

**PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

**PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A**

**YOLIMA ROJAS ARO**

**NANCY JANET TUNJANO GARCIA**

**WILLIAM ARLEY TORRES GOMEZ**

**JESUS EDUARDO MONTAÑEZ SUÁREZ**

**DIANA MARCELA SANTAMARIA BARBOSA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,  
ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS – ECACEN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA ESTRATÉGICA Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
MAYO DE 2019**

**PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

**PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A**

**GRUPO: 101008\_9**

**YOLIMA ROJAS ARO**

**NANCY JANET TUNJANO GARCIA**

**WILLIAM ARLEY TORRES GOMEZ**

**JESUS EDUARDO MONTAÑEZ SUÁREZ**

**DIANA MARCELA SANTAMARIA BARBOSA**

**TUTOR:**

**MARIO ZUBIRIA LARA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,  
ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS – ECACEN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA ESTRATÉGICA Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
MAYO DE 2019**

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	7
ABSTRACT .....	8
Introducción .....	10
Objetivos .....	11
Objetivo General .....	11
Objetivos Especificos.....	11
2. Propuesta Plan de Responsabilidad Social Empresarial Pasteurizadora La Mejor S.A... 12	
2.1 Direccionamiento Estratégico (misión, Visión, Valores) .....	13
MISIÓN.....	13
VISIÓN .....	13
VALORES	
CORPORATIVOS .....	13
2.2 Evaluación del Desempeño económc, social y ambiental.....	14
2.3 Justificación del Plan de Responsabilidad Social Empresarial .....	16
3. Código de Conducta.....	17
3.1 Modelo Gerencial Seleccionado, Por inclusión .....	17
3.2 Guía e Iniciativa Mundial Aplicada para la Construcción del Código de Conducta.....	19
3.3 Codigo de conducta de Pasteurizadora La Mejor S.A .....	20
3.4 Recursos financieros y decisiones de la inversión de un Código de Conducta.....	40
Glosario.....	41

	4
4. Stakeholders .....	42
4.1 Breve Descripción de los Stakeholders .....	42
4.2 Mapa Generico de Pasteurizadora La Mejor S.A.....	43
4.3 Matriz de relaciones (Influencias Vs Impacto) entre Pasteruizadora La Mejor S.A y los Stakeholders (Actores) identificados .....	44
5. Plan Responsabilidad Social Empresarial .....	45
5.1 Plan Responsabilidad Social Empresarial de Pasteurizadora La Mejor S.A.....	45
5.2 Plan Comunicaciones a los interesados.....	49
5.3 Recomendaciones del modelo de informe RSE .....	50
Conclusiones .....	51
Biliografía .....	53
Anexos.....	60

3

## Lista de Figuras

Figura No. 1 Logo Pasteurizadora La Mejor S.A .....	12
Figura No. 2 Método de la Inclusión... ..	17
Figura No. 3 Mapa Genérico Seleccionado – Pasteurizadora La Mejor S.A .....	43
Figura No. 4 Matriz de relaciones (Influencias Vs Impacto)... ..	44

## Lista de Tablas

Tabla No. 1 Evaluación Impacto – Pasteurizadora La Mejor S.A .....	15
Tabla No. 2 Leyes y expectativas para distintos grupos involucrados.....	19
Tabla No. 3 Recursos financieros y decisiones de inversión de Código de Conducta.....	40
Tabla No. 4 Plan de Responsabilidad Social – Pasteurizadora La Mejo S.A .....	45
Tabla No. 5 Plan de Comunicaciones a los StakeHolders .....	49

## RESUMEN

El origen de la presente actividad es socializar el proyecto de investigación, correspondiente al diplomado de profundización en gerencia estratégica y responsabilidad empresarial, donde se busca incorporar un diseño del plan de responsabilidad a la organización Pasteurizadora La Mejor S.A, mediante las declaraciones de los principios éticos y los valores fundamentados en la moral, para aplicarlos al desarrollo de la vida empresarial, teniendo en cuenta que la empresa en comento se dedica a la transformación de materia prima en productos comercializables, es una empresa emprendedora 100% colombiana ubicada en la ciudad de Cúcuta (Norte de Santander) y por más de 35 años de experiencia se ha dedicado por llevarles hasta los hogares, los sabrosos derivados de la leche, con el sello de calidad LA MEJOR, cuya principal actividad es “Elaboración de productos lácteos”.

Dicho lo anterior se expresa el diseño del plan de Responsabilidad Social Empresarial desde el inicio del reconocimiento de los impactos sociales, económicos y ambientales suscitados por la organización, para efectuar la valoración de desempeño, fusionando a las entidades o personas que estén involucradas con la actividad económica de la organización; seleccionando el modelo gerencial y la evaluación del impacto, basado en la ejecución de problemas y la prioridad de atención; lo que permite redactar el código de conducta empresarial, enfocados en las políticas y responsabilidades de cada actor que se ve involucrado con la organización, teniendo como base la normatividad vigente y las circunstancias del entorno laboral, en donde se da a conocer la identificación de las partes interesadas y su influencia.

## ABSTRACT

The origin of the present activity is to socialize the research project, the diplomacy of deepening in management, management and corporate responsibility, where the design of responsibility and organization is sought. and values based on morality, to apply them in the development of business life, taking into account the company in the business is dedicated matter in the raw material in marketable products, is a 100% Colombian entrepreneurial company located in the city of Cúcuta (Norte de Santander) and for more than 35 years of experience has been dedicated to carry out until the homes, the tasty milk products, with the seal of quality THE BEST, whose main activity is "Elaboration of dairy products".

This is the previous text The design of the Corporate Social Responsibility plan is expressed from the beginning of the recognition of the social, economic and environmental media raised by the organization, for the fulfillment of the function of performance, the merger of the entities or persons involved with the economic activity of the organization; selecting the management model and the impact evaluation, based on the execution of the problems and the priority of the attention; what allows us to write the code of business conduct, focused on the policies and responsibilities of each actor that is involved with the organization, based on the current regulations and the circumstances of the work environment, where the identification of the interested parties and their influence.

## Palabras Clave

Responsabilidad

Indicadores

Social

Económica

Ambiental

## Keywords

Responsibility

Indicators

Social

Economic

Environmental

## Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial es el desarrollo de las actividades dirigidas a cambiar o mantener la conducta de las personas en beneficio de los individuos y de la sociedad en general, sosteniendo una imagen institucional de generosidad con todas aquellas personas, que se encuentran dentro de su entorno comercial.

Para dar cumplimiento a nuestro proyecto de grado, se realizó una recopilación de todos los temas visto durante el curso, con la aplicación de las herramientas investigativas, suministradas por los contenidos que nos entregaron en la respectiva unidad de estudio, encontramos conceptos básicos sobre responsabilidad social empresarial, que sirven para la sustentación del trabajo; donde se optó por seleccionar a la empresa **PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A**, y aplicarle la implementación de la RSE dentro su direccionamiento estratégico, con la evaluación de las dimensiones Económicas, Sociales y Ambientales, fijadas en el Plan de comunicaciones para el personal interesado y las corporaciones que se vinculan con este modelo de negocio, manteniendo relaciones políticas y de actuación, con plazos, indicadores y beneficios; todo lo que tenga que ver, el crecimiento económico, la mejoría en la condición de vida de los habitantes y coadyuvar a la declinación de la versatibilidad negativa en el medio ambiente. Por esta razón; nos permite abordar temas significativos, que están relacionados en la normatividad de la empresa, que sirve para instalar la responsabilidad social empresarial en el entorno global, con la incorporación de las declaraciones de los principios éticos, los valores fundamentados en la moral, aplicados al desarrollo de la vida empresarial, se estableció un código de conducta que será regido partir su fecha implementación. También se quiere dar a conocer a través de este documento, el diseño del mapa genérico de los Stakeholders y el diligenciamiento de la matriz de relaciones de influencias vs impacto, como un instrumento básico para establecer las relaciones públicas entre entidades y las personas que tengan que ver en el funcionamiento de la organización.

## Objetivos

### Objetivo General

Diseñar un plan de responsabilidad social empresarial, desde el inicio del reconocimiento de los efectos sociales, ambientales y económicos motivado por la organización, que añada diversas tácticas de conclusión o atenuación de estos, que al ser incluido porporcionará importancia a la empresa.

### Objetivos específicos

- Identificar los impactos económicos, sociales y ambientales generados por la organización seleccionada.
- Elaborar código de conducta empresarial para la organización Pasteurizadora La Mejor S.A, luego de identificar las guías e iniciativas mundiales para la construcción del código de conducta, así como loa definición de los recursos financieros y decisiones de inversión.
- Realizar un video de contextualización sobre RSE vs Marketing
- Diseñar el mapa genérico de los Stakeholders para la organización, que permita crear la matriz de relaciones entre la empresa seleccionada y los Stakeholders.
- Construir el plan de responsabilidad social empresarial y fijar el plan de comunicaciones.
- Socializar el Plan de Responsabilidad Social de la Pasteurizadora La Mejor S.A.

## 2. Propuesta Plan de Responsabilidad Social Empresarial PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A

La empresa que postula por consenso del grupo para el trabajo que nos encontramos desarrollando en el Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial para el desarrollo de la guía de trabajo es: PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A. la cual se desarrolla dentro del sector económico secundario, ya que se dedica a la transformación de materia prima en productos comercializables, su logo y gama de productos se pueden ver en la figura No. 1.



Figura 1. Logo de la Organización Pasteurizadora La Mejor S.A.

Fuente: Pagina corporativa La Mejor S.A

## 2.1 Direccionamiento Estratégico

### MISIÓN

Pasteurizadora La Mejor S.A; tiene como misión ser líderes en la satisfacción de las necesidades alimenticias y nutricionales de la comunidad en general, produciendo y comercializando lácteos y refresco de alta calidad, ofreciendo un excelente servicio.

### VISIÓN

Seremos para el 2025, la pasteurizadora de mayor reconocimiento en el oriente colombiano, por su calidad, servicio y cobertura, participación y responsabilidad, generando confianza y satisfacción en nuestros clientes. expandiendo nuestra cobertura a mercados internacionales directamente o con alianzas estratégicas.

### VALORES CORPORATIVOS

- Responsabilidad
- Honestidad
- Lealtad
- Pro- Actividad
- Innovación
- Excelencia
- Puntualidad
- Compromiso
- Solidaridad

## 2.2 Evaluación del Desempeño económico, social y ambiental de la organización

Como se aprecia en la tabla 1, se logra evidenciar la Evaluación del desempeño económico, social y ambiental de la organización Pasteurizadora La Mejor S.A

Tabla 1.

*Evaluación Impacto – Pasteurizadora La Mejor S.A*

<b>Formato de evaluación Impacto empresa: Pasteurizadora La Mejor S.A</b>		
<b>Problema</b>	<b>Impacto</b>	<b>Prioridad atención (alta, media, baja)</b>
Económico	<p>Interno: La producción</p> <p>Elevar la producción, sin desmejorar la calidad del producto, para crear confianza entre los accionistas y mejorar la calificación de riesgo, facilitando el acceso al financiamiento.</p>	ALTA
	<p>Externo: clientes</p> <p>Consolidar un modelo de negocio con mayor oferta de bienes o servicios, implementando en su gestión de Responsabilidad empresarial, con los clientes, para mayor complacencia, certeza, atributo, precios razonables, un marketing y promoción ético, al igual que un oportuno y acertado servicio después de la venta.</p>	
Social:	<p>Interno: Generar empleo</p> <p>La implementación de trabajo directo, contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de los empleados y la de sus familias, además los trabajos indirectos, que optimizan sus necesidades en las diferentes labores, para mejorar sus fincas y sus parcelas, contribuyendo al desarrollo local y regional.</p> <p>Para todas aquellas personas que desarrollan una</p>	MEDIA

<p>Externo: Comercial.</p>	<p>actividad operativa y comercial, por fuera de la empresa, y están indirectamente vinculadas con el mercado, sus ingresos mejoraran, recibiendo un precio justo por su producto a través del sistema de liquidación que utiliza nuestra empresa.</p>	
<p>Ambiental:  Interno: Educación y promoción.  Externo: Programas de protección ambiental.</p>	<p>Implementar mecanismos de educación entre el personal de trabajadores y promover entre la comunidad, las campañas educativas en prevención de la gestión ambiental, para el uso adecuado de los desechos industriales, en desarrollo sostenible de las tecnologías limpias, colocando a disposición de las campañas informativas para manejar y proveer mis productos, considerando el uso sostenible de los recursos naturales y aprovechamiento eficiente de la energía y otros insumos, en la disminución de las emisiones de carbono y minimización de los impactos ambientales adversos que permitan instaurar programas. Forestales específicos de acuerdo con las necesidades de la comunidad, enfocados en la protección y preservación del agua y el medio ambiente.</p>	<p>BAJA</p>

Fuente: Autoría Propia

## 2.3 Justificación del Plan de Responsabilidad Social Empresarial

Pasteurizadora LA MEJOR, Es una empresa ubicada sobre Cl 7 N 4-33 Zona Industrial Cúcuta - Norte De Santander, que se caracteriza por hacer productos lácteos, donde sus posibilidades de negocio e implementación de nuevas políticas de mercado, están proyectadas para aumentar sus ventas y seguir ofreciendo los más sabrosos derivados de la leche, en toda la región, como son: el queso, yogurt y dulces, pretendiendo llegar con sus productos refrigerados, a todos hogares del municipio Cúcuta, área metropolitana y demás poblaciones del departamento.

La empresa es socialmente responsable, en cuanto a las actividades que realicemos dentro y fuera de las instalaciones, quedando marcadas en un entorno laboral, inclinadas a la compensación de los necesidades y las aspiraciones de los empleados, dentro del ámbito social y ambiental, fundamentado en los principios y valores de los derechos humanos, beneficiando el desarrollo de la empresa y el mejoramiento de la calidad de vida de todos los empleados y de aquellos que de una u otra manera participan, indirectamente de mi actividad comercial, en cumplimiento de mis obligaciones y compromisos legales, a nivel industrial, regional y nacional. El impacto dentro de la dinámica empresarial y/o global de la misma, es de gran preocupación para la pasteurizadora La Mejor S.A, ya que vela por mantener buenas relaciones del entorno donde se desarrollan todas las actividades de la empresa, ya que debemos cuidar el medio ambiente y garantizar que las posibles generaciones, puedan disfrutar de los recursos naturales, en un ambiente sano y libre, es por eso; que La pasteurizadora LA MEJOR, es una organización perteneciente al sector ganadero y lechero de Colombia, socialmente responsable, creciente y competitiva en el tiempo, que busca un desarrollo sostenible y ambiental, en procura de proteger y generar un aprovechamiento de los recursos naturales al máximo, por esta razón, se hace necesario reducir la cantidad de residuos líquidos y sólidos, que se han generado a partir de la transformación de la leche, como desperdicios contaminantes, que están afectando al ecosistema y que se hace necesario prevenir y crear programas, que permitan el logro de los objetivos sociales en mejoramiento en la calidad de la vida de toda la población, mediante la utilización de productos amigables con el medio ambiente.

### 3. Código de Conducta

#### 3.1 Modelo Gerencial Seleccionado, Por Inclusión.

Se escogió el Modelo de la Inclusión, permitiéndole a la empresa Pasteurizadora La Mejor S.A., identificar las necesidades y expectativas de los clientes, los requisitos del producto o la prestación del servicio, la entrega, el producto terminado, prestar el servicio y mantener una comunicación externa con el cliente, atendiendo incluso sus quejas y reclamos y finalmente se retroalimenta o se toma en cuenta la percepción del cliente, en relación con la capacidad de la organización en el cumplimiento de sus necesidades y expectativas, tal como se logra observar en la figura 2.

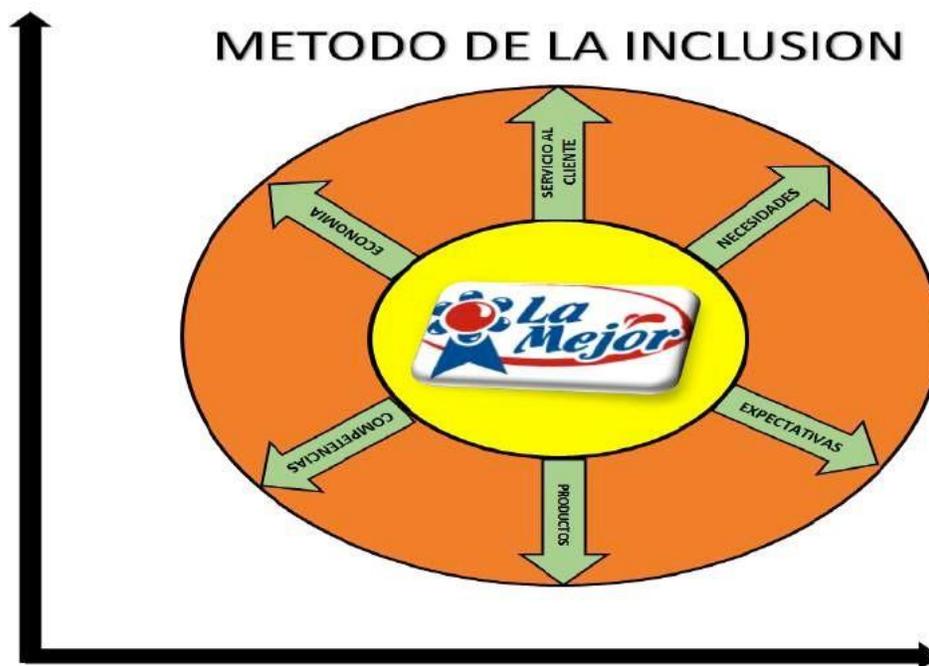


Figura 2 – Método de la inclusión Pasteurizadora La Mejor S.A

Fuente: Autoría Propia

Revisando el formato de evaluación Impacto, la empresa Pasteurizadora La Mejor, presenta 3 tipos de problemas: en el entorno económico se encuentra la producción y las ventas, en el entorno social se necesita generar empleo y tener en cuenta a los proveedores, y en la parte ambiental esta la educación y promoción y los programas de protección ambiental, en los 3 casos siempre se debe tener en cuenta a los clientes, quienes son el punto de equilibrio de la empresa, ya que sin ellos Pasteurizadora La Mejor no alcanzarían las metas propuestas durante el periodo a las que se quieren llegar.

Si los productos ofrecidos no tienen acogida por los clientes y estos son rechazados entonces no se obtendrían los ingresos esperados y no se pueden dar solución a los 3 tipos de problemas que fueron planteados, y esto puede generar un desequilibrio económico en el interior de la compañía.

Ahora, para saber si es viable el modelo de la Inclusión, se plantea la siguiente pregunta:

¿Será posible que con el modelo de la Inclusión en el sector económico se puede mejorar la producción y aumentar las ventas de la empresa?

Sí, porque la inclusión permite identificar las necesidades y las expectativas de los clientes. Al tener un conocimiento claro de las necesidades y lo que el cliente espera con nuestro producto, ya que le permitiría mejorar la producción y con esto se puede aumentar las ventas de la empresa y los ingresos esperados para el periodo.

### 3.2 Guía e Iniciativa Mundial Aplicada para la Construcción del Código de Conducta

Tabla 2

*Leyes y expectativas para distintos grupos involucrado.*

<i>Stakeholders</i>	<i>Tipos de leyes existentes</i>	<i>Iniciativas que atienden expectativas sociales</i>
<i>Proveedores</i>	Código comercial	Comercio justo
<i>Trabajadores</i>	Código laboral	Equilibrio vida laboral – Vida familiar
<i>Clientes</i>	Transparencia	Códigos de ética
<i>Otras organizaciones</i>	Competencia leal	Certificaciones
<i>Comunidad local</i>	Contenido local	Apoyo a la cultura
<i>Sociedad</i>	Protección ambiental	Inclusión social

Fuente: Schwalb (2009)

Las normativas internas de las compañías son sinónimo de cumplimiento y autoridad. De igual forma estas deberán regirse por el bien grupal, y respetando la autonomía de cada ente participativo en ella, así como se describe en la tabla 2. Cada uno de estos entes entenderá su rol en la empresa y abordará su accionar voluntario, en pro de defender los intereses de la pasteurizadora, así como el respecto a los demás actores, que influyen en el cumplimiento de los objetivos trazados. EL marco de actuación voluntaria, lo regirá no solo el código conductual, si no la responsabilidad de cada individuo, por el cumplimiento de sus metas, siendo consciente de su accionar, asentado en sus derechos y deberes no solo de su participación en la empresa, si no como ser humano.

### **3.3 Código de Conducta de Pasteurizadora La Mejor S.A**

Desde su creación en el año 1970 se empezó hablar del código de conducta, el cual es un documento donde se exponen voluntariamente los principios, valores, responsabilidades laborales, ambientales y sociales en la que debe encauzarse una organización para cumplir con sus objetivos trazados.

Con la ayuda de este trabajo se quiere elaborar el código de conducta de la empresa PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A., quien se dedica a la producción y comercialización de productos alimenticios y nutricionales. Este código tiene como base el modelo gerencial por inclusión por medio del cual se construye el plan de responsabilidad social de nuestra empresa luego de reconocer los efectos sociales, ambientales y económicos forjados por Pasteurizadora La Mejor S.A.

#### **Decisión de la Alta Gerencia**

El código de conducta se dirige a nuestro capital humano, factor importante para el buen funcionamiento de la empresa Pasteurizadora La Mejor, en donde nos encontraremos con personal profesional, auxiliares, producción, mantenimiento, administrativos, ventas, área de mercadeo, divididos en tres bloques indispensables que son: la Dirección Administrativa y Financiera, el área Técnica y el Área Comercial, que son dirigidos por un Gerente y bajo la dirección de una Junta Directiva, quienes son los que toman las decisiones importantes que le dan vida a la empresa.

Con la construcción del código de conducta el personal de la empresa Pasteurizadora La Mejor S.A en sus diferentes cargos y funciones, se podrá fijar las reglas de conducta que se deben adoptar dentro de las funciones correspondientes y le permitirán al recurso humano permanecer

alineados con los principios, valores y políticas de la empresa, buscando siempre el trabajo en equipo, la honestidad, el respeto y el cumplimiento de las metas.

Nuestra empresa reitera el compromiso de conducir todas sus actividades según los valores de: Respeto, Honestidad, Responsabilidad, Compromiso, Proactivo, Puntualidad, Trabajo en Equipo.

En la organización se llevan a cabo todas las operaciones comerciales y administrativas dentro del marco del respeto, sabiendo que la aplicación de este valor es indispensable para edificar una sana relación entre todas las partes involucradas, donde se actúa con honestidad a fin de ser congruente con lo que se medita, se expresa y se afronta en el ámbito empresarial.

Somos una empresa con responsabilidad en la producción de nuestro producto y en la entrega hacia nuestros clientes.

Tenemos un compromiso con nuestros clientes y cuidamos el medio ambiente en el momento de la producción de nuestros productos.

Somos proactivos ya que tenemos la iniciativa y la capacidad para anticiparnos a los problemas o a las necesidades futuras de nuestro personal y nuestros clientes.

Creemos que la puntualidad es coherencia con la realidad y con lo que se dice y establece, en todos los aspectos comprometido y solidario por conseguir los objetivos empresariales.

Trabajamos en equipo permitiéndonos cumplir los objetivos y las metas diarias establecidas por la empresa.

Para nuestra empresa Pasteurizadora La Mejor S.A., el personal interno y externo, nuestros clientes y el medio ambiente merecen la más alta consideración y cuidado. Con un aprovechamiento infalible de los medios, consolidando el desenvolvimiento sostenible del hábitat y el auto preocupación, predominando el interés general.

### **A quien aplica**

Los recursos para la aplicación del presente código, deberán ser sujetos a revisión y acogida por el comité encargado del control y la fiscalización, siendo necesario actuar en derecho y aplicar las disposiciones que de allí queden plasmadas en el presente documento, por lo cual estará dirigido a toda la sociedad que integre PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A, y que por algún motivo algún miembro de esta sociedad infrinja la norma, se verá comprometido a una investigación previa, donde se busca dirimir y minimizar las situaciones de riesgo de la empresa, estableciendo un sistema de sanciones que son formalizadas por la organización, donde deberán formular los cargos y acoplar los procedimientos justos y adecuados para llegar a la solución de conflictos, valorando los involucrados que se vean afectados, mediante un proceso disciplinario, que busca castigar la falta correspondiente, entre las diferentes clases de sanciones y que están tipificadas en el presente código de conducta y se ajustan sobre las situaciones legales establecidas por la ley, haciéndose extensiva una sanción, a cualquier persona física o jurídica que tenga que ver con la empresa, independientemente sea la posición o función que desempeñe.

### **Conformación del Equipo Dinamizador**

El equipo que dinamizará el código de conducta en la empresa Pasteurizadora La Mejor S.A., será el órgano al que todos los miembros de la empresa deberán dirigirse para informar los incumplimientos de este código.

El equipo que conformará y dinamizará el código de conducta estará conformado y dirigido por siete personas así: un representante: de la Junta Directiva de la Empresa, del Gerente, del área jurídica, del área de talento humano, del área de producción, del área de ventas, de los proveedores, de los clientes. Los cuales tienen como finalidad:

- Sensibilización
- Elaboración de las conductas a tener en cuenta en el código.
- Aprobación del código
- Capacitar y socializar el código de conducta entre empleados directos e indirecto, y terceros
- Velar por el debido cumplimiento del código
- Fomento y control del código implementado
- Facilitar la comunicación a todos los que integran la empresa Pasteurizadora La Mejor S.A., para proporcionar información del incumplimiento del código y su respectiva solución.
- Presentar Informe periódico a la Junta Directiva de la Empresa, sobre los incumplimientos y soluciones del código de conducta.
- Proponer a la Junta Directiva de la Empresa las modificaciones a los elementos del Código de Conducta cuando sea necesario.

### **Diligencia Profesional**

Para la empresa PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A., es necesario que su quehacer profesional se desarrolle en el marco de comportamientos éticos, donde hay un equilibrio entre nuestra forma de generar riquezas y comportamientos adecuados con nuestro entorno, en este sentido hemos definido:

- La producción en la empresa PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A., se ejerce con responsabilidad social, equidad, honestidad y justicia.
- Los profesionales, ingenieros y administrativos que laboran en la empresa, se guían por pautas y funciones en la producción y la operación de nuestra entidad.

- Reconocimiento y promoción de los derechos fundamentales del ser humano.
- Eludir, restringir y eliminar, en su caso, prácticas que puedan resultar impropias.
- Nuestro cuidado con el medio ambiente y el reconocimiento continuo de nuestro planeta como un lugar habitable nos permite mitigar en la medida de lo posible un impacto negativo en la labor de nuestro trabajo.

Es importante para PASTEURIZADORA LA MEJOR asegurar el cumplimiento de estos compromisos que se adquieren en nuestra labor, por esta razón nos aseguramos que cada uno de las personas que aquí laboran lo conozca y lo apliquen integralmente.

### **Conducta Interna y/o relación con los empleados**

Los empleados y los enfoques empresariales son indispensables, para el triunfo de cualquier organización, por tal razón, los funcionarios son lo que otorgan la suficiencia de distinción a la empresa, considerando que las personas como factor clave empresarial, defiende e impulsa a la observancia de la normatividad en materia de Derechos Humanos y profesionales, donde se acepta a la aplicabilidad de la disposición legal y las correctas acciones de manejo, junto con las condiciones de contratación, y los parámetros para mitigar la accidentalidad laboral. Para **PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A** son la principal fuente de productividad, con compromiso pro-activo y positivismo, que adquiere una Responsabilidad Social, para contribuir con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento del bienestar de los mismos, sus familias y la comunidad en general.

El comportamiento de los empleados, se ajustará al espíritu y a la letra del Código de Conducta y Prácticas Responsables. De esta manera, todas las personas que mantengan una relación laboral con esta Sociedad, recibirán un trato digno dentro los principios que rigen las relaciones entre los empleados y la pasteurizadora, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones.

- No se podrá emplear a nadie que no tenga la mayoría de edad.

- Ninguna persona que preste sus servicios en nuestra empresa; será discriminado por razón de raza, enfermedad, orientación sexual, punto de vista político, inhabilidad física, religión, ideología política o lugar de origen.
- **PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A**, no tolera el abuso de autoridad ni el recargo de actividades laborales, así como la violencia física, psicológica o verbal.
- Los empleados tienen derecho a la asociación voluntaria que busque el bienestar de los funcionarios, en pro de la ejecución de las actividades dentro de la organización y el buen ambiente de trabajo.
- El horario habitual y las horas extraordinarias no excederán se rigen a la normatividad colombiana vigente, que para el caso actual se cita el código sustantivo del trabajador, de igual forma la retribución económica que obtienen los empleados, va acorde al cargo y función que desempeña
- En la organización está censurado el consumo de sustancias sicotrópicas, que puedan afectar los sentidos del empleado, lo que se puede ver reflejado en la deficiencia y baja productividad para el cumplimiento de las actividades propias de su responsabilidad.
- En el desarrollo de sus actividades comerciales, los empleados de esta empresa promocionarán los productos, en base a los objetivos, sin falsear sus condiciones o características del producto, comprometiéndose a custodiar la seguridad de los medios que son empleados para recepcionar el dinero fruto de la venta de los productos ofertados por la organización.
- Se debe dar cumplimiento al código de conducta en cada una de las dependencias de Pasteurizadora La Mejor S.A.
- Se evita realizar las conductas indebidas dentro de la empresa y se actúa de acuerdo a las reglas omitidas por la empresa.
- Se evalúa todas las acciones realizadas y si tiene alguna duda, se debe de tomar el tiempo para preguntar si es correcta la acción a realizar
- Si la información entregada no es clara se debe solicitar ayuda o consejo.

- Debido a que se pueden presentar diferentes circunstancias en el momento de realizar la función que de uno u otro modo no se encuentran contempladas en el código se recomienda solicitar ayuda a las directivas, jefe inmediato u departamento de ética.

De los empleados, directivos, personal administrativo y demás la empresa Pasteurizadora La Mejor S.A., espera que se pueda promover una cultura de buen juicio, cumplimiento de las leyes y el orden, que garanticen el cumplimiento de las políticas y responsabilidades según el código para crear un ambiente de dialogo donde se puedan socializar las inquietudes buscando solución a las mismas y por último nunca violar las reglas que se proponen en el código de conducta de la empresa.

### **Relaciones con los clientes**

Donde su posibilidad empresarial está proyectada para aumentar sus ventas y seguir ofreciendo los más sabrosos derivados de la leche, de toda la región y a nivel industrial; el compromiso de responsabilidad social de **PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A** para con sus clientes y consumidores, está presente en la implementación, todo modelo de negocio, donde se caracteriza por dar a conocer nuestros productos lácteos, ofreciendo altos estándares de excelencia, calidad, salud y seguridad alimenticia, quedando expuestos a recibir toda la información expresa, de manera clara y transparente por parte de nuestra querida clientela; en atención a los criterios de criterios de estudio, acatamiento e integridad, reconociendo las diferentes practicas culturales existentes dentro de la sociedad, donde no se tolera la discriminación en ninguna instancia.

### **Practicas de mercado**

Las labores llevadas a cabo por la empresa que se desarrollan en el mercado, están poseídas por una dinámica particular, determinada por los constantes cambios en las necesidades

y deseos de los consumidores. En cumplimiento de la legislación **PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A.** compite en el mercado de manera legal, promoviendo la libre competencia en beneficio de los consumidores y no se admite por ninguna circunstancia, proferir casos de conducta engañosa, donde los empleados se vean implicados en difundir información maliciosa o falsa, sobre otras empresas y las demás compañías que se encuentran en el mismo ámbito comercial. Por esta razón, con la presencia de la competencia directa, potencial o sustituta, se les da poder de negociación a todos proveedores, para que presenten alternativas comerciales, ante la entrada de nuevos competidores.

Para la práctica de mercado que se ejerce por parte de nuestra empresa, los empleados han adquirido un compromiso, para mejorar la imagen pública y la reputación de la pasteurizadora, han facilitado el acceso de la competencia a los mercados globales, con la facilidad de diferenciar los productos y respetar la fidelidad con los clientes.

Ante mercados cada vez más sofisticados, la rivalidad entre los existentes, el poder de negociación juega un papel muy importante, ya que su actividad se desenvuelve en un escenario altamente competitivo; la empresa hoy en día necesita asegurar su sostenibilidad en el tiempo más allá de lo legal y lo financiero; por eso; con la innovación de nuevas políticas de mercado y las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, **PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A.** busca traducir, su buena gestión de la ventaja competitiva, en:

- Incremento de atractivos para los inversionistas dados las prácticas de transparencia, en su buen gobierno corporativo.
- El paso a recientes oportunidades de financiamiento
- El ingreso a nuevos mercados con exigencias superiores
- La optimización y conquista de nuevos mercados a través de mejorías en los procedimientos empresariales que nos conviertan en una organización socialmente responsable.
- Un mayor retribución de los empleados en los ámbitos operativo, comercial y administrativo, buscando ser más competitivos y provechosos.

- Gratitud y aprecio por la sociedad donde se encuentra operando la pasteurizadora.
- lealtad de los clientes y usuarios.

### **Relación con proveedores.**

La selección de los proveedores, se regirá por criterios de objetividad y transparencia, conciliando el interés de la empresa en la obtención de las mejores condiciones, con la conveniencia de mantener relaciones estables, éticas y responsables, quedando obligados a cumplir los principios contenidos en este Código de Conducta y las buenas prácticas responsables, destacadas en los siguientes principios:

- Realizar prácticas comerciales minimizando el impacto ambiental y ecológico.
- Tener entornos laborales seguros y saludables para la producción de los productos lácteos ofrecidos a nuestra empresa.
- Estándares de calidad pactadas y puntualidad en la entrega de los productos
- Al momento de realizar la contratación estas pautas estarán incorporadas en las cláusulas del contrato.
- Todos los proveedores que trabajen con **PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A.** deberán comprometerse a respetar los derechos humanos y laborales de todos los empleados contratados, por lo tanto, deben involucrarse y transmitir estos principios a sus socios de negocio; ante la vulneración de cualquiera de estos principios no será en ningún caso aceptada por nuestra empresa.
- Las acciones relacionadas con la adquisición y abastecimiento de materias primas e insumos se llevarán a cabo de tal manera que se de cumplimiento a las políticas y normas fijados y establecidos por la empresa, de esta manera que, las determinaciones que sean fijados, deberán ser acorde a los parámetros legales, los cuales serán objeto de supervisión por los organismos correspondientes.

- Todos los empleados están obligados a salvaguardar la información confidencial y de origen provado de la organización.
- Está prohibido que los funcionarios ofrezcan, entreguen, promuevan, requieran o reciban directamente para sí o para terceros, obsequios o donativos momentáneos que puedan afectar las decisiones empresariales que involucren las funciones que desempeña en su puesto de trabajo.
- Cualquier obsequio o retribución económica tomada, que desobedezca el Código de conducta fijado por la empresa, deberá ser cuanto antes retornado a la persona que lo ofreció y deberá informar al Comité de Ética de la pasteurizadora las acciones sobre el mismo; De no ser regularmente plausible el regreso del obsequio o donativo, se dispondrá por parte de la gerencia estratégica para apoyar las iniciativas sociales que lidera la organización.

### **Seguridad y Salud en el Trabajo**

Para Pasteurizadora La Mejor S.A., es importante la seguridad de sus empleados y contratistas por tal razón considera que se puede evitar los incidentes, accidentes y enfermedades profesionales, si todos se comprometen a mantener su lugar de trabajo seguro y saludable.

Para ello, se busca garantizar la integridad de todas las instalaciones y equipos de la empresa controlando los riesgos inherentes a las operaciones diarias en la producción de los productos lácteos y sus derivados, brindando capacitación a los operarios, auxiliares y personal administrativo, para protegerlos en la función diaria, tanto en los campos como en las oficinas. Todos los integrantes deben conocer los riesgos y tomar medidas para reducirlos.

En todo momento se debe:

- Utilizar los elementos de protección personal, proteger al compañero y al entorno donde labora
- Suspender cualquier labor insegura
- Asegurar que se es apto para llevar a cabo el trabajo asignado
- Tener presentes los procedimientos que se aplican en el área de trabajo
- Reportar cualquier accidente, lesión, enfermedad, condición insegura o insalubre.
- Asimilar los riesgos que existen dentro del área de trabajo y garantizar que se hayan establecido las medidas adecuadas para reducirlos.
- Pedir ayuda y orientación si existe duda sobre el procedimiento de la labor.

## **Comunidades**

Las operaciones de producción que realiza la empresa Pasteurizadora La Mejor S.A., en su planta de producción, tienen un impacto en la comunidad donde opera, su objetivo es promover relaciones perdurables con estas comunidades. Por tal motivo la empresa ha logrado identificar y abordar las inquietudes de la comunidad, a través de las actividades que lleva a cabo la pasteurizadora en pro de buscar un progreso en el bienestar de las personas.

Una de estas fases que aplica la empresa es buscar sostener una interlocución directa y oportuna con los habitantes de la sociedad. Trabajando constantemente por recepcionar, tratar y solucionar las dudas, inquietudes e inconformismos de la comunidad, producto del desarrollo de la organización.

## **Relación con autoridades y funcionarios del gobierno**

Es obligación de cada trabajador saber y apreciar apropiadamente las actuaciones de la organización, pensando siempre en la imagen institucional, buscando mantener las relaciones con las autoridades e instituciones oficiales, que sirven para respaldar sus tácticas en desarrollo de sus

actividades, de forma lícita, ética, respetuosa, mejorando su imagen dentro de los mandatos nacionales para la prevención de delitos que afectan el patrimonio económico.

Los funcionarios que tengan vínculos con las autoridades públicas, están obligados documentarse sobre las determinaciones fijadas por la ley y autenticar la observancia de las regulaciones internas y externas expedidas por las instituciones nacionales y aplicadas en el ejercicio de sus funciones, con el objetivo de facilitar que terceros, ejerzan como organismo de control y puedan revisar el cumplimiento normativo, en la expedición de licencias y registros sanitarios, de acuerdo a la renovación, ampliación y modificación que corresponda según la reglamentación expedida por el gobierno.

Los funcionarios empleados que sostengan alguna clase de relación con funcionarios de la administración pública, deberán ser aprobados y deberán ser de conocimiento de los directivos de la pasteurizadora, para que en nombre de la misma, gestionen la documentación requerida; absteniéndose de efectuar la cancelación que permita facilitar o agilizar alguna clase de trámite, frente a cualquier entidad de control, administrativo u organismo de supervisión oficial; como regla general, ningún miembro de **PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A.** podrá otorgar u dedicar, conferir, demandar o tomar, directa o indirectamente, obsequios o retribuciones económicas, a favor de compensaciones de cualquier orden, sea cual sea su naturaleza, con el fin de buscar beneficios a término propio o para la empresa.

### **Medio ambiente**

Las prácticas responsables, medioambientales, en favorecimiento de la biodiversidad y la gestión sostenible de los recursos naturales en cualquier condición; la empresa debe cumplir con las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias a nivel local, regional y nacional, para el fomento de programas de mejoramiento ambiental; por tal razón, **PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A.** es socialmente responsable, en las actividades que realicemos dentro y fuera de las instalaciones, en marcadas en el entorno laboral, orientadas a la complacencia de las

necesidades, las aspiraciones de los funcionarios y la comunidad, fundamentado en los principios y valores de los derechos humanos, beneficiando el desarrollo empresarial y el mejoramiento de la calidad de vida, de todos aquellos que se benefician de una forma directa o indirectamente de mi actividad comercial.

En cumplimiento de mis obligaciones y compromisos legales, la empresa dentro de la Responsabilidad social empresarial, está comprometida en este código, con estructurar, desarrollar, manejar y proveer programas de protección ambiental, a través de la publicidad de mis productos, quedando escrita sobre el empaque, con campañas educativas y de información, considerando el uso sostenible de los recursos naturales, en aprovechamiento eficiente de la energía, en el ámbito social y ambiental, destinando recursos financieros para las actividades que se lleven a cabo en materia de apoyo, publicidad y contribución social, liderada por la Pasteurizadora La Mejor S.A en conjunto con otras instituciones que velan y se preocupan por la ecología y biodiversidad.

En Pasteurizadora La Mejor S.A., se es consciente del cuidado del medio ambiente, es por eso que se estudiara la posibilidad de utilizar un proyecto ambiental llamado Life Ecolac ya que los alimentos también tienen un impacto ambiental. Proyecto investigado creado por un grupo de expertos, que fue una iniciativa para conocer el impacto ambiental de la leche y sus derivados, lo más importante, cómo reducirlo, con conceptos como el "ecodiseño" y la elección de productos alimentarios más sostenibles. En este artículo se explica cuál es el impacto de los alimentos sobre el planeta, cómo se mide y qué se puede hacer para minimizarlo. Información que podemos encontrar en la página web <http://www.lifeecolac.es/es-es/>

### **Calidad y Seguridad de los Productos**

Pasteurizadora La Mejor S.A., ha diseñado capacidades de gestión y programas detallados para garantizar que los productos alimenticios que ofrecen para su comercialización acaten con los diferentes parámetros legales y estándares de calidad satisfaciendo las exigencias del

cliente, las expectativas, la competencia y la aceptación de los clientes. Se procura dar un manejo adecuado a las peticiones y dudas de los clientes.

### **Principios Generales**

La empresa que integra un conjunto de principios para la toma de decisiones y considerando los valores de gran preocupación, con lo que se busca aplicar la norma de forma ecuánime y equitativa, para todos los funcionarios y colaboradores que pertenecen a la organización, quedando bajo los mismas condiciones y fijando las pautas de conducta y los criterios generales, que permiten resolver los problemas entre los empleados, clientes, proveedores y los demás grupos que mantienen una estrecha relación con la empresa; por las cuales les permita realizar acciones o tomar decisiones en el contexto de colocar a producir el negocio.

La dignidad es inalienable del ser humano y todos sus derechos fundamentales son respetables, de tal forma que se crean unos principios básicos, que se vinculan a los ideales y creencias de las personas, sirven como marco de referencia para la organización.

Los valores corporativos, la cultura y la ética profesional de Pasteurizadora La Mejor S.A., son las bases que rigen nuestra forma de interactuar con los clientes, proveedores y nuestro entorno en general.

En este sector Pasteurizadora La Mejor S.A., tiene como misión proveer productos alimenticios y nutricionales de excelente calidad a los hogares norte santandereanos, con productos que cumpla con los requerimientos de la industria lechera en Colombia.

Los principios generales establecidos en este código no contemplan todas las circunstancias con las que Pasteurizadora La Mejor S.A., y su equipo de trabajo se puede encontrar, lo que pretendemos es establecer unas pautas generales de conducta que orientan su forma de actuar durante el desempeño de su actividad. Todas las personas vinculadas con

Pasteurizadora La Mejor S.A., una vez se apruebe y autorice este código de conducta podrá consultar la información o cualquier duda sobre la interpretación y aplicación de estos principios en la siguiente dirección, que se construirá por el departamento de ingeniería de sistemas de la empresa [http://www.lamejor.com.co/lamejor.html/etica/codigo\\_de\\_conducta](http://www.lamejor.com.co/lamejor.html/etica/codigo_de_conducta)

- **Lealtad**

El personal vinculado con Pasteurizadora La Mejor S.A., actúan con lealtad, siempre defendiendo los intereses de la compañía, en la medida de lo posible, evitando siempre situaciones que conlleven a un conflicto de intereses. Cuando se presenta colisión entre los derechos del funcionario afectado y los de la compañía y se evidencia que Pasteurizadora La Mejor puede salir afectado se notificara lo antes posible al comité de ética.

- **Respeto a la Legalidad y a los derechos humanos**

Pasteurizadora La Mejor S.A., se compromete a actuar siempre de conformidad con lo establecido en la legislación vigente, donde se garantiza el respeto a las normas descritas dentro de los tratados internacionales ratificados por Colombia en materia de Derechos Humanos

La empresa rechazara toda la actuación dirigida a variar la voluntad de los funcionarios ajenos de la empresa o del sector público o cualquier otra persona que no labore en Pasteurizadora La Mejor. para obtener beneficios mediante el uso de prácticas inadecuadas.

- **No al trabajo infantil.**

Pasteurizadora La Mejor adquirió el compromiso de proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes, por esta razón no vinculara laboralmente a menores de edad.

En cualquier caso, hay que tener presente que, tal como lo cita la Resolución 1677 de 2008, en el artículo 2 en donde se estable que “ningún niño, niña o adolescente menor de 18 años de edad, podrá trabajar en las actividades de Agricultura, ganadería, caza y silvicultura, Operarios

de la elaboración de productos lácteos, que impliquen peligro o que sean nocivos para su salud e integridad física o psicológica, o las consideradas como peores formas de trabajo infantil según la Organización Internacional del Trabajo (OIT)”.

### **Empleo de familiares**

La pasteurizadora en ámbitos de contratación, busca ser ecuánime y equitativa, los parientes de los funcionarios que hacen parte de la nomina de la empresa podrán ser empleados cuando su merito reúna los requisitos necesarios para el puesto de trabajo vacante, teniendo en cuenta aspectos como la experiencia, la formación académica, antecedentes disciplinarios y penales y demás circunstancias exigidas por el personal de recursos humanos.

Los hijos de los empleados de Pasteurizadora La Mejor podrán tener prioridad respecto de las pasantías, períodos de capacitación, empleo durante las vacaciones y tareas de corta duración de naturaleza similar, siempre que tengan la misma idoneidad que los demás candidatos.

Con determinados como familiares las personas que se fijan dentro de los diferentes grados de consanguinidad descritos dentro de la ley.

### **Contravenciones**

Para Pasteurizadora La Mejor, es importante que se informe de inmediato a cualquier integrante del equipo dinamizador sobre las circunstancia en las que se desobedezca el Código de conducta.

Es importante atender los reportes de los hechos en los que se observe el incumplimiento al Código de conducta y que afecte la imagen e integridad de la organización.

Para atender las dudas, Pasteurizadora La Mejor, ha dispuesto de los siguientes medios de comunicación:

- Buzón de inquietudes, ubicado en nuestra sede principal y en las sucursales.
- Ingresando a la página Web de Pasteurizadora La Mejor [www.lamejor.com.co](http://www.lamejor.com.co)
- Llamando al número de teléfono.

En Pasteurizadora La Mejor, se respetará la confidencialidad de quien presente la contravención, según la ley 1581 de 2012, establecido en nuestro país. Solo se suministrara datos de las personas, cuando se encuentren inmensos en procedimientos legales o para solucionar dudas sobre antiguas peticiones o quejas. Los canales que están habilitados para citados procedimientos estarán sujetos a verificación y control a fin de constatar la veracidad de las mismas.

### **Marco Normativo**

Pasteurizadora La Mejor realiza sus operaciones diarias en la planta de tratamiento de acuerdo con sus principios éticos. Se espera que los funcionarios y el personal que en ella trabaja tanto interno como externo sean responsables por enmarcar su actuación en los siguientes principios:



#### **Conflictos de interés**

Todas las personas que trabajan en Pasteurizadora La Mejor, deben evitar los conflictos de interés y los conflictos potenciales, se debe proteger los intereses de la compañía mediante el adecuado cumplimiento de las responsabilidades laborales. Toda situación que este involucrada con un conflicto de interés deberá ser comentada al superior oportunamente.



#### **Soborno**

La aceptación de sobornos constituye una conducta impropia no tolerable, todas las personas que se enfrenten a estas circunstancias deberán informar oportunamente a fin de que se tomen las medidas legales respectivas.

 **Competencia**

Pasteurizadora La Mejor, está comprometido con los principios de las normas de competencia comercial. Por tal motivo se realizan sensibilizaciones a los trabajadores sobre las actividades que pueden incumplir estas normas, así como el procedimiento para evaluar el desarrollo correcto de la actuación.

 **Normativas**

Los aspectos reguladores está compuesto por las leyes, los reglamentos, providencias ineludibles que han sido prescritos por los dirigentes de la nación. Dichas leyes y/o medidas pueden restringir las operaciones diarias de la empresa, prohibir la comercialización de nuestros productos o el posible cierre de la planta de producción o la adquisición de las licencias de operación. Por tal motivo se respeta y se cumple con la normatividad vigente.

 **Protección de Información**

Los empleados y personal que tengan manejo directo con la empresa, no divulgarán información privada al público en general o a nuestra directa competencia, para obtener cualquier clase de beneficio para si o para un tercero, la información que se habla en el presente punto hace referencia a toda la que involucra la situación financiera, operaria comercial y operativa de la pasteurizadora, por tal motivo todo el personal deberá firmar un contrato de confidencialidad.

**Características del código de conducta**

-  Permite mayor eficiencia en la toma de decisiones.
-  Muestra una ruta a seguir enmarcada en los valores y principios empresariales
-  Se lideran desde la aplicación de los valores corporativos (Respeto, Honestidad, Responsabilidad, Compromiso, Proactivo, Puntualidad, Trabajo en Equipo), y vislumbra la relación con el día a día dentro de la empresa
-  Fija los parametros en los cuales debemos enmarcar nuestra conducta.

## **Tipos de normas del Código de Conducta**

Nuestro propósito y nuestros valores son la base de nuestro éxito, generar confianza y resolver problemas importantes es nuestra razón de ser y nuestros valores nos ayudan a cumplir con los propósitos que tengamos en nuestra empresa Pasteurizadora la Mejor S.A.

Este código describe un conjunto de expectativas en relación con nuestra conducta y entre ellas una fundamental es que respetemos las leyes y regulaciones aplicables. Cuando una legislación o regulación local sea más restrictiva que este código prevalecerá dicha ley o regulación.

Los principios contenidos en este código y en las políticas de gestión de riesgo de la empresa Pasteurizadora la Mejor se complementa con las políticas internas de la compañía.

### **Generar confianza en nuestra forma de hacer negocios**

La calidad y el impacto de nuestro trabajo son fundamentales para definir quiénes somos como empresa. Nuestro desempeño en el tiempo es parte de la forma en la que creamos y generamos la confianza en nuestros clientes, entre nosotros y en la sociedad.

Trabajamos para suplir los requerimientos alimenticios y vitamínicos de los clientes, quienes son nuestros consumidores a los que estamos en capacidad de atender y llevar hasta sus hogares los productos que nuestra empresa Pasteurizadora la Mejor ofrece y son los que valoran nuestros servicios y aceptan nuestro compromiso como empresa.

### **Generar confianza entre nosotros**

Fomentamos la colaboración entre nuestro equipo de trabajo, en donde basamos nuestro trabajo en la confianza, que es esencial en la colaboración y producción de nuestros productos como equipo de trabajo, permitiendo una mayor eficacia en las funciones de nuestros empleados y manteniendo un trato con consideración, cortesía, dignidad y respeto.

Tomamos las medidas necesarias para proteger la seguridad del personal de la empresa Pasteurizadora la Mejor S.A. Ofrecemos un ambiente laboral seguro, y acorde para nuestro grupo de trabajo.

### **Generar confianza en la sociedad**

Nuestras competencias y experiencia en la producción y comercialización de productos lácteos y sus derivados nos permite alcanzar la resolución de problemas importantes, incluyendo aquellos relacionados con la ética, integridad y confianza de nuestro personal de trabajo, indispensable para aumentar la producción y llevar a cada uno de los hogares el producto final que ofrecemos en nuestra empresa.

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

Como se observa en la tabla 3, se evidencia los recursos financieros y las decisiones de inversión del objeto del código de conducta para la organización Pasteurizadora La Mejor S.A

Tabla 3

*Recursos financieros y decisiones de inversión objeto de un código de conducta*

Actividad	Facilitador	Cantidad Tiempo	Costo por hora	Total
Capacitación tema ético	Asesor Externo	8 horas	70.000	560.000
Elaboración borrador del código	Equipo dinamizador			7.000.000
Revisión del código	Asesor Externo	16 horas	90.000	1.440.000
Aprobación del código				400.000
Lanzamiento y entrega del código	Equipo dinamizador			4.000.000
<b>Subtotal</b>				<b>13.400.000</b>
		Cantidad	Valor unitario	Total
Códigos de ética impresos		300	7.000	2.100.000
Afiches		6	40.000	240.000
Logística				6.000.000
Invitaciones lanzamiento		200	4.000	800.000
Refrigerio		250	5.000	1.250.000
Video beam		1	2.150.000	2.150.000
<b>SUBTOTAL</b>				<b>12.540.000</b>
<b>TOTAL</b>				<b>25.940.000</b>

Fuente: Autoría Propia

## Glosario

**Cobertura:** Conjunto de medios técnicos y humanos que hacen posible una información. (Real Academia Española, 2018).

**Compromiso:** Obligación contraída. (Real Academia Española, 2018).

**Empleado:** Persona que desempeña un destino o empleo. (Real Academia Española, 2018).

**Equidad:** Bondadosa templanza habitual, propensión a dejarse guiar, o a fallar, por el sentimiento del deber o de la conciencia, más bien que por las prescripciones rigurosas de la justicia o por el texto terminante de la ley. (Real Academia Española, 2018).

**Gestión:** Ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica u organismo, Llevar adelante una iniciativa o un proyecto. (Real Academia Española, 2018).

**Impacto:** Huella o señal que deja un impacto. (Real Academia Española, 2018).

**Medio Ambiente:** conjunto de circunstancias exteriores a un ser vivo. (Real Academia Española, 2018).

**Normatividad:** Conjunto de normas aplicables a una determinada materia o actividad. (Real Academia Española, 2018).

**Relaciones:** Conexión, correspondencia, trato, comunicación de alguien con otra persona. (Real Academia Española, 2018).

**Responsabilidad:** Capacidad vigente en cualquier sujeto que ha de realizar alguna clase de actividad o acción, teniendo en cuenta que se ha comprometido a realizarla. (Real Academia Española, 2018).

**Vinculo:** Unión o atadura de algo sobre otro. (Real Academia Española, 2018).

## **4. Stakeholders**

### **4.1 Breve Descripción Stakeholders**

La palabra Stakeholder fue mencionado por el filosofo americano y docente de administración empresarial R. Edward Freeman en el libro que publico titulado: Gestión Estratégica: Un enfoque a las partes interesadas.

En la que hacía referencia que con el desarrollo de las actividades comerciales de la organización se logra impactar positiva o negativamente a muchas personas, no solo a los empleados y a los clientes sino a ente externos, se reconocen dos tipos de partes interesadas, los Internos que interfieren directamente en las actividades que lleva a cabo la organización, y los externos, a los cuales a pesar de no ser principales ni directos, suelen influir y afectar de alguna manera u otra.

## 4.2 Mapa Genérico de Stakeholders para Pasteurizadora La Mejor S.A

La identificación de las partes interesadas de la organización , permitieron conocer a quienes afectamos positiva o negativamente en la organización, tal como se observa en la figura No. 3.



Figura 3. Mapa generico seleccionada

Fuente: Autoría Propia

### 4.3 Matriz de relaciones (influencia vs. Impacto) entre la empresa seleccionada y los Stakeholders (actores) identificados.

<b>Impacto</b>	Alto	Satisfacer las necesidades del cliente, así como las peticiones, quejas y reclamos de forma oportuna.	Contribuir al desarrollo de las diferentes estrategias y políticas fijadas por Pasteurizadora La Mejor S.A, en lo que respecta a la entrega de los productos bajo los altos estándares de calidad y de forma oportuna.
	Bajo	Observar el desarrollo de los procesos de la organización, así como la evaluación conjunta de las políticas de la empresa.	Comunicar periódicamente los indicadores y situaciones empresariales a fin de adoptar medias y/o estrategias
		Bajo	Alto
<b>Influencia</b>			

Figura 4 Matriz de relaciones (Influencia vs Impacto) – Pasteurizadora La Mejor S.A

Fuente: Autoría Propia

La matriz ilustrada en la imagen 4, refleja la interacción presente entre las influencias descritas y el impacto que generan. Se refleja un impacto alto en satisfacer las necesidades del cliente, basados en los reclamos y peticiones. En el escalón mas alto, la influencia que tiene mayor impacto se destaca la contribución, en el desarrolla en las estrategias y políticas de la compañía La Mejor

## 5. Plan de Responsabilidad Social Empresarial

### 5.1 Plan de Responsabilidad Social Empresarial de Pasteurizadora La Mejor S.A

Tabla No. 4

*Plan de Responsabilidad Social – Pasteurizadora La Mejor S.A*

<i>Plan de Responsabilidad Social Empresa Pasteurizadora La Mejor S.A</i>							
Dimensión	Stakeholders	Objetivo	Estrategia	Plazo	Recursos (Físicos, humanos, técnicos)	indicador	Seguimiento
<b>Económica</b>	Alta Gerencia	Creación de valor para los accionistas	Definir un Plan corporativo que permita el crecimiento y expansión de la organización, a partir de una investigación que permita proponer la dirección a donde debemos expandir empresarialmente.	Un año	Personal operario, planta de producción y bodegas de abastecimiento	Cantidad de productos elaborados/Cantidad total Prod	Trimestral

	Propietarios	Consolidar un modelo de negocio con mayor oferta de bienes o servicios.	Diseñar planes que permitan conseguir nuevos atributos a los productos y características diferentes al mismo, nuevos sabores y nuevas líneas de productos	Un semestre	Alta gerencia, personal de mercadeo, sala de juntas, reportes y proyecciones de ventas.	Numero de productos creados e impulsados/No. productos anuales	Mensual
	Clientes	Reclutar nuevos clientes.	Implementación y desarrollo de campañas de mercadeo y promociones, que permitan la fidelización de clientes	Un año	Personal en el área de mercadeo y publicidad	% de aumento en las ventas con referencia al año anterior./% actual	Trimestral
<b>Social</b>	Empleados	Motivar la fuerza laboral de la empresa a través de incentivos y liderazgo	Diseño e implementación de planes de estímulos	Un año	Personal de recursos humanos	No. de metas y objetivos alcanzados mensualmente/ objetivos propuestos	trimestral
	Sociedad	Contribuir al desarrollo local	Implementación de vacantes de trabajo directo, a través	Un año	Personal de recursos humanos, papelería y	Número de empleados	Trimestral

		y regional, contribuyendo al mejoramiento del bienestar de los trabajadores y sus familiares.	de protocolos de selección por competencias.		plataformas digitales.	contratados/ capacidad máxima de labor	
<b>Ambiental</b>	Empleados	Implementar mecanismos de educación entre el personal de trabajadores, dentro del diseño de la aplicabilidad del sistema de gestión ambiental.	Crear un sistema de gestión ambiental dentro de la organización	Dos años	Personal de mercaderistas, alta gerencia y personal operario, ayudas audiovisuales, silletería y mesas.	No. de etapas del Sistema de Gestión Ambiental desarrolladas/ etapas totales	Trimestral

Sociedad	Aportar campañas de educación en prevención de la gestión ambiental.	Jornadas pedagógicas de acompañamiento en los diferentes barrios de la región.	Un año	Personal de mercaderistas, alta gerencia y personal operario, ayudas audiovisuales, silletería y mesas.	No. de campañas realizadas/no. campañas propuestas	Mensual
Gobierno	Cumplir con la normatividad vigente y las disposiciones legales en materia ambiental.	Difundir y socializar las normas ambientales al interior de la empresa, fomentando el compromiso.	Un semestre	Alta gerencia, auditorio, ayudas audiovisuales, silletería y mesas.	No. de jornadas realizadas + espacios naturales recuperados/# metas propuestas	Mensual

Fuente: Autoría propia.

## 5.2 Plan de comunicaciones a los interesados (stakeholders) tanto internos como externos

Teniendo en cuenta los diferentes interesados internos y externos que interactúan con la organización, se fija el Plan de Comunicaciones, relacionado en la tabla No. 5

Tabla No. 5.

*Plan de Comunicaciones a los Stakeholders*

Dimensión	Stakeholders	Frecuencia	Medio
Económica	Alta Gerencia	Mensual	Juntas directiva, boletines e informes mensuales
	Propietarios	Trimestral	Juntas directiva, boletines e informes mensuales
	Clientes	Mensual	Redes Sociales, paginas corporativas
Social	Empleados	Quincenal	Cartelera Informativa
	Sociedad	Mensual	Redes Sociales, paginas corporativas
Ambiental	Empleados	Mensual	Cartelera Informativa, boletines
	Sociedad	Trimestral	Redes Sociales, paginas corporativas
	Gobierno	Semestral	Redes Sociales, paginas corporativas

Fuente: Autoría Propia

### 5.3 Recomendaciones del modelo de informe RSE.

En el marco del desarrollo del diseño e implementación del Plan de Responsabilidad Social Empresarial para la organización Pasteurizadora La Mejor S.A, se confía en el modelo de informe de gestión fijados dentro de los Estándares propuestos por la Iniciativa de Informe Global o identificada por sus siglas en inglés GRI (Global Reporting Initiative), teniendo en cuenta que estos estándares fueron recientemente actualizados y son uno de los principales modelos de informes que se utilizan en la actualidad, lo que nos permite como organización identificar los impactos económicos, sociales y ambientales, para diseñar estrategias que marquen una hoja de ruta eficiente para cumplir con las metas fijadas por la empresa, la cual se desarrolla con total transparencia.

Este modelo de informe nos permite proteger al medio ambiente y mejorar la sociedad mientras crecemos económicamente, lo que se ve reflejado en la mejoría en las relaciones con los colaboradores o interesados internos y externos, construyendo confianza.

Respecto a la identificación de la problemática ambiental, se pretende informar a los actores externos como los son las comunidades aledañas, sobre los diferentes objetivos y estrategias implementar, para mitigar los fenómenos causados por la planta procesadora de lácteos La Mejor. Esta se realizará a través de comunicación directa y tangible pro parte de un grupo de avanza. De igual forma se utilizarán medios digitales como el correo electrónico, donde se informarán las estrategias que se desarrollarán.

## 6. Conclusiones

La responsabilidad social Empresarial ayuda a mejorar el valor moral de los trabajadores, y su nivel de productividad, de la mano de la empresa, esto quiere decir que la responsabilidad social de las organizaciones es un proceso que beneficia al entorno social, y la comunidad con el fin de mejorar las situaciones difíciles de las mismas, generando muchas ventajas para todos los involucrados, cabe resaltar la importancia del código de conducta en las empresas puesto que es un instrumento que instaura reglas específicas que ayudan a llevar un ambiente de trabajo libre de conflictos, comportamientos basados en los valores, principios y objetivos de la empresa con el fin de crear relaciones humanas de calidad que ayuden a aumentar la productividad de la empresa gracias al compañerismo y trabajo en equipo, donde la presente actividad permitió vislumbrar todos los escenarios posibles dentro de los diferentes modelos gerenciales, logrando evidenciar que el modelo de inclusión, ajustado a el ejercicio actual, permitiendo conocer y apropiar los elementos más satisfactorios del código de conducta para la Pasteurizadora La Mejor S.A. determinando los recursos financieros que se necesitan para la implementación.

Los interesados o Stakeholders dentro de la organización, son de vital importancia porque nos permite vincular a todas las personas u organizaciones, para que impacten positiva o negativamente, dentro del marco de la implementación del Plan de Responsabilidad Social Empresarial; para la empresa Pasteurizadora La Mejor S.A, fue indispensable fijar dicho plan de comunicaciones, donde los interesados internos y externos, permitieron mejorar la relación entre los colaboradores y construir la confianza.

Al detectar en su totalidad a los diferentes actores o partes interesadas que interactúan con la organización, nos permite conocer las expectativas, que tienen con respecto a la organización, para dominar acertadamente, las particularidades, en la creación del mapa estratégico, que estructura la organización, permitiendo conocer y referenciar que hay diversos actores que facilitan el desarrollo comercial, desplegando tareas y estrategias para conseguir los objetivos propuestos.

Entre las Recomendaciones del modelo de informe de gestión, fijado para los estándares del GRI, permitirá que la organización sirva como modelo en la realización de un proceso transparente, que involucre a todas las entidades a elaborar los programas de (RSE), donde se tenga en cuenta la sociedad y el personal de colaboradores o Skateholders.

## 7. Bibliografía

- Alonso, V. (2006). *Marketing social corporativo: una estrategia de desarrollo comercial en España*. (pp. 11-38). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?docID=3199840&ppg=1>
- Arredondo, T., Villa, C. & De la Garza, G. (2014). *Propuesta para el diseño de un código de ética empresarial basado en la ética kantiana*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a02.pdf>
- Arroyo, R. (2012). *Habilidades gerenciales desarrollo y destrezas, competencias y actitud*, capítulo 2, 3 y 10. Editorial ECOE. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=10559782&ppg=11>
- Bautista, R. (2012). *Incertidumbre y riesgos: en decisiones financieras, capítulo 8*. Editorial ECOS Ediciones. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=9&docID=3208874&tm=1510659068078>
- Braidot, N. (2014). *Neuromanagement: la revolución neurocientífica en las organizaciones, del management al neuromanagement* (2a. ed.). (pp. 431-473). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=16&docID=3224821&tm=1509917711503>
- Braidot, N. (2014). *Neuromanagement: la revolución neurocientífica en las organizaciones, del management al neuromanagement*. (pp. 28-35, 431-473). Recuperado

de<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=10&docID=3224821&tm=1510419158573>

Carballo, R. (2005). *Innovación y gestión del conocimiento: modelo, metodología, sistemas y herramientas de innovación*, capítulo 1. Ediciones Díaz de Santo. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=1&docID=4183836&tm=1510602265255>

Carvalho, J. (2009). *Estados financieros: normas para su preparación y presentación* (2a. Edición), capítulo 1. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=7&docID=3198072&tm=1510664424452>

Córdoba, M. (20014). *Análisis financiero*, unidad 3. Ecoe Ediciones. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=5&docID=4870512&tm=1510665586233>

Corredor, C. (2013). *Negocios internacionales: fundamentos y estrategias* (2a. ed.). (pp. 206-228). Ediciones ECOE. Universidad del Norte. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/detail.action?docID=3224895>

Cueto, C. & Cuesta, M. (2017). *La administración pública de la responsabilidad social corporativa*. Capítulo 2. (pp.16-20). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=16&docID=4870250&tm=1510368778885>

Cueto, C. & Cuesta, M. (2017). *La administración pública de la responsabilidad social corporativa*. Capítulo 1. (p. 13-17) Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=16&docID=4870250&tm=1510368778885>

- Cueto, C. & Cuesta, M. (2017). *La administración pública de la responsabilidad social corporativa*. Capítulo 2. Recuperado de: <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=16&docID=4870250&tm=1510368778885>
- Daniel Peña, D., Serra, A., & Ramón, J. (2017). *Factores determinantes del conocimiento de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero del caribe colombiano*. Revista Ibero-Americana De Estrategia (RIAE), 16(2), 104-124. doi:10.5585/riae.v16i2.2475. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=124369750&lang=es&site=eds-live>
- De la Cruz, C. & Fernández, J. (2016). *Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico*. (Spanish). Empresa Y Humanismo, 19(2), 69-118. doi:10.15581/015.XIX.2.69-118. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=117625019&lang=es&site=eds-live>
- De Paula, G., Ferraz, J. & Núñez, G. (2006). CEPAL. *Gobernabilidad corporativa, responsabilidad social y estrategias empresariales*. (p. 22-46). Recuperado de [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/1942/1/S309213P324\\_es.pdf](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/1942/1/S309213P324_es.pdf)
- Dirección de Asuntos Económicos Multilaterales de DIRECON. *Instrumentos de Responsabilidad Social* (Santiago de Chile, 2013). Recuperado de <https://www.direcon.gob.cl/wp-content/uploads/2013/09/Instrumentos-de-Responsabilidad-Social-Empresarial-DIRECON.pdf>
- Duque, J. (2015). *Corrupción, organizaciones criminales y accountability: la apropiación de las regalías petroleras en los Llanos*. (pp. 28-40). Editorial Universidad del Valle. Recuperado

dehttp://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=8&docID=4760789&tm=1510666611584

Fernández, R. (2010). *Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial*.

[N.p.]: ECU. (pp. 17-36, 91-116 y 253. Recuperado

dehttp://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=804983&lang=es&site=eds-live

Fernández, R. (2010). *Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial*.

Editorial ECU. (pp. 48-50. Recuperado

dehttp://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=804983&lang=es&site=eds-live

Fernández, R. (2010). *Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial*.

Editorial ECU. (pp. 193-225). Recuperado

dehttp://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=804983&lang=es&site=eds-live

Fernández, R. (2010). *Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial*.

(pp.36-47 y 229-235). Recuperado

dehttp://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=804983&lang=es&site=eds-live

Fernández, R. (2010). *Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial*.

Editorial ECU. (pp. 193-228). Recuperado de

http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=804983&lang=es&site=eds-live

Fernández, R. (2010). *Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial*.

Editorial ECU. (pp. 125-192, 237-246, 259-266). Recuperado

dehttp://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=804983&lang=es&site=eds-live

Garzón-Ruiz, W., Acevedo-Guerrero, J. & Zárate-Rueda, R. (2014). *Estatus jurídico de la responsabilidad social empresarial (RSE) en Colombia*. *Díkaion*, 22(2). Recuperado de <http://dikaion.unisabana.edu.co/index.php/dikaion/article/view/3258/3490>

Gutiérrez, E. (2010). *Competencias gerenciales, habilidades conocimiento aptitudes*, capítulo 2, 4, 6 y 7. Editorial ECOE. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=10467058&ppg=9>

Ibarra, A. (2014). *Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento jurídico colombiano*. *Revista de Derecho*, (41), (pp. 51-82). Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-86972014000100003&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-86972014000100003&lng=en&tlng=es).

Jarrín, G. (2015). *Habilidades gerenciales la gran industria de Quito*, capítulo 2. Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=11379275&ppg=5>

Malfitano, C. Arteaga, R. & Romano, S. (2007). *Neuromarketing: cerebrando negocios y servicios*, capítulo 9. (pp. 244-245). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?docID=3186030&ppg=1>

Narrillos, R. (2013). *Economía social: valoración y medición de la inversión social: método SROI*. Madrid: Ecobook. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=858381&lang=es&site=eds-live>

Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa (2014). *Introducción a la Responsabilidad Social Corporativa*. Pág. 17-23, 30-31. Recuperado

de [http://observatoriorsc.org/wp-content/uploads/2014/08/Ebook\\_La\\_RSC\\_modific.06.06.14\\_OK.pdf](http://observatoriorsc.org/wp-content/uploads/2014/08/Ebook_La_RSC_modific.06.06.14_OK.pdf)

Palacios, F., García, D. & Espasandín, F. (2014). *Manual práctico de responsabilidad social corporativa: gestión diagnóstico e impacto en la empresa*. (pp. 11-28). Madrid, ES: Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/detail.action?docID=4909723>

Palomares, J. & Peset, M. (2015). *Estados financieros: interpretación y análisis*. (pp.23-43). Madrid, España: Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=1&docID=4569914&tm=1510667176880>

Páramo, D. (2016). *Una aproximación al marketing social. Pensamiento & Gestión*. (pp. vii-xii). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=122029607&lang=es&site=eds-live>

Prieto, J. (2012). *Gestión estratégica organizacional* (4a. Edición). [N.p.]: Ecoe ediciones. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=547340&lang=es&site=eds-live>

Real Academia Española. (2018). *Cobertura*. En Diccionario de la lengua española. Edición el Tricentenario, Recuperado de <https://dle.rae.es/?id=9XRPnya>

Real Academia Española. (2018). *Compromiso*. En Diccionario de la lengua española. Edición el Tricentenario, Recuperado de <https://dle.rae.es/?id=A41ilou>

Real Academia Española. (2018). *Empleado*. En Diccionario de la lengua española. Edición el Tricentenario, Recuperado de <https://dle.rae.es/?id=ErTDqbk>

- Real Academia Española. (2018). *Equidad*. En Diccionario de la lengua española. Edición el Tricentenario, Recuperado de <https://dle.rae.es/?id=FzCUhhq>
- Real Academia Española. (2018). *Gestión*. En Diccionario de la lengua española. Edición el Tricentenario, Recuperado de <https://dle.rae.es/?id=JAOmd4s>
- Real Academia Española. (2018). *Impacto*. En Diccionario de la lengua española. Edición el Tricentenario, Recuperado de <https://dle.rae.es/?id=L1TjrM9>
- Real Academia Española. (2018). *Medio Ambiente*. En Diccionario de la lengua española. Edición el Tricentenario, Recuperado de <https://dle.rae.es/?id=OIQ6yC8>
- Real Academia Española. (2018). *Normatividad*. En Diccionario de la lengua española. Edición el Tricentenario, Recuperado de <https://dle.rae.es/?id=Qce3aZm>
- Real Academia Española. (2018). *Relaciones*. En Diccionario de la lengua española. Edición el Tricentenario, Recuperado de <https://dle.rae.es/?id=VoYtQP9>
- Real Academia Española. (2018). *Responsabilidad*. En Diccionario de la lengua española. Edición el Tricentenario, Recuperado de <https://dle.rae.es/?id=WCqQQIf>
- Real Academia Española. (2018). *Vínculo*. En Diccionario de la lengua española. Edición el Tricentenario, Recuperado de <https://dle.rae.es/?id=bqQ51Ua>
- Sobre nosotros, Pasteurizadora La Mejor. *Somos La Mejor. Direcinamiento Estratégico (misión, vision, politca de calidad, valores corporativos)*. Recuperado de: <http://www.lamejor.com.co>
- Vélez, M. (2011). *Un recorrido hacia la responsabilidad social corporativa. (Spanish)*. Revista Ciencias Estratégicas, 19(25), 55. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=64443920&lang=es&site=eds-live>

## Anexos

Link Video: <https://youtu.be/cx6zIEeOvF0>