 26000, strategic plan, stakeholders, decent work, sustainability.

Tabla de Contenido

Introducción	10
Justificación	11
Infografía Gobierno Corporativo	12
Propuesta Estratégica Grupal.....	13
Desarrollo de la Propuesta Estratégica	13
Línea Estratégica 1: Optimización de Recursos mediante Producción Limpia.....	13
Línea Estratégica 2: Cultura Organizacional de Consumo Sostenible	14
Línea Estratégica 3: Gestión Integrada y Aplicación de acuerdos basados en datos.....	14
Línea Estratégica 4: Relaciones con la Comunidad y Proveedores	14
Demostración de Planificación	16
Informe Resultados Aplicación del Instrumento	18
Propuesta Instrumento de Recolección Entrevista	18
Determinación Aplicación ISO.....	35
Árbol de problema ajustado	35
Cuadro de Stakeholders	36
Árbol de Objetivos Refinado	37
Análisis Árbol de Objetivos.....	39
Mapa Estrategia Final	40
Análisis Ético Sobre la Coherencia entre el Discurso Institucional y las Prácticas Reales de RSE	41
Formulación del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial Plan de Acción y	

Seguimiento	42
Dimensión 1: Prácticas Laborales y Gestión del Talento Humano	42
Objetivo Estratégico.....	42
Estrategia.....	42
Plan de acción y seguimiento.....	43
Dimensión 2: Comunicación y Coherencia Ética Organizacional	44
Objetivo Estratégico.....	44
Estrategia.....	44
Plan de acción y seguimiento	45
Dimensión 3: Derechos Laborales y Trabajo Decente	46
Objetivo Estratégico.....	46
Estrategia.....	46
Plan de acción y seguimiento	47
Dimensión 4: Relación con Stakeholders Internos y Externos	48
Objetivo Estratégico.....	48
Estrategia.....	48
Plan de acción y seguimiento.....	49
Dimensión 5: Gestión Ambiental y Sostenibilidad.....	50
Objetivo Estratégico.....	50
Estrategia.....	50
Plan de acción y seguimiento.....	51
Dimensión 6: Asuntos de los Consumidores	51
Plan de acción y seguimiento	52

Conclusiones	53
Referencias Bibliográficas	56

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Dimensión 1</i>	43
Tabla 2 <i>Dimensión 2</i>	45
Tabla 3 <i>Dimensión 3</i>	47
Tabla 4 <i>Dimensión 4</i>	49
Tabla 5 <i>Dimensión 5</i>	51
Tabla 6 <i>Dimensión 6</i>	52

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Infografía</i>	12
Figura 2 <i>Gráfico Pregunta 1</i>	18
Figura 3 <i>Gráfico Pregunta 2</i>	19
Figura 4 <i>Gráfico Pregunta 3</i>	20
Figura 5 <i>Gráfico Pregunta 4</i>	21
Figura 6 <i>Gráfico Pregunta 5</i>	22
Figura 7 <i>Gráfico Pregunta 6</i>	24
Figura 8 <i>Gráfico Pregunta 7</i>	25
Figura 9 <i>Gráfico Pregunta 8</i>	26
Figura 10 <i>Gráfico Pregunta 9</i>	27
Figura 11 <i>Gráfico Pregunta 10</i>	28
Figura 12 <i>Gráfico Pregunta 11</i>	29
Figura 13 <i>Gráfico Pregunta 12</i>	30
Figura 14 <i>Gráfico Pregunta 13</i>	31
Figura 15 <i>Gráfico Pregunta 14</i>	32
Figura 16 <i>Gráfico Pregunta 15</i>	33
Figura 17 <i>Árbol de Problemas</i>	35
Figura 18 <i>Cuadro Stakeholders</i>	36
Figura 19 <i>Árbol de Objetivos</i>	37
Figura 20 <i>Mapa Estratégico</i>	40

Introducción

Para esta actividad logramos identificar los puntos clave, con el fin de proponer estrategias que faciliten la integración de la (RSE) en la empresa, evaluando factores positivos, negativos, internos, externos y causas que generan un débil posicionamiento de la norma ISO 26000, siendo una guía fundamental para orientar a las empresas en la integración de principios socialmente responsables, especialmente en aspectos relacionados con las prácticas laborales, la ética organizacional y la relación con los grupos de interés (ISO, 2010).

El presente trabajo corresponde a la Fase 5: Formulación del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial, y tiene como objetivo operacionalizar los diagnósticos realizados en la Fase 4 a través de estrategias concretas, medibles y sostenibles. Los hallazgos previos permitieron identificar brechas relacionadas principalmente con prácticas laborales insuficientes, sobrecarga laboral, falta de claridad en funciones, responsabilidades y coherencia inconsistente entre el discurso institucional de RSE y las prácticas reales de la compañía.

Se presenta en este documento la idea estratégica articulando seis dimensiones de intervención, cada una con objetivos estratégicos claramente definidos, estrategias específicas alineadas con la ISO 26000, plazos realistas e indicadores de seguimiento. De igual forma, se desarrolla una reflexión profunda sobre ética empresarial y su rol transversal como soporte cultural de todas las acciones propuestas.

Justificación

Es importante identificar las causas que afectan actualmente, para así generar un crecimiento de conciencia socioambiental, dentro de estos factores encontramos incremento de la población, demanda en el consumo desmedido, más desperdicio, más pobreza, de esta manera afecta así la biodiversidad, los bosques, los recursos renovables, etc. sin embargo, debemos generar conciencia en casa y en las empresas, con el fin de evitar la deforestación, el agotamiento del agua, la sobre pesca, daños en el territorio y ecosistema.

Beneficios

- Menor uso de materias primas, energía.
- Una recuperación de materiales y subproductos.
- Incremento en el sector productivo y resultados positivos en la comunidad.
- Cambio de procesos de operación, tecnología y estrategias administrativas.
- Disminuir costes, incrementar en actualizaciones y evitar amenazas importantes.


Infografía Gobierno Corporativo

Figura 1 Infografía

GOBIERNO CORPORATIVO


¿Qué es? 1

Es la recopilación de mecanismos de control que una organización ejercer para prevenir o persuadir en actividades que perjudiquen el bienestar de la empresa. Según la OCDE (2016), el gobierno corporativo es el conjunto de normas, principios y procedimientos que regula la estructura y funcionamiento de los órganos de una empresa.




Características 2

- Ayuda a garantizar que las empresas se dirijan de forma eficiente y eficaz llevando a cabo la transparencia para evitar la corrupción.
- Ayuda a proteger los derechos de los accionistas garantizando que sus intereses se tengan en cuenta en el proceso, bajo la responsabilidad como aplicación e impacto.
- Ayuda a promover la integridad de mejora de decisiones y garantizar la permanencia de tiempo de la empresa, implementando la participación y la equidad con un trato justo e inclusión de los trabajadores.



Contribución al capital humano 3

1. El Gobierno Corporativo: Tiene en cuenta las relaciones entre los agentes internos y externos de una empresa de esta manera al establecer objetivos, generan los medios para alcanzarlos, así como la estrategia de realizar el seguimiento a sus operaciones y a su desempeño en general.
2. Según Rosso, J. W. (2018). El gobierno Corporativo: Es importante en una organización, en el momento que un accionista invierta en un negocio que el no administra directamente.
3. El gobierno Corporativo: Tiene relación con el enfoque Stakeholders su objetivo es satisfacer los intereses las mejoras eficiencia y rentabilidad en la empresa manteniendo control compartido y estableciendo alianzas.



Bibliografías

- Fernández Izquierdo, M. A. (2014). El gobierno corporativo como motor de la responsabilidad social corporativa. Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions, 18-50. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/53258?page=18>,
- Rosso, J. W. (2018). El gobierno corporativo: teoría y evidencia empírica. Editorial UPTC, 10-36. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/131478?page=10>
- Soto, D. & Soto, D. (Il.). (2016). Gobierno corporativo y ética de los negocios. RIL editores, 17-64. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/67587?page=17>

Yalizzo Patricia Quiñones Montañal
Cristian Camilo Sánchez Valenzuela
Mary Esperanza Muñoz Daza
Nancy Carolina Calles Chery
Cindy Johanna Muñoz Tovar

Elaboración propia.

Nota. Esta infografía contiene unas características del gobierno corporativo y contribución al capital humano.

Propuesta Estratégica Grupal

Producción Limpia: Esta se define como la integración y creación de estrategias con mejoras que ayuden a facilitar y resolver problemáticas, presentadas dentro de una organización con el fin de que sea sostenible y ambiental de esta manera será más amigable en la ejecución en el momento de generarse incrementando la eficacia y eficiencia.

Consumo Sostenible: Este consiste en la creación y transformación de nuevas materias primas u productos terminados, que sean de manera menos abrasivo para los seres humanos y el medio ambiente con el fin de generar sostenibilidad y una economía circular.

Gestión Organizacional

Mintzberg (1994) señala que la gestión es un conjunto de procesos interrelacionados que permiten coordinar, planificar, integrar y reutilizar bienes financieros y materiales para el alcance de un propósito en específico. La inclusión del enfoque sostenible amplía esta visión hacia la responsabilidad ambiental y social.

Responsabilidad Social Empresarial: Kliksberg (2004) afirma que la RSE solicita un deber ético en las empresas, facilitar el bienestar humano, desarrollo social y la protección ambiental, integrando estos valores en la estrategia corporativa.

Desarrollo de la Propuesta Estratégica

Línea Estratégica 1: Optimización de Recursos mediante Producción Limpia

- Implementación de auditorías energéticas y de agua.
- Sustitución de insumos contaminantes por alternativas biodegradables.
- Reducción de residuos desde la fuente, aplicando el modelo 3R (Reducir, Reutilizar y Reciclar).
- Innovación tecnológica para procesos más eficientes.

Línea Estratégica 2: Cultura Organizacional de Consumo Sostenible

- Programas de sensibilización ambiental para colaboradores.
- Políticas de compras verdes favoreciendo proveedores locales y sostenibles.
- Campañas internas para promover el ahorro de energía, agua y materiales.
- Incentivos a comportamientos sostenibles dentro de la organización.

Línea Estratégica 3: Gestión Integrada y Aplicación de acuerdos basados en datos

- Generación de un comité interno de sostenibilidad.
- Diseño de indicadores: consumo energético, huella de carbono, generación de residuos, compras responsables.
- Inclusión de criterios de sostenibilidad en la planificación estratégica y operativa.
- Evaluación continua mediante reportes de sostenibilidad.

Línea Estratégica 4: Relaciones con la Comunidad y Proveedores

- Fortalecimiento de alianzas con proveedores que cumplan criterios de sostenibilidad.
- Programas de educación ambiental dirigidos a la comunidad cercana.
- Comunicación transparente de avances y resultados en sostenibilidad (informes, redes sociales, talleres).

Kliksberg destaca que las organizaciones que integran principios éticos en su gestión generan mayor confianza, reputación y sostenibilidad a largo plazo. En su

análisis, la conducta ética organizacional y la RSE se convierten en apoyo de una nueva forma para hacer negocios, donde la transparencia, la equidad y el compromiso social son esenciales para lograr un verdadero progreso. Por tanto, promover una cultura corporativa responsable implica repensar las prácticas empresariales, considerando el impacto que cada decisión tiene sobre las personas y el entorno.

Demostración de Planificación

Documento con la Justificación de la Selección del Instrumento en la Empresa

El grupo seleccionó a la Constructora Capital Bogotá **S.A.S** debido a que es una organización con amplia trayectoria en el sector de construcción de vivienda en Colombia y porque incorpora elementos de responsabilidad social en su operación, lo que la convierte en un caso de análisis adecuado y relevante.

La elección se fundamenta en los siguientes aspectos:

Pertinencia Sectorial

La construcción es un sector con alto impacto en la sociedad, el medio ambiente y en lo socioeconómico. Por esta razón, analizar una organización de este tipo permite observar de manera real cómo se aplican los lineamientos de la ISO 26000 en actividades que involucran comunidades, recursos naturales y desarrollo urbano.

Prácticas Destacadas en RSE

Constructora Capital desarrolla proyectos de vivienda VIP, VIS y No VIS que busca rentabilidad y mejoras de sus compradores, a través de comunidades planificadas con espacios integrales. Además, trabaja con estándares EDGE, orientados a la reducción de agua, energía y materiales, se puede observar una responsabilidad socioambiental por parte de la constructora.

Facilidad de Acceso a la Información

La empresa cuenta con información pública disponible y accesible para el análisis, lo que facilita la aplicación del instrumento de evaluación y la comprensión de sus procesos organizacionales.

Impacto Comunitario

Al desarrollar proyectos que transforman territorios y comunidades, la empresa se

convierte en un caso ideal para evaluar cómo se gestiona el impacto social dentro del marco de la ISO 26000.

Informe Resultados Aplicación del Instrumento

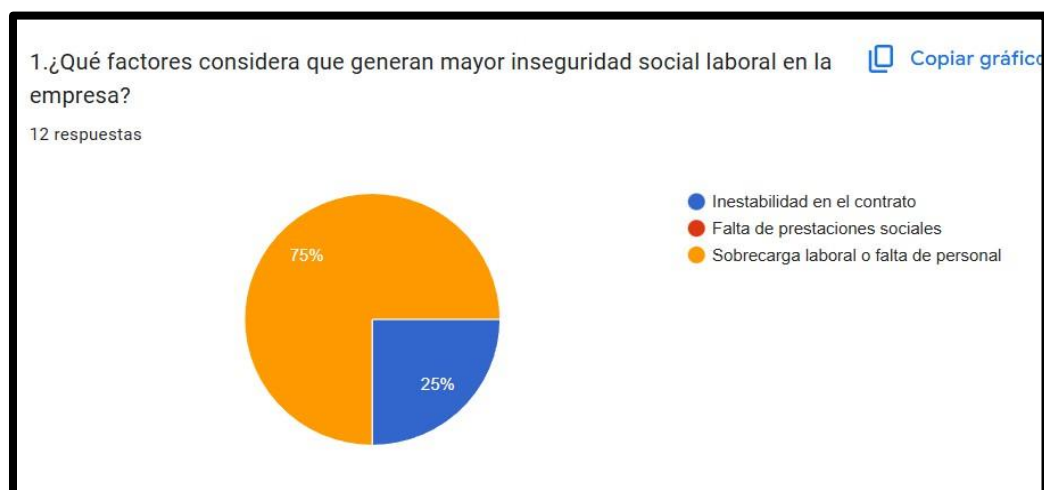
Propuesta Instrumento de Recolección Entrevista

Entrevista sobre la integración de la (RSE) en las empresas Pymes. Esta entrevista tiene como objetivo evaluar los diferentes aspectos que intervienen en el crecimiento y desarrollo de las Pymes, incluyendo su gestión organizacional, impacto social, prácticas ambientales, económicas y relación con su entorno.

Documento que incluye la interpretación de los resultados y el marco institucional ampliado

Figura 2

Gráfico Pregunta 1



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados del diagnóstico aplicado a los colaboradores de Constructora Capital Bogotá S.A.S., 2026.

Análisis de resultados: Los resultados evidencian que el 75% de los encuestados considera que el principal factor de inseguridad social laboral dentro de la empresa es la sobrecarga laboral o la falta de personal. Este dato indica que la mayoría de los trabajadores perciben que el volumen de trabajo supera la capacidad operativa o que no cuentan con el personal suficiente para realizar las tareas, lo que genera estrés, agotamiento y sensación de

inestabilidad.

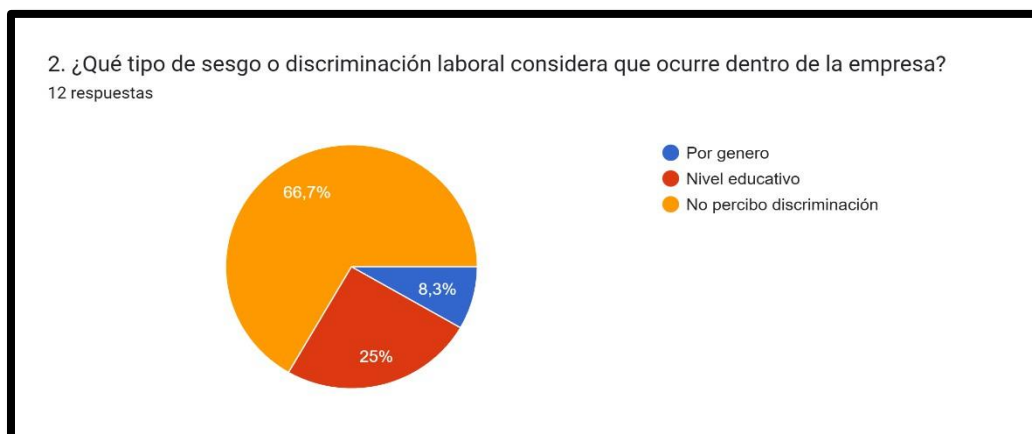
Por otro lado, el 25% de los participantes señala la inestabilidad en el contrato como el factor que más influye en la inseguridad laboral. Esto refleja que, aunque es un aspecto relevante, es menos frecuente en comparación con la sobrecarga laboral.

Es importante resaltar que ningún encuestado seleccionó la opción de falta de prestaciones sociales, lo que sugiere que este aspecto no representa una preocupación significativa para los empleados dentro de la empresa.

En conclusión, la percepción general indica que la inseguridad social laboral está fuertemente asociada a las condiciones operativas y la carga de trabajo, más que a las garantías legales o contractuales. Esto permite identificar un área crítica de intervención: optimización del personal y mejora en la distribución de tareas para fortalecer el bienestar laboral.

Figura 3

Gráfico Pregunta 2



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados del diagnóstico aplicado a los colaboradores de Constructora Capital Bogotá S.A.S., 2026.

Análisis de resultados: el porcentaje mayor de encuestados es del (66,7%) afirma no percibir discriminación dentro de la empresa, lo que indica un ambiente laboral generalmente equitativo. Sin embargo, el 25% señala discriminación por nivel educativo, lo que sugiere diferencias en el trato o en las oportunidades según la formación académica.

Solo el 8,3% percibe discriminación por género, aunque es un porcentaje bajo, evidencia que aún existen situaciones que requieren atención.

En conclusión, aunque la mayoría no identifica prácticas discriminatorias, es importante prestar atención a los grupos minoritarios que sí perciben desigualdades. Estos resultados invitan a la empresa a fortalecer estrategias de inclusión, capacitación y comunicación interna para garantizar un ambiente laboral justo y respetuoso para todos.

Figura 4

Gráfico Pregunta 3

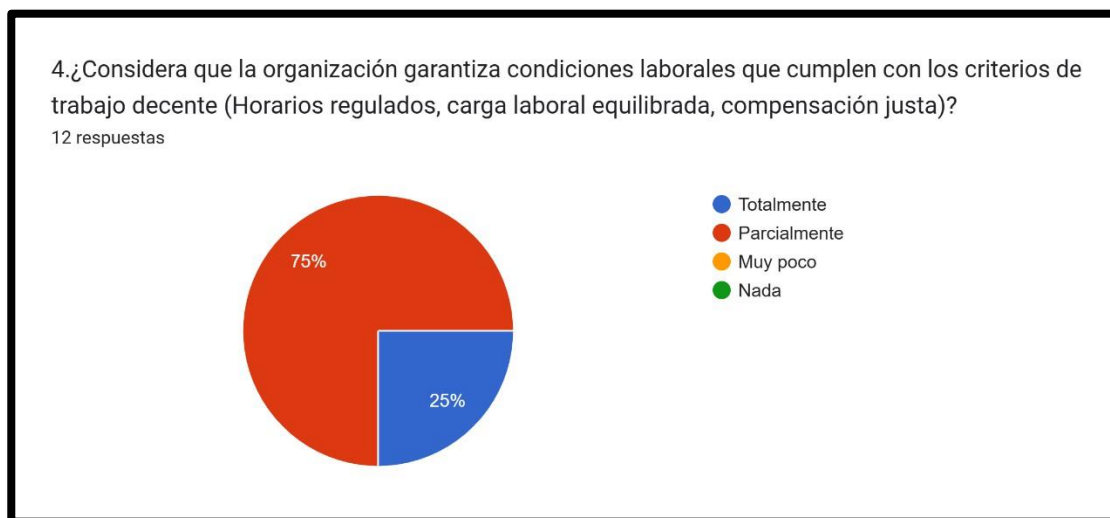


Nota. Elaboración propia a partir de los resultados del diagnóstico aplicado a los colaboradores de Constructora Capital Bogotá S.A.S., 2026.

Análisis de resultados: Las respuestas están divididas de manera uniforme: 33,3% se considera que estas evaluaciones de seguridad ocupacional se realizan totalmente, otro 33,3% opina que se realizan parcialmente, y el último 33,3% afirma que se hacen muy poco. Esto muestra que no existe una percepción clara y consistente entre los trabajadores; mientras algunos ven una gestión adecuada, otros consideran que la integración en salud ocupacional es insuficiente. Esto sugiere la necesidad de mejorar la comunicación fortalecer los programas de capacitación y prevención.

Figura 5

Gráfico Pregunta 4

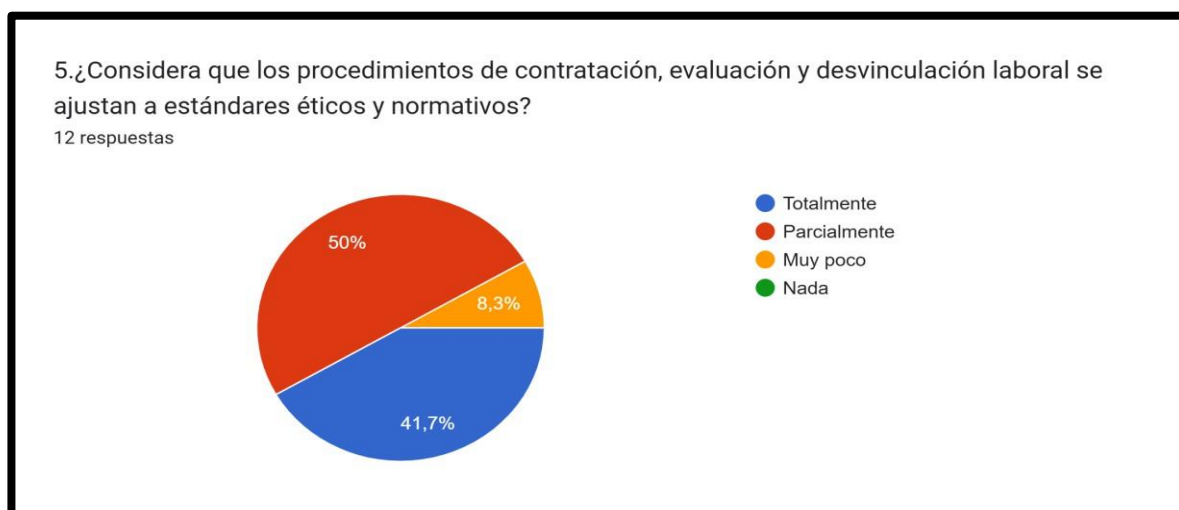


Nota. Elaboración propia a partir de los resultados del diagnóstico aplicado a los colaboradores de Constructora Capital Bogotá S.A.S., 2026.

Análisis de resultados: Al analizar la pregunta número 4 generada al personal en cuanto a las condiciones laborales indicadas por la norma ISO 26000 se puede visualizar que el 75% de los encuestados en donde esta es la parte más grande de la gráfica indica que parcialmente se cumple, lo que hace sugerir que, aunque la empresa cuenta con prácticas alineadas a la norma aún falta mejorar aspectos tales como horarios, la equidad laboral, y la comunicación interna. Así mismo lo indicado por el 25% de la gráfica afirma que la empresa cumple con las condiciones de trabajo decente, existen aspectos que en la mayoría del personal las toma como que las prácticas laborales no son percibidas plenamente satisfactoria, lo cual, puede generar que se alinea en su totalidad a la normatividad, sin embargo se hace necesario que la empresa realice una regulación del horario laboral, las cargas que está presentando el personal, y el pago justo según las actividades que se realizó.

Figura 6

Gráfico Pregunta 5



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados del diagnóstico aplicado a los colaboradores de Constructora Capital Bogotá S.A.S., 2026.

Análisis de resultados: Se evidencia que el 50% de los trabajadores encuestados perciben que los procesos en cuanto a contratación y evaluación se ajustan parcialmente a los estándares éticos y normativos mientras el 41% lo percibe que el cumplimiento es total, y un 8.3% indica que están por debajo de la alineación que se debería, al ser estos factores son parte central de las prácticas laborales, en donde se exige transparencia y equidad con un trato digno en cada una de las etapas del ciclo laboral, ya que se reconoce que la empresa presenta inconsistencias en la aplicación de los criterios éticos, especialmente en la equidad y en la selección, también es importante ser objetivos en la calificación del crecimiento laboral y la equidad en los procesos de desvinculación, por lo anterior se refleja que existe una brecha en la uniformidad y la claridad de los procesos lo cual puede derivar en riesgos reputacionales y tensiones internas y disminución en la confianza organizacional.

Por lo anterior Constructora Capital Bogotá S.A.S debe fortalecer la transparencia, estandarizar los procesos, con una comunicación efectiva sobre cada uno de los factores analizados lo cual llevara al cumplimiento de la normatividad ISO 26000.

Figura 7

Gráfico Pregunta 6



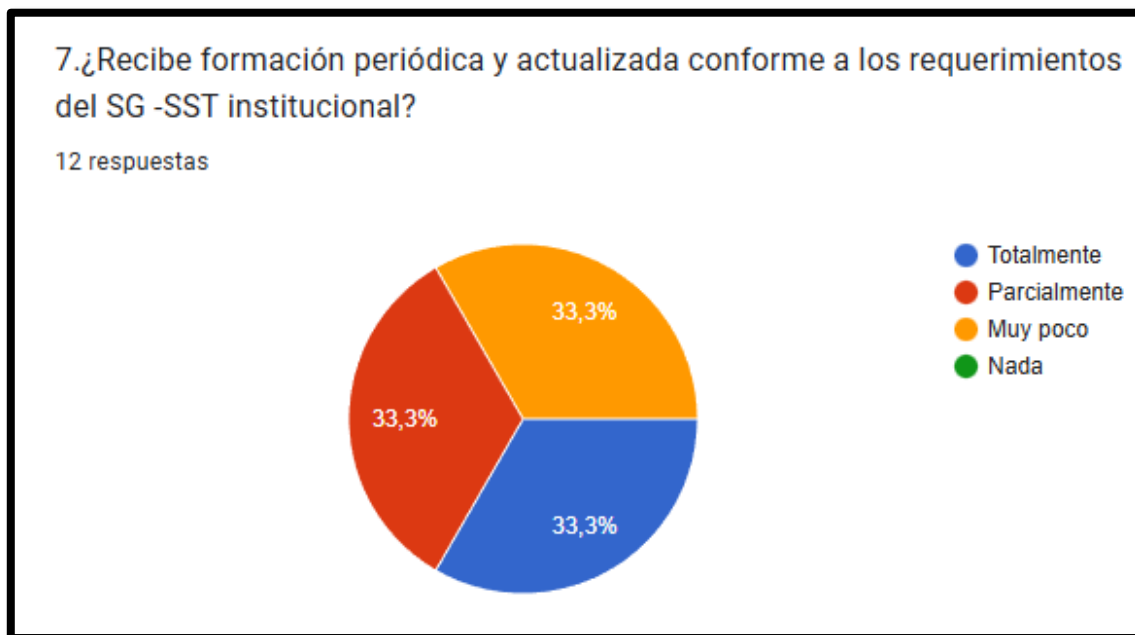
Nota. Elaboración propia a partir de los resultados del diagnóstico aplicado a los colaboradores de Constructora Capital Bogotá S.A.S., 2026.

Análisis de resultados: En la anterior pregunta que se generó a los encuestados en un porcentaje mayor siendo del 63,6% brinda las maneras adecuadas y con las oportunidades necesarias para el desarrollo profesional, mientras un 36,4% mantiene una postura neutra, validando desde la perspectiva de la normatividad ISO 26000 relacionado con las prácticas laborales y más específicamente con el compromiso frente al desarrollo humano y profesional de su personal, por la predominancia que se obtuvo se puede indicar que Constructora Capital Bogotá S.A.S cuenta con mecanismos, programas y estrategias que favorecen la formación, actualización y crecimiento interno de los trabajadores.

En cuanto al porcentaje obtenido como neutro da la percepción que da es que la información no es igualmente accesible o visible para todos los empleados lo cual indica que no se genera una comunicación en la equidad del acceso a los programas ofrecidos; con lo anterior se puede dar un proceso de mejora en cuanto a la divulgación de los programas ofrecidos lo cual fortalecerá la transparencia y dará el alcance a las políticas del desarrollo profesional.

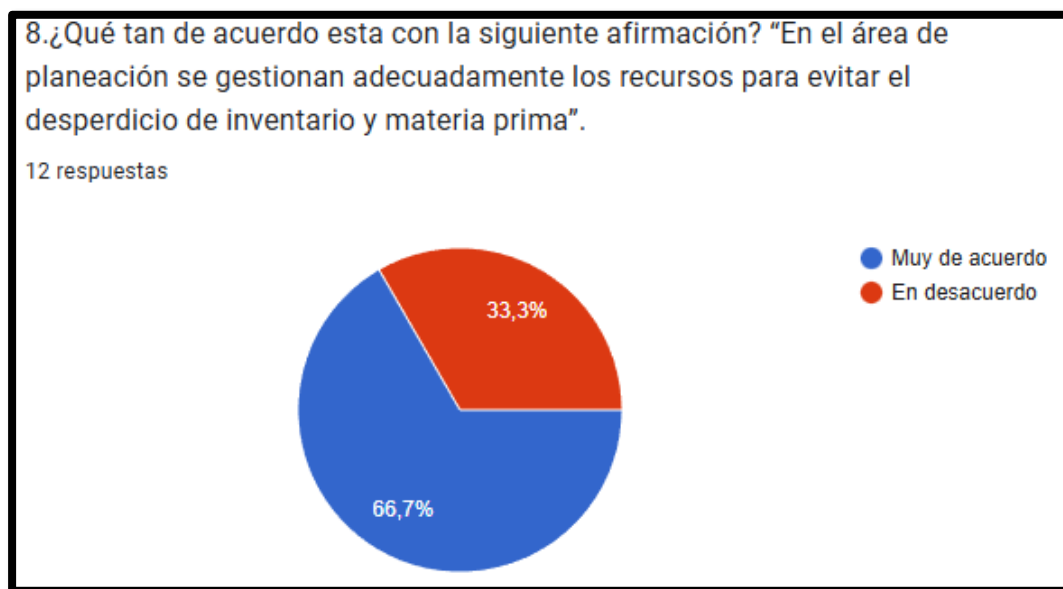
Figura 8

Gráfico Pregunta 7



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados del diagnóstico aplicado a los colaboradores de Constructora Capital Bogotá S.A.S., 2026.

Análisis de resultados: en la Constructora Capital Bogotá S.A.S varía considerablemente frente al nivel de capacitación que cada participante ha recibido. Como se visualiza en la imagen las tres opciones ocupan cada una un **33,3%** para el total del 100%, brindando una buena perspectiva de que si se gestionan capacitaciones para todos los empleados. Viendo que esas opciones están igualadas, habría que realizar una profundización en que áreas se está llegando de manera parcial, pues lo ideal es que cada colaborador obtenga los conocimientos pertinentes frente a sus funciones, los riesgos y su salud al 100%.

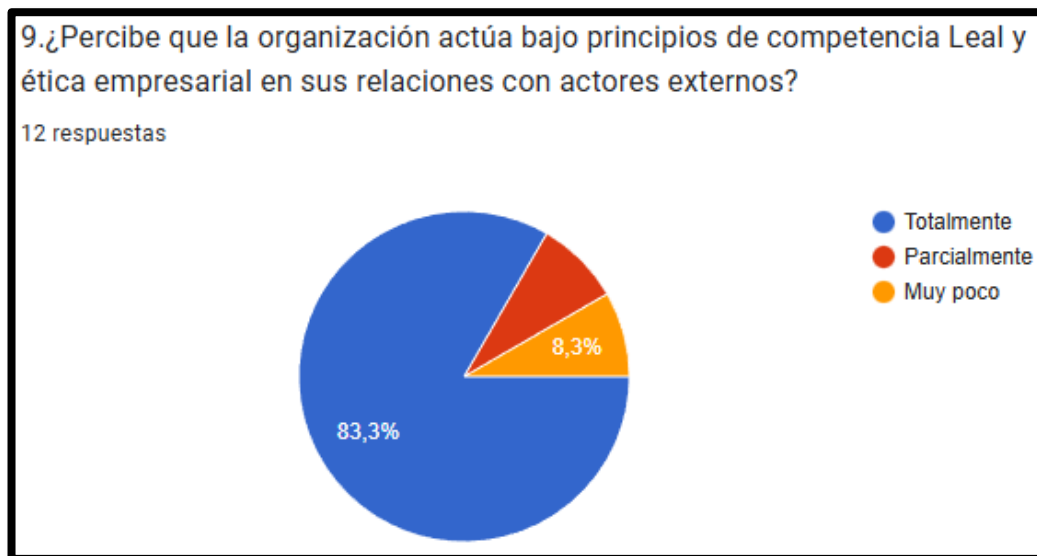
Figura 9*Gráfico Pregunta 8*

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados del diagnóstico aplicado a los colaboradores de Constructora Capital Bogotá S.A.S., 2026.

Análisis de resultados: La gestión de recursos es importante en una empresa tanto en lo económico como en lo ambiental. En la gráfica se puede observar que gran parte de los trabajadores, percibe este proceso como funcional, siendo en su **66,7%** a favor, esto es favorable y optimista si se compara con otras empresas donde no se perciba ni un poco este proceso, lo ideal como empresa no es quedarse en ese punto, es una línea constante de actualización y creación de nuevas estrategias que cada vez mejores y reduzcan cualquier desperdicio que se pueda generar.

Figura 10

Gráfico Pregunta 9



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados del diagnóstico aplicado a los colaboradores de Constructora Capital Bogotá S.A.S., 2026.

Análisis de resultados: Se puede ver con el 83,3% que Constructora Capital Bogotá S.A.S frente a la perspectiva de sus colaboradores mantiene una competencia leal con sus competidores, eso genera una buena imagen y confianza para sus colaboradores y consumidores. Como empresa se debe tener conciencia y ética para entrar en la libre competencia, pues el mercado puede llegar a ser difícil y traicionero, y mantenerse con buenas márgenes en un país como Colombia suele generar más dificultad. Como empresa también se puede estudiar el resto del porcentaje, desde la perspectiva de aquellas personas, como empresa en que se puede estar fallando, pues se debe tener claro que hay puntos ciegos que se llegan a omitir y lo ideal es mejorar cada día cada uno de los aspectos que forman a Constructora Capital Bogotá S.A.S como empresa.

Figura 11*Gráfico Pregunta 10*

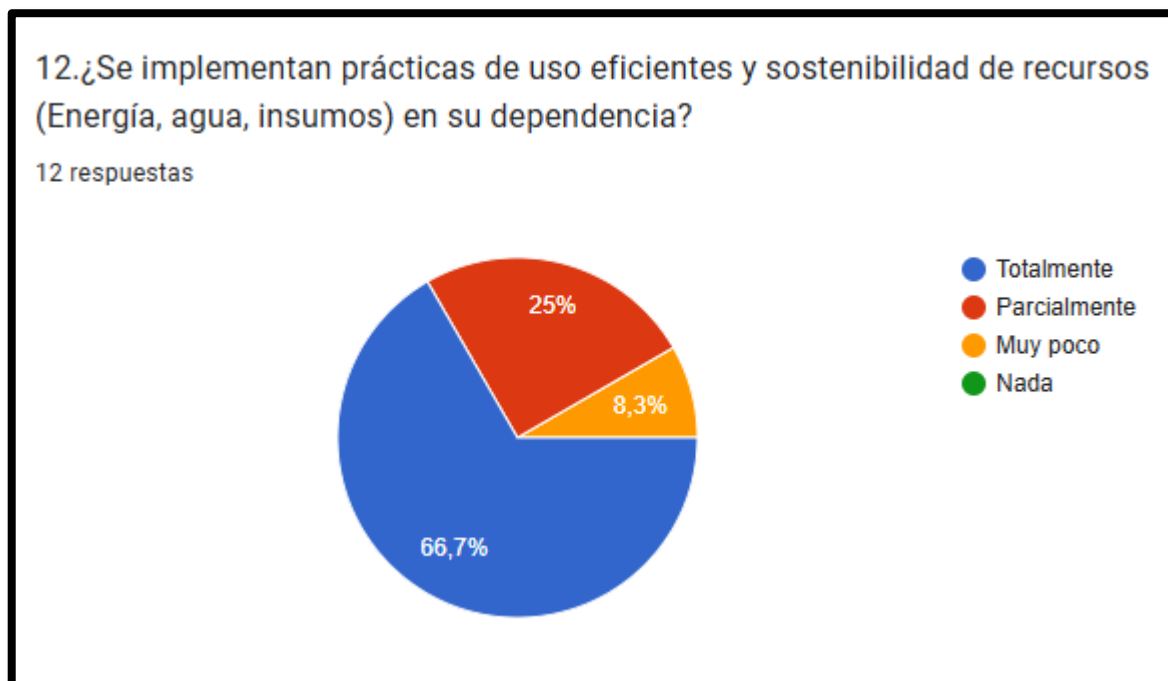
Nota. Elaboración propia a partir de los resultados del diagnóstico aplicado a los colaboradores de Constructora Capital Bogotá S.A.S., 2026.

Análisis de resultados: Se logra identificar que la perspectiva del personal de la Constructora Capital Bogotá S.A.S se divide en que la mayor parte de la mitad de los trabajadores perciben en que los procesos efectuados por la empresa en el tema de sostenibilidad no son del todo óptimos, básicamente, se piensa que existen diversas oportunidades de mejora para realizar un correcto desarrollo sostenible, así mismo se evidencia que un 41.7% considera que las acciones generadas por la organización son efectivos

Figura 12*Gráfico Pregunta 11*

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados del diagnóstico aplicado a los colaboradores de Constructora Capital Bogotá S.A.S., 2026.

Análisis de resultados: Se logra identificar que el 75% de las personas encuestadas (9 personas), consideran que los procesos de política interna de gestión ambiental son totalmente funcionales, es importante resaltar que el 25% indica que parcialmente consideran que son acordes las políticas ambientales, englobando así que ninguna de las personas encuestadas tiene mala percepción de las políticas ambientales.

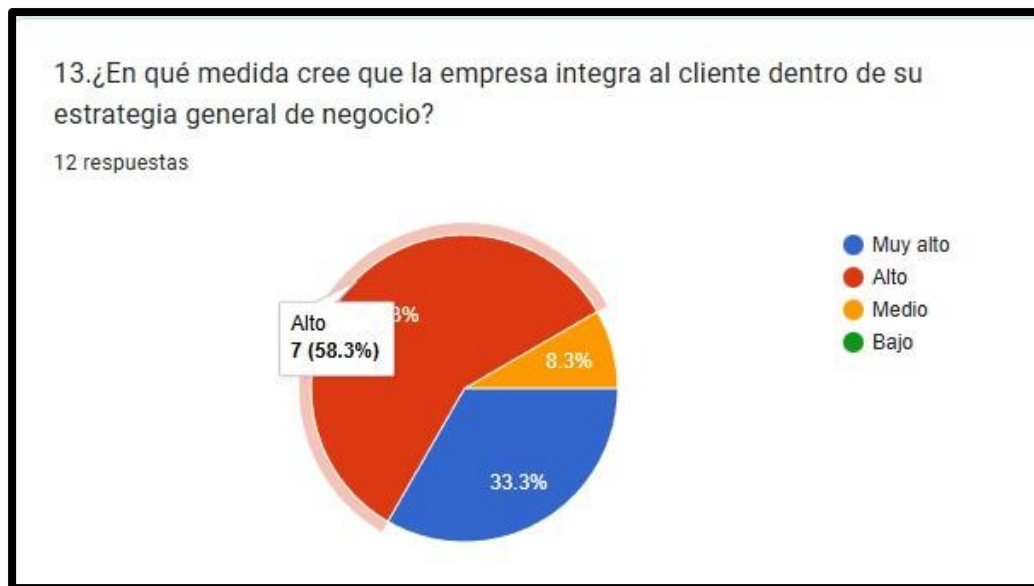
Figura 13*Gráfico Pregunta 12*

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados del diagnóstico aplicado a los colaboradores de Constructora Capital Bogotá S.A.S., 2026.

Análisis de resultados: Sobre la pregunta de implementación de prácticas de uso eficientes y sostenibilidad de recursos como energía, agua e insumos en la organización, se dictamina que un 66,7% de los encuestados están conforme con los procesos de sostenibilidad de recursos en la empresa, sin embargo, una pequeña cantidad del 8,3% considera que las prácticas no son eficientes y deberían mejorar; así mismo, se identifica que el 25% manifiesta que los procesos implementados son acordes (parcialmente).

Figura 14

Gráfico Pregunta 13



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados del diagnóstico aplicado a los colaboradores de Constructora Capital Bogotá S.A.S., 2026.

Análisis de resultados: En esta pregunta se analiza la variable en asuntos de consumidores ISO 26000 encontramos que la empresa Constructora Capital Bogotá S.A.S integra al cliente con transparencia y ética reflejando un resultado positivo, de acuerdo con la escala Likert el nivel más representativo en la respuesta es Alto con un porcentaje del 58.3% esto quiere decir que la empresa es estratégica, porque reconoce que su éxito duradero va en relación con la satisfacción, fidelización y en la ventaja competitiva que tenga con este.

también se observan las otras cifras con un porcentaje del 33,3% refleja un nivel Muy Alto donde los participantes le dan visibilidad en que esta relación genera una elevación en las ventas y crecimiento empresarial y terminamos con un porcentaje de 8.3% de acuerdo con los encuestados como opción de Medio se determina que, aunque es positivo el resultado final se debe intervenir aún más en esta área para impulsar en nuevas decisiones

En conclusión: Se necesita fortalecer el enfoque de los stakeholders ya que abarca todas las áreas en esta empresa, considerar de manera positiva los intereses que mejor convengan a todas las partes mostrándose equitativos, así mismo se podrán prevenir conflictos y riesgos sociales.

Figura 15

Gráfico Pregunta 14



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados del diagnóstico aplicado a los colaboradores de Constructora Capital Bogotá S.A.S., 2026.

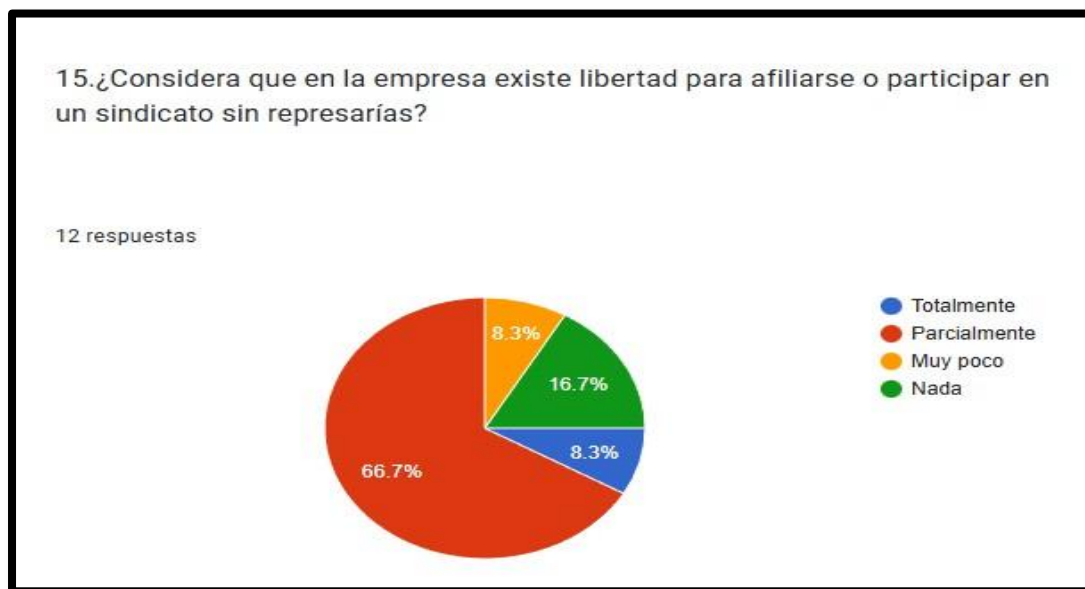
Análisis de resultados: En esta pregunta por parte de los funcionarios, obtenemos un porcentaje dividido del 50% se evidencia un nivel (Alto) y (Muy Alto) siendo una respuesta bastante positiva, esto demuestra que las empresas Pymes como la Constructora Capital Bogotá S.A.S genera seguridad, rentabilidad y eficiencia, llevando a cabo el control financiero, control del personal, control de inventarios y control de las ventas, de esta manera mejora la toma de decisiones con su equipo de trabajo.

En conclusión: Se está llevando a cabo los procesos más significativos en la empresa de

manera rentable, ya que los trabajadores conocen el funcionamiento de cada área, así mismo es importante diseñar controles para cadena de valor, verificando que los proveedores cumplan con las normas laborales y fortalecer aún más la cultura organizacional para cumplir con la RSE.

Figura 16

Gráfico Pregunta 15



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados del diagnóstico aplicado a los colaboradores de Constructora Capital Bogotá S.A.S., 2026.

Análisis de resultados: En esta pregunta podemos observar varios factores negativos, como por ejemplo la libertad para afiliarse en un sindicato, actualmente en las empresas pymes es limitada debido a su tamaño, existe menor anonimato entre los trabajadores, se tiene temor a ser despedidos y también por desconocimiento de no saber cómo funciona un sindicato. En Colombia actualmente el porcentaje de los sindicatos existentes en las empresas pymes es del 4% aproximadamente y se generaliza que en las empresas grandes es donde se necesita un sindicato.

Ahora debido a los resultados obtenidos en la entrevista podemos observar un porcentaje mayor del 66,7% respuesta en Nivel Parcialmente no se representa un aspecto totalmente

positivo ni totalmente negativo, esto quiere decir que para los trabajadores se reconoce lo importante que es contar con un sindicato, como parte de los derechos humanos del empleado, para mejorar los ingresos salariales, beneficios en las prestaciones sociales, obtener bonos, días de descanso, sin embargo reconocen que para la empresa no es de beneficio y esta no está obligada a tener ningún sindicato ya que, para tener un sindicato, esté lo deben generar los trabajadores, no es relevante el tamaño de la empresa.

También tenemos porcentajes similares de 8.3% con una respuesta Muy Poco y del 8.3% como Totalmente se contradice en la respuesta, esto quiere decir que existe confusión respecto a este tema y se debe reforzar para adquirir este conocimiento y terminamos con un porcentaje de 16.7% respuesta Nada donde un grupo de (2 personas) reconoce que en la empresa no hay libertad de expresión para participar en un sindicato sin tener represalias.

En conclusión: Es importante que el equipo de trabajadores en la empresa, sean conscientes de la creación de un sindicato, de ser necesario ya que este los beneficia en la toma de decisiones y derechos laborales, se debe fomentar una cultura basada en respeto, transparencia y participación, realizar talleres y capacitaciones sobre los derechos laborales, la formación, la seguridad y la educación de esta manera también beneficiara la empresa, debido a la motivación laboral que esto reactivara de manera positiva la productividad de los trabajadores.

Determinación Aplicación ISO

Árbol de Problema Ajustado

Figura 17

Árbol de Problemas



Nota. Elaboración propia con base en el análisis del diagnóstico organizacional bajo los lineamientos de la ISO 26000.

Link para Validación

https://www.canva.com/design/DAG74sTeiM8/fDiQY_sfExS4DkvAuSCQ0A/view

Cuadro de Stakeholders

Figura 18

Cuadro Stakeholders



Nota. Elaboración propia derivada del análisis estratégico y formulación de propuestas de mejora, 2026

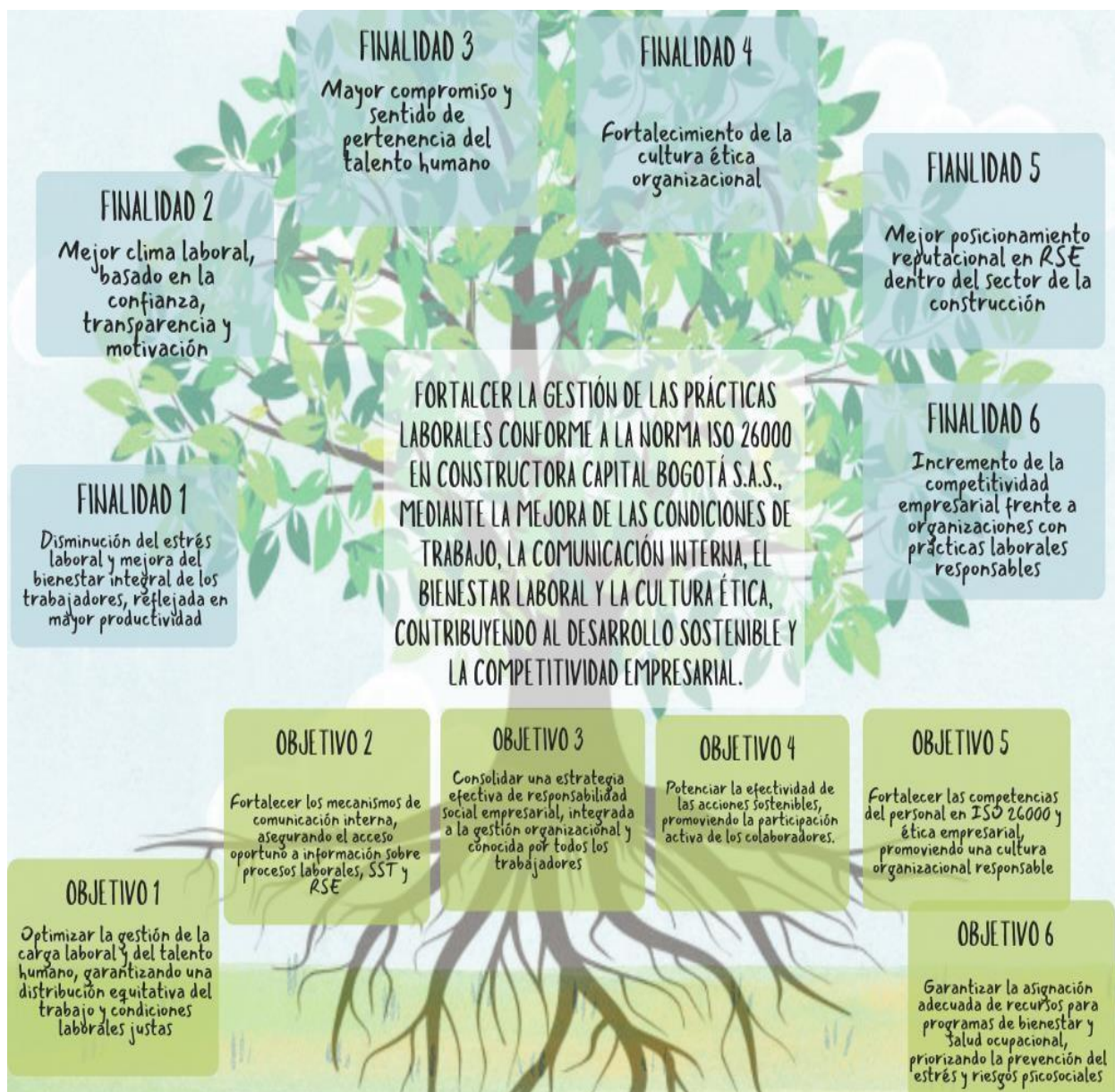
Link para Validación

<https://www.canva.com/design/DAG8LmNx3N0/JuN3LokzZLa4c-umTNMkWA/view>

Árbol de Objetivos Refinado

Figura 19

Árbol de Objetivos



Nota. Elaboración propia derivada del análisis estratégico y formulación de propuestas de mejora, 2026

Link para Validación

https://www.canva.com/design/DAG8SoJVXug/iCTXllo4Ykgf6s5jTgeXIQ/edit?utm_content=D

[AG8SoJVXug&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton](#)

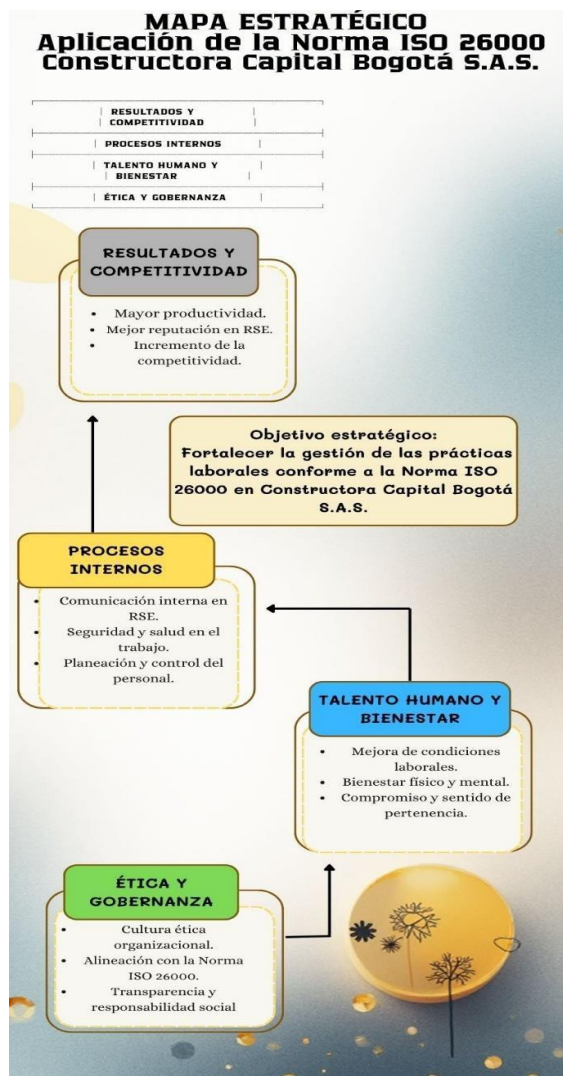
Análisis Árbol de Objetivos

Para cumplir con el árbol de objetivos proponemos como actividad implementar un manual de funciones en la organización con el fin de describir y definir las funciones y responsabilidades frente a cada área de trabajo desde los Stakeholders internos como externos, para así tener claridad de los roles que cada uno debe cumplir desde su posición actual , según sus habilidades, talentos, conocimiento y experiencia, es muy importante planificar y priorizar con el uso de herramientas como planillas, cronogramas, listas de check list y programas que faciliten el seguimiento y control de estos, para así evaluar y ajustar de ser necesario de esta manera se mejorará la sobrecarga laboral, la comunicación y control de la empresa. Respecto a la relación con los ODS es el No.8, ya que se busca un crecimiento económico estable que beneficie a todos por igual favoreciendo el emprendimiento y la innovación, como derecho humano contando con un empleo y condiciones dignas.

Mapa Estrategia Final

Figura 20

Mapa Estratégico



Nota. Elaboración propia con base en la formulación del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial, 2026.

Link para Validación

<https://www.canva.com/design/DAG8nZm57CI/lkauvHnmCCpRhL7kWq048A/view>

Análisis Ético Sobre la Coherencia entre el Discurso Institucional y las Prácticas Reales de RSE

La Constructora Capital Bogotá S.A.S. evidencia un compromiso institucional con la (RSE), reflejado en la adopción de prácticas sostenibles y en estándares como EDGE. Sin embargo, el diagnóstico realizado permite identificar brechas entre el discurso institucional y la práctica cotidiana, especialmente en el fortalecimiento de las prácticas laborales y la gestión del talento humano.

Aspectos como sobrecarga laboral, la percepción parcial del trabajo decente y la falta de claridad frente a los derechos laborales evidencian la necesidad de fortalecer la coherencia ética de la organización. Desde la perspectiva de la ISO 26000, la RSE no debe limitarse a lineamientos formales, sino traducirse en acciones consistentes, equitativas y sostenibles que impacten positivamente a todos los grupos de interés.

Superar estas brechas permitirá a la empresa consolidar una gestión verdaderamente responsable, fortalecer la confianza interna y externa y avanzar hacia un modelo organizacional alineado con el desarrollo y la ética empresarial.

Busca medir la solidez de la relación con los trabajadores logrando superar la sobrecarga y los factores de las problemáticas surgidos, con el fin de llevar a la realidad las prácticas de vivencia de Responsabilidad Social Empresarial.

Formulación del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial Plan de Acción y Seguimiento

De acuerdo con los resultados obtenidos en la Fase 4, se presenta este plan para la consolidación de la aplicación de la (RSE) en Constructora Capital Bogotá S.A.S. Cada dimensión de intervención cuenta con un objetivo estratégico claramente definido, una estrategia coherente con la ISO 26000 y los hallazgos diagnósticos, un plazo establecido e indicadores que permitan hacer seguimiento sistemático al cumplimiento de lo propuesto.

Dimensión 1: Prácticas Laborales y Gestión del Talento Humano

Esta dimensión se prioriza porque ISO 26000 plantea que las organizaciones deben orientar su responsabilidad social hacia condiciones de trabajo justas, desarrollo de las personas y relaciones laborales responsables (ISO, 2010).

Además, la evidencia académica muestra que la RSE no debe entenderse solo como acciones externas, sino que inicia fortaleciendo internamente a los colaboradores mediante inversión en su crecimiento personal y profesional (Canizales Muñoz, 2021).

Objetivo Estratégico

Implementar un manual de funciones y descripción de puestos que clarifique las responsabilidades, competencias requeridas y líneas de autoridad en todos los niveles de la organización, con el fin de eliminar ambigüedades, reducir la sobrecarga laboral y mejorar el clima organizacional interno.

Estrategia

Diseñar e implementar un manual de funciones colaborativo que defina:

- Descripción de cada cargo.
- Funciones y responsabilidades específicas.

- Competencias técnicas y transversales requeridas.

Líneas de reporte y autoridad. Este proceso incluirá consulta con los diferentes niveles de la organización (personal operativo, administrativo y directivo) para garantizar relevancia y apropiación.

Se complementará con herramientas de planificación como cronogramas, listas de verificación y programas de seguimiento que faciliten el control y evaluación periódica del cumplimiento de funciones, en consonancia con los principios de la ISO 26000 sobre gobernanza organizacional.

Plan de Acción y Seguimiento

Tabla 1

Dimensión 1

Acción	Responsable	Plazo	Indicador	Medio de validación
Elaborar un borrador del manual de funciones	Talento humano	2 meses	Manual elaborado	Documentos de manera físico y /o digital
Validar las funciones de cada área	Jefes de áreas	1 mes	80% de los cargos validados	Actas de reunión
Socializar el manual	Gerencia	1 mes	90% del personal capacitado	Listado de asistencia, físico y /o digital
Evaluar la aplicación del manual	Talento humano	semestral	Reducción en quejas laborales	Encuestas internas

Nota. Plan de acción correspondiente a la Dimensión 1: Prácticas laborales y gestión del talento humano, elaborado con base en los lineamientos de la ISO 26000 (ISO, 2010) y los resultados del diagnóstico aplicado a Constructora Capital Bogotá S.A.S. Elaboración propia

Dimensión 2: Comunicación y Coherencia Ética Organizacional

Esta dimensión se justifica porque ISO 26000 establece el comportamiento ético y la transparencia como bases para que la responsabilidad social sea coherente y creíble en la práctica (ISO, 2010).

Asimismo, investigaciones académicas entienden que la Ética Empresarial (EE) es un conjunto de valores y principios que orientan la conducta dentro de la organización, por lo que fortalecer la coherencia ética requiere reglas claras, comunicación y formación interna (Ruiz, Silva, & Vanga, 2008).

Objetivo Estratégico

Fortalecer la coherencia entre el discurso institucional de RSE y las prácticas reales mediante canales de comunicación clara, transparencia en decisiones, y un código de ética empresarial que guíe el comportamiento en todos los niveles jerárquicos.

Estrategia

- Diseñar e implementar un código de ética y conducta empresarial que incluya: valores corporativos, conductas esperadas y prohibidas, política de conflictos de interés, sanciones y canal de denuncias.
- Crear un mecanismo de conducta y control (reuniones periódicas) que permita a los Stakeholders reportar conductas no éticas.
- Realizar sesiones de capacitación sobre el código de ética dirigidas a todos los colaboradores.

- Establecer comité de ética que haga seguimiento al cumplimiento del código y resuelva casos específicos. Esta acción responde al Principio 3 de ISO 26000 sobre comportamiento ético y al Principio 2 sobre transparencia.

Plan de Acción y Seguimiento

Tabla 2

Dimensión 2

Acción	Responsable	Plazo	Indicador	Medio de Validación
Elaboración código de ética	Gerencia general, talento humano	2 meses	Código aprobado	Documento oficial
Socialización del código de ética	Talento humano	1 mes	90% del personal capacitado	Registros de asistencias
Crear canales de denuncias	Gerencia, tecnología	1 mes	Canal habilitado	Evidencias digitales
Seguimiento de los casos éticos	Comité de ética laboral	Trimestralmente	El total de números de casos atendidos	Informes

Nota. Plan de acción correspondiente a la Dimensión 2: Comunicación y coherencia ética organizacional, estructurado conforme a los principios de comportamiento ético y transparencia establecidos en la ISO 26000 (ISO, 2010). Elaboración propia.

Dimensión 3: Derechos Laborales y Trabajo Decente

Esta dimensión es necesaria porque ISO 26000 reconoce la importancia de ejecutar acciones laborales como parte de la responsabilidad social, lo cual se conecta directamente con la idea de “trabajo decente” (ISO, 2010).

Además, la evidencia en gestión humana y RSE resalta la importancia de incorporar derechos a nivel social y empresarial en los sistemas internos y en la forma como se gestiona el personal (Ramírez Torres, 2024).

Objetivo Estratégico

Garantizar que los Stakeholders tengan acceso claro a información sobre sus derechos laborales, integración en aportes sociales, salarios equitativos y condiciones de trabajo que cumplan con normativa legal y principios de dignidad humana, alineado con el ODS 8 y el Principio 7 de ISO 26000 sobre respeto a los derechos humanos.

Estrategia

- Revisar que todos los empleados cuenten con contratos claros que especifiquen: salario, horario, beneficios, derechos y deberes, afiliación a salud y pensión.
- Implementar un documento informativo sobre derechos laborales (en lenguaje sencillo) que sea divulgado a todo nuevo personal y esté disponible en las oficinas.
- Realizar auditoría anual sobre cumplimiento de normativa laboral.
- Establecer procedimiento de quejas sobre incumplimiento de derechos con respuesta en 15 días.
- Realizar encuestas periódicas sobre percepción de derechos laborales y condiciones dignas.

*Plan de Acción y Seguimiento***Tabla 3***Dimensión 3*

Acción	Responsable	Plazo	Indicador	Medio de validación
Revisión de los contratos que se tiene actualmente	Área jurídica y talento humano	2 meses	95% de los contratos validados	Archivo que permita la validación de los contratos
Difusión de los derechos laborales	Talento humano	Permanente	100% del personal de la compañía informado	encuestas de validación de apropiación de información difundida
Auditoría laboral interna	Gerencia	anualmente	100% del cumplimiento normativo	informe de auditoría
Encuestas de clima laboral	Talento humano	semestralmente	nivel de satisfacción	Resultados de las encuestas aplicadas

Nota. Plan de acción correspondiente a la Dimensión 3: Derechos laborales y trabajo decente, alineado con el Principio 7 de la ISO 26000 y el Objetivo de Desarrollo Sostenible 8 (ONU, 2015). Elaboración propia

Dimensión 4: Relación con Stakeholders Internos y Externos

Esta dimensión se incorpora porque ISO 26000 señala que una organización debe reconocer y respetar los intereses de sus partes interesadas, lo que exige diálogo, identificación de expectativas y rendición de cuentas (ISO, 2010).

También, desde la mirada de la ética y la RSE, la confianza y la legitimidad social se fortalecen cuando la organización actúa de manera responsable frente a la intervención de sus decisiones (Santana-Rojas, Ortiz-Sánchez, & Santamaría-Díaz, 2022).

Objetivo Estratégico

Fortalecer la comunicación y relación laboral de los Stakeholders como (empleados, clientes, proveedores, comunidad, autoridades) mediante espacios de diálogo, mecanismos de retroalimentación y compromiso con prácticas socialmente responsables que generen valor compartido, conforme al Principio 4 de ISO 26000.

Estrategia

- Mapeo actualizado de Stakeholders internos y externos.
- Establecer espacios de diálogo permanente: asambleas de empleados (trimestral), encuentros con proveedores (semestral), consulta con comunidades (según necesidad).
- Crear mecanismo de recolección de expectativas y retroalimentación desde cada grupo.
- Desarrollar un plan de acción de respuesta a inquietudes de Stakeholders.
- Comunicar avances en RSE de forma transparente.

*Plan de Acción y Seguimiento***Tabla 4***Dimensión 4*

Acción	Responsable	Plazo	Indicador	Medio de Validación
Identificación de los Stakeholders	Dirección	1 mes	mapa elaborado	Documento escrito
Reunión con los Stakeholders	Gerencia	1 mes y luego trimestral trimestralmente	4 reuniones en el periodo de tiempo señalado tiempo señalado	Actas que se generen en cada reunión
Recoger las expectativas	Talento humano y equipo de RSE	semestral	100% de participación	Encuestas
Informe de responsabilidad Social empresarial	Dirección	anual	informe publicado	Documento final con los resultados obtenidos

Nota. Plan de acción correspondiente a la Dimensión 4: Relación con stakeholders internos y externos, basado en el Principio 4 de la ISO 26000 sobre reconocimiento de las partes interesadas. Elaboración propia.

Dimensión 5: Gestión Ambiental y Sostenibilidad

Esta dimensión se incorpora en la norma ISO 26000 debido a que se establece el cuidado socioambiental como parte fundamental en responsabilidad social, orientado a la prevención de impactos ambientales negativos y promover al uso adecuado de los bienes naturales (ISO, 2010). Para el área industrial en construcción, estos factores resultan especialmente relevantes por los efectos que la actividad genera sobre el entorno.

Objetivo Estratégico

Disminuir factores que afectan negativamente al territorio ambiental, generado por las actividades de Constructora Capital Bogotá S.A.S, desde la aplicación de actividades y estrategias socioambientales y cumplimiento la normativa ambiental vigente.

Estrategia

Implementar un plan de gestión ambiental que incluya la optimización de los niveles de agua y plantas eléctricas, realizar la adecuada clasificación de residuos de obra, sensibilización ambiental de los colaboradores, el cumplimiento de los requerimientos legales ambientales aplicables al área en la construcción.

Plan de Acción y Seguimiento

Tabla 5

Dimensión 5

Acción	Responsable	Plazo	Indicador	Medio de validación
Diagnóstico de impactos ambientales	Área ambiental	2 meses	Diagnóstico realizado	Informe técnico
Programa de manejo de residuos	Supervisor de obra	Permanente	reducción de residuos (%)	Registros y reportes
Capacitación ambiental	Talento humano	Semestral	% de personal capacitado	Listas de asistencias
Seguimiento normativo	Gerencia	Anual	Cumplimiento ambiental	Informes legales

Nota. Plan de acción correspondiente a la Dimensión 5: Gestión ambiental y sostenibilidad, fundamentado en los lineamientos ambientales de la ISO 26000 (ISO, 2010). Elaboración propia.

Dimensión 6: Asuntos de los Consumidores

La ISO 26000 resalta la importancia de proteger el derecho del consumidor, garantizando información clara, calidad en los productos y servicios, y mecanismos efectivos de atención y reclamo (ISO, 2010). En el sector constructor, esto se traduce en transparencia, cumplimiento contractual y atención oportuna a los clientes.

Objetivo Estratégico

Garantizar prácticas responsables y transparentes con los clientes, fortaleciendo la confianza, la calidad del servicio y la atención efectiva de quejas y reclamos.

Estrategia

Establecer procedimientos claros de atención al cliente, canales formales de recepción de PQRS, comunicación transparente sobre los proyectos y seguimiento oportuno a las inquietudes

de los consumidores.

Plan de Acción y Seguimiento

Tabla 6

Dimensión 6

Acción	Responsable	Plazo	Indicador	Medio de validación
Crear canal de PQRS	Gerencia	1 mes	Canal habilitado	Evidencia digital y canal presencial
Procedimiento de atención al cliente	Área comercial	2 meses	Procedimiento documentado	Manual interno
Seguimientos a reclamos	Servicio al cliente	Trimestral	Tiempo de respuesta	Reporte
Medición de satisfacción – NPS	Área de PQRs	Mensual	Nivel de satisfacción	Encuestas

Nota. Plan de acción correspondiente a la Dimensión 6: Asuntos de los consumidores, conforme a los principios de protección al consumidor establecidos en la ISO 26000 (ISO, 2010).

Elaboración propia.

El seguimiento de esta dimensión se realizará a través de los indicadores establecidos, permitiendo evaluar los objetivos estratégicos y realizar ajustes oportunos que fortalezcan la (RSE) de la empresa.

Conclusiones

Integrar la (PL) y el (CS) en el desarrollo empresarial que permita transformar las empresas hacia modelos responsables, eficientes y alineados con las tendencias globales de sostenibilidad. Esta propuesta demuestra que la sostenibilidad no es solo un requisito ético, sino una oportunidad estratégica para fortalecer la competitividad, reducir costos operativos y mejorar la reputación corporativa.

La adopción de estas prácticas contribuye directamente al bienestar humano, social, alineándose con los principios fundamentales de la (RSE).

Con esta actividad logramos identificar varios factores que determinan lo importante que es en las empresas Pymes fortalecerse desde la perspectiva de la (RSE), teniendo en cuenta las variables de la ISO 26000 para que su operación sea viable, rentable, organizada y socialmente responsable, se debe enfocar en las áreas internas, externas, sociales, económicas, ambientales. No solo a nivel corporativo si no territorial y en desarrollo a lo que logre a portar positivamente a la comunidad.

Con esta actividad logramos realizar diferentes análisis respecto a los resultados obtenidos en la entrevista, con un enfoque más específico para así identificar, que tanto se implementa la RSE en la organización y también determinar qué eje temático se encuentra en falencia actualmente para así, proponer diversas estrategias con objetivos claros y específicos que ayuden a facilitar su integración dentro de los stakeholders internos como externos para llevar a cabo un adecuado manejo estructural y organizacional en la compañía. (Cindy Muñoz).

Con el desarrollo del árbol de problemas, ayuda a identificar las prácticas laborales, actualmente direccionadas en la empresa y como algunos factores que se relacionan en la norma ISO26000 como las condiciones laborales no se están cumpliendo a cabalidad, y en el

planteamiento del árbol de objetivos conlleva a que se generara un análisis en donde se puedan plantear objetivos estratégicos orientados a la mejora continua en coherencia con la norma ISO26000 y pleno cumplimiento de los ODS. (Mery Muñoz).

Por medio de la presente actividad podemos identificar las problemáticas labores de la organización Constructora Capital como el mal clima laboral, estrés ocasionado por dichas razones y burnout, así mismo por dicho problema se identifica las personas implicadas y afectadas con el fin de implementar manual de funciones y estrategias para garantizar un correcto funcionamiento de las labores efectuadas de los empleados garantizando la norma ISO 26000 ofreciendo soluciones de (RSE) por parte de la empresa. (Cristian Camilo Sánchez).

La presente actividad permitió analizar de manera integral la gestión de las prácticas laborales en Constructora Capital Bogotá S.A.S., identificando las principales problemáticas, causas y efectos relacionados la Norma ISO 26000, así como los grupos de interés involucrados; a partir de este análisis se estructuró un mapa estratégico con enfoque sistémico que articula la ética y la gobernanza, el bienestar del talento humano, la reducción en variables específicas y la obtención de resultados organizacionales, evidenciando que la implementación de estas no solo mejora las condiciones laborales y el clima organizacional, sino que también fortalece la productividad, el desarrollo económico y disminuye las amenazas directa, contribuyendo a su sostenibilidad y desarrollo a largo plazo.

La acción estratégica de (RSE) para Constructora Capital Bogotá S.A.S consolida una propuesta integral alineada con las normas ISO 26000, permitiendo articular acciones laborales responsables, comportamiento ético, respeto por los derechos laborales, gestión de Stakeholders, protección ambiental y atención responsable a los consumidores. A través de objetivos estratégicos claros, estrategias coherentes, plazos definidos e indicadores de seguimiento, la

empresa fortalece su gestión organizacional, mejora su impacto social y ambiental y avanza hacia una sostenibilidad real y medible en el tiempo, contribuyendo al desarrollo ético y responsable del sector de la construcción. Es de tener en cuenta que, al incluir los diversos indicadores de seguimiento, la organización podrá generar impactos positivos, asegurando la reducción de riesgos ambientales y laborales, logrando mejorar la reputación ante los clientes internos y externo

Referencias Bibliográficas

- Canizales Muñoz, L. D. (2021). Responsabilidad social empresarial y el fortalecimiento del talento humano en las organizaciones. *Obtenido de RHS-Revista Humanismo Y Sociedad: <https://doi.org/10.22209/rhs.v9n1a04>*
- Díaz, L (2007). Responsabilidad social empresarial: Enfoque estratégico y de creación de valor.
- Fernández Izquierdo, M. Á. (2014). El gobierno corporativo como motor de la responsabilidad social corporativa. *Universitat Jaume I*.
- González, A (2007). Diseño de un mapa estratégico para el mejoramiento de la gestión gerencial en las pymes del sector metalmecánico del municipio de Guacara del Estado de Carabobo.
- ISO. (2010). *Guía de responsabilidad social*. ISO 26000:2010(es).
- Kliksberg, B. (2004). *Más ética, más desarrollo*. Fondo de Cultura Económica.
- Medina, M & Moreno, C (2009). Diseño de un modelo de gestión de RSE a la empresa Micro Pneumatic S.A. *<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/1140/2009-49P-08.pdf?sequence=1&isAllowed=y>*
- Mintzberg, H. (1994). La estructuración de las organizaciones. Ariel. Útil para sustentar gestión organizacional y toma de decisiones.
- Organización de Naciones Unidas. (2015). Objetivos de Desarrollo Sostenible. ONU
- Porter, M. (1985). Ventaja competitiva. Free Press.
- Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). (2011). Producción más limpia: Guía para su implementación.
- Ramírez Torres, W. E. (2024). Gestión empresarial del talento humano desde la política de responsabilidad social. Una revisión sistemática. *Revista Perspectiva Empresarial:*

<https://doi.org/10.16967/23898186.851>

Reunión, Duván Reyes. (22 de noviembre del 2025). Cipas 1 Diplomado en Gerencia Estratégica

y RSE. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=2W0xQos1RbE>

Ruiz, Silva, & Vanga. (2008). Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de

Alta Tecnología (OAT). *Revista Venezolana de Gerencia:*

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-

[99842008000300006&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842008000300006&lng=es&tlng=es)

Santana-Rojas, F., Ortiz-Sánchez, V., & Santamaría-Díaz, E. (2022). Ética en los negocios y

responsabilidad social empresarial: un análisis de gestión administrativa del sector

comercial. *593 Digital Publisher CEIT: <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.6-2.1606>*