

**PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EMPRESA TEJAR  
ARCILLAS DEL ROSARIO**

**OLGER DAVID HERRERA GÓMEZ  
JOSÉ LUIS REATIGA DUARTE  
MARÍA ALEXANDRA GARCÍA MONSALVO  
DIANA YANDEYDY ORTIZ PÉREZ  
ARLEY FERNANDO CÁRDENAS BOCANEGRA**

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

**PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EMPRESA TEJAR  
ARCILLAS DEL ROSARIO**

**GRUPO: 101008\_8**

**PRESENTADO POR:**

**OLGER DAVID HERRERA GOMEZ  
JOSE LUIS REATIGA DUARTE  
MARIA ALEXANDRA GARCIA MONSALVO  
DIANA YANDEYDY ORTIZ PEREZ  
ARLEY FERNANDO CARDENAS BOCANEGRA**

**TUTOR:**

**MARIO ZUBIRIA LARA**

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

## Tabla de contenido

|  |    |
|--|----|
| Listas de Tablas .....   | 5  |
| Lista de Figuras.....  | 6  |
| Resumen .....  | 7  |
| Palabras Clave.....  | 7  |
| Abstract.....  | 8  |
| Keywords .....   | 8  |
| Introducción .....   | 9  |
| 1.    Objetivos .....  | 11 |
| Objetivo General .....   | 11 |
| Objetivos Específicos .....  | 11 |
| 2.    Propuesta plan de responsabilidad social empresarial Tejar Arcillas del Rosario .....  | 12 |
| 2.1.    Direccionamiento Estratégico.....  | 12 |
| Misión .....   | 12 |
| Visión.....  | 12 |
| Valores .....  | 12 |
| Principios fundamentales del código de conducta de tejar arcillas .....                      | 13 |
| 2.2.    Formato de evaluación del desempeño .....  | 14 |
| 2.3.    Justificación el plan de responsabilidad empresarial .....                           | 16 |
| 3.    Código de conducta .....   | 17 |
| Objetivo del código de conducta .....  | 18 |
| 3.1.    Modelo gerencial de inclusión.....   | 18 |
| 3.2.    Guía e iniciativa mundial aplicada para la construcción del código de conducta ..... | 20 |

|      |   |    |
|------|---|----|
| 3.3. | Código de conducta de la empresa Tejar Arcillas del Rosario .....                         | 21 |
| 3.4. | Recursos Financieros y decisiones de inversión objeto del código de conducta.....         | 28 |
|      | Glosario .....  | 30 |
| 3.5. | Breve descripción de los stakeholders .....   | 31 |
|      | Explicación ampliada mapa Genérico seleccionado de stakeholders.....                      | 33 |
| 4.   | Plan de responsabilidad social empresarial.....   | 36 |
| 4.1. | Plan de responsabilidad social empresarial de la empresa Tejar Arcillas del Rosario ..... | 36 |
|      | PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EMPRESA TEJAR ARCILLAS DEL ROSARIO .....       | 36 |
| 4.2. | Plan de Comunicaciones .....  | 42 |
| 4.3. | Modelo de informe de gestión recomendado .....  | 43 |
|      | Conclusiones .....  | 45 |
|      | Bibliografía .....  | 47 |
|      | Anexos.....   | 52 |

## **Listas de Tablas**

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1.Formato de evaluación Impacto empresa Tejar Arcillas del Rosario. ....   | 14 |
| Tabla 2.Recursos financieros y decisiones de inversión del código de conducta Empresa Tejar<br>Arcillas del Rosario..... | 28 |
| Tabla 3. Plan de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa Tejar Arcillas del Rosario .                           | 36 |
| Tabla 4. Plan de comunicaciones para los Stakeholders.....   | 42 |

## Lista de Figuras

|  |    |
|--|----|
| Figura 1.Graficas de demanda Tejar Arcillas del Rosario .....                          | 16 |
| Figura 2.Modelo de Inclusión .....   | 20 |
| Figura 3.Mapa genérico de Stakeholders.....  | 32 |
| Figura 4.Matriz de Influencia vs Impacto de la Empresa Tejar Arcillas del Rosario..... | 34 |

## **Resumen**

En esta fase final del curso en Gerencia estratégica y Responsabilidad Social empresarial; presentamos el Plan de Responsabilidad Social Empresarial para la Empresa Tejar Arcillas del Rosario el cual se basa inicialmente en la evaluación de impactos en las dimensiones Económica, Social y Ambiental. El diseño de este plan justifica la permanencia de la empresa en el tiempo, toda vez que, de acuerdo con las consecuencias que generen las labores productivas en las dimensiones mencionadas, se puede generar rechazo o aceptación en la sociedad.

Los beneficiarios directos para este plan son todos los Stakeholders o grupos de interés; quienes en cierta medida todos tiene participación; los dueños mejorarán sus ganancias, las condiciones laborales de los empleados y directivos serán mejoradas, recibirán capacitaciones para su desarrollo personal, a los proveedores se les garantiza las medidas contractuales, en la comunidad se minimizan los niveles de contaminación, siendo responsables con el mejoramiento del medio ambiente, cumpliendo la normatividad vigente y ayudando a mitigar las afectaciones; a los clientes se continuará ofreciendo productos de excelente calidad, y se mejorará la relación con ellos en términos éticos.

### **Palabras Clave**

Stakeholders, Estrategia, Proveedor, Responsabilidad, contaminación.

## **Abstract**

We introduce the corporate Social Responsibility Plan for the company Tejar Arcillas of Rosario which is initially based on the evaluation of impacts in the economic, social and environmental dimensions. This design justifies the permanence of the company in time, due to the fact that, according to the consequences that the productive work may cause in the aforementioned conditions, it can generate acceptance or rejection by the society.

The direct recipients of this plan are all Stakeholders, or interest groups, whom to some extent have participation; owners will improve their earnings, working conditions for both employees and managers will be improved, they will also have access to training for personal development; contractual conditions are ensured for suppliers, the levels of pollution will be reduced in the community in order to be responsible with the environment, in compliance with the environmental regulations and helping to mitigate possible affections. With clients, the company will continue to offer high quality products, and the relationship with this target group, in terms of ethics, will be improved.

## **Keywords**

Stakeholder, Strategy, Supplier, work climate, environment.



## Introducción

Con la realización del Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial, logramos a través del planteamiento de un plan de Responsabilidad Social Empresarial para la empresa Tejar Arcillas del Rosario evidenciar los procesos de gestión y evaluación, que servirán para comunicar y dar un valor agregado a las acciones de la empresa, para la sociedad en general y que su vez pueda contribuir con el medio ambiente, haciéndolo mucho más sostenible.

La primera fase nos llevó a identificar las opciones de mejora, para lo cual realizamos el formato de evaluación Impacto empresa Tejar Arcillas del Rosario, en donde analizamos los diferentes entornos de la empresa, su impacto y la prioridad requerida.

En la segunda fase, identificamos el grupo de interés, en donde vinculamos a todos aquellos que hacen parte del día a día de la empresa Tejar Arcillas del Rosario, para establecer cuáles son las interrelaciones reales con cada grupo, y así formular la estrategia para priorizar los objetivos sociales concretos en función de poder corregir los errores de cada sector.

En la tercera fase logramos identificar los recursos tanto financieros, de tiempo, de personal e infraestructura con los que cuenta la empresa, para lograr trazar los planes de acción y de esta manera tratar de mitigar algunas situaciones de la empresa Tejar Arcillas del Rosario.

En la cuarta fase, se plantea el Plan de Responsabilidad Empresarial en cual se trata de generar una memoria de sostenibilidad , para comunicar de forma sistemática y transparente las

acciones sociales que deberá realizar la empresa, donde se mostraran los compromisos adquiridos para generar soluciones a las diferentes situaciones con desarrollo sostenible y basados en la ética y valores, donde se incluyen soluciones a las comunidades, a los socios, al medio donde se desarrolla, al ambiente, a los empleados y proveedores, llevando la investigación del problema mucho más fondo; para aplicar soluciones de manera eficiente y efectiva.

En la quinta y última fase, planteamos la forma en que se deberá comunicar el Plan de Responsabilidad Empresarial de la empresa Tejar Arcillas del Rosario para que sea conocido por todos los actores que intervendrán en las actividades de la empresa logrando con esto que las condiciones este previamente establecidas para todas las partes.

## 1. Objetivos

### Objetivo General

Elaborar el plan de responsabilidad social para la organización Tejar Arcillas del Rosario, que nos permita disminuir los impactos sociales, económicos y ambientales.

### Objetivos Específicos:

- Identificar y proponer una empresa que permita reconocer los problemas que intervienen en las dimensiones de la responsabilidad social empresarial.
- Establecer los parámetros de conducta registrándolos; en el código de conducta como documento que expone una serie de principios de la organización.
- Contextualizar los conceptos de marketing social y corporativo que permitan orientar e interiorizar un plan de este tipo para la organización.
- Identificar los grupos de interés; mediante un mapa genérico de Stakeholders de la empresa Tejar Arcillas del Rosario.
- Elaborar plan de responsabilidad social y empresarial para Tejar Arcillas del Rosario conjunto al modelo de informe de gestión más adecuado para la organización.

## **2. Propuesta plan de responsabilidad social empresarial Tejar Arcillas del Rosario**

### **2.1. Direccionamiento Estratégico.**

**Misión:** Tejar Arcillas del Rosario es una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de productos rústicos de arcillas, respondiendo a las necesidades del mercado de la construcción y la arquitectura, proporcionando excelente calidad, precios competitivos y una buena atención a nuestros clientes permitiendo conquistar día a día mercados internacionales, todo esto apoyado en el mejoramiento continuo de nuestros procesos.

**Visión:** Tejar Arcillas del Rosario para el año 2020 se consolidará en el mercado nacional como una empresa competitiva en la producción y comercialización de productos rústicos de arcilla buscando un continuo crecimiento en mercados internacionales. Contando con una excelente calidad de nuestros productos, a través de tecnologías más eficientes, logrando la satisfacción de los clientes y el bienestar socioeconómico para la organización contribuyendo con la responsabilidad social y un control en la seguridad de cada uno de sus procesos.

**Valores:** Nuestra razón de existir y permanecer es la satisfacción de nuestros clientes. Las relaciones en TEJAR ARCILLAS DEL ROSARIO, con nuestros clientes, entre los miembros de la empresa, deben ser de respeto mutuo, basándose en valores y principios de honestidad y justicia. La calidad y seguridad es compromiso y responsabilidad de todos los miembros de la empresa, convirtiéndose en la meta a superar cada día Promover el mejoramiento de la calidad de vida del personal, a fin de lograr el compromiso, lealtad y bienestar de los miembros de la empresa. Mantener y preservar el medio ambiente. Desarrollo y mejoramiento continuo de la organización.

## **Principios fundamentales del código de conducta de tejar arcillas**

- **Calidad en sus productos y servicio:** Nuestro compromiso como organización es dar a conocer nuestros productos de calidad y seguridad para nuestros clientes.
- **Claridad:** Brindar información clara y concisa de nuestros servicios y productos con transparencia y honestidad.
- **Responsabilidad y pertinencia:** Compromiso de cada uno de nuestros directivos, funcionarios, colaboradores y proveedores con actitudes y aptitudes que alcancen la misión y visión de la organización.
- **Confianza:** Se mantiene un trato sincero y honesto hacia nuestros clientes brindando un espacio de conformidad a nuestros consumidores y un contacto continuo.
- **Trabajo en equipo:** El trabajo mancomunado entre los clientes externos e internos brinda la posibilidad de obtener resultados en conjunto que satisface las necesidades y demandas requeridas.
- **Mejora continua:** Busca la reingeniería y retroalimentación entre clientes y la empresa de manera que día a día crezca la organización y se garantice un bienestar económico, social y ambiental.

- **Satisfacción de nuestros clientes:** Enfocamos nuestros esfuerzos en suplir las necesidades y demandas de manera que por medio de buenas prácticas se llegue al prospecto perfecto de los productos esperado.

## 2.2. Formato de evaluación del desempeño

En la tabla 1 se muestran aquellas problemáticas económicas, sociales y ambientales que afectan de manera negativa a la organización y que en este momento son temas de preocupación para los directivos y sus socios. Se determinó el nivel de prioridad de cada una de estas problemáticas, con el objetivo de que se pudieran proponer acciones con las que se mitiguen las falencias principales de la organización.

*Tabla 1. Formato de evaluación Impacto empresa Tejar Arcillas del Rosario.*

| <b>Formato de evaluación Impacto empresa Tejar Arcillas del Rosario</b> |   |   |
|---|---|---|
| <b>Problema</b>   | <b>Impacto</b>  | <b>Prioridad atención (alta, media, baja)</b>   |
| <b>Económico</b>  | Interno: Aumento de los costos y gastos (salarios, materias primas, insumos, impuestos, servicios públicos) | Disminución del margen de rentabilidad de la empresa, poniendo en aprietos a la organización, puesto a que el producto manejado tiene una rentabilidad baja |
|   | Externo: Cambios severos en la demanda en algunos meses del   | Paradas de producción durante estos meses a causa de falta de   |

|                  |  |  |       |
|------------------|--|--|-------|
|                  | año (Junio, Julio)   | ventas y liquidez para continuar produciendo   | Alta  |
| <b>Social</b>    | Interno: Poca educación financiera de los empleados, ocasionando problemas económicos afectando su desempeño y concentración en el trabajo | Distracciones durante el trabajo, accidentes de trabajo, problemas familiares, robo de herramientas o insumos para la venta ilegal de estos.           | Baja  |
|                  | Externo: Afectación de las viviendas aledañas debido a las partículas emitidas por las chimeneas de la empresa.                            | Problemas respiratorios para los habitantes de las zonas aledañas, contaminación de las prendas de vestir y los instrumentos de cocina de estas casas. | Media |
| <b>Ambiental</b> | Interno: Afectación del ambiente en la mina 388 por la extracción y cambio de sitio de la capa vegetal superior del terreno explotado.     | Pérdida de biodiversidad en el área. Cambios en la solidez del suelo.  | Alta  |
|                  | Externo: Contaminación del aire en la zona por la emisión de partículas por las chimeneas de la empresa.                                   | Contaminación de fuentes hídricas cercanas.  | Baja  |

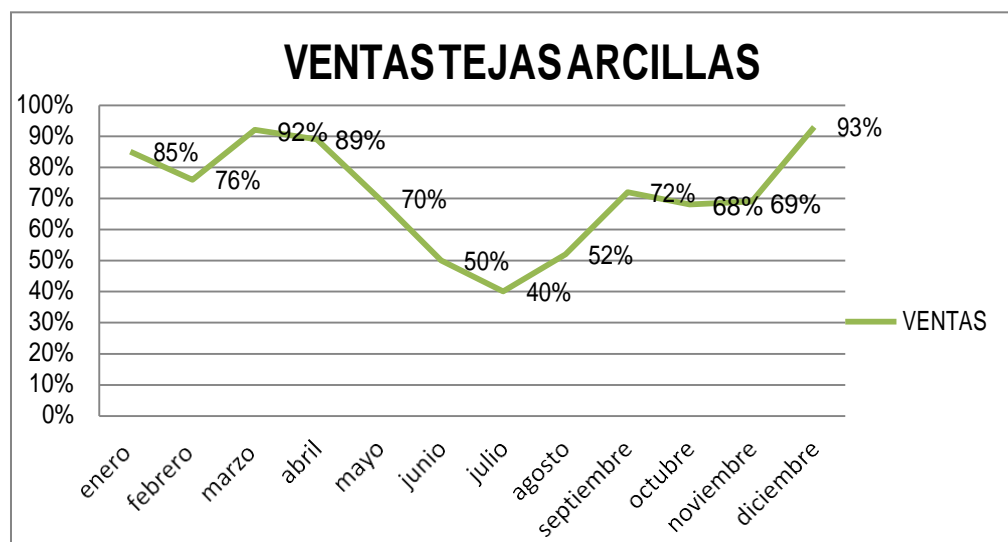
**Tabla 1,** Muestra la evaluación preliminar, que se efectuó a la empresa Tejar Arcillas del Rosario.

Fuente: Elaboración propia

La evaluación preliminar, nos permitió determinar el estado de la empresa Tejar Arcillas del Rosario, en sus ámbitos económico, social y ambiental, para la toma de decisiones.

En la figura 1 podemos ver el comportamiento de las ventas para el año 2018 de la empresa Tejar Arcillas del rosario.

*Figura 1. Graficas de demanda Tejar Arcillas del Rosario*



La figura 1 muestra el porcentaje de ventas del año 2018 de la Empresa Tejar Arcillas del Rosario.

Fuente: Elaboración propia (2019).

### **2.3. Justificación el plan de responsabilidad empresarial**

La realización de un plan de responsabilidad social empresarial para la empresa Tejar Arcillas del Rosario es necesaria debido a que es una organización que a pesar de que intenta mejorar diariamente mejorando la eficiencia de sus procesos, aún tiene falencias en cuanto aspectos de contaminación se refiere. Las emisiones originadas de la combustión ocurrida en los hornos para la cocción de la arcilla y su extracción desde el momento de recolección, afecta tanto al ambiente como a la población de la zona, por lo que se infiere que la organización necesita poner especial



cuidado a este aspecto con el fin de evitar afectación de la calidad de vida de las personas y por consiguiente sanciones por las entidades reguladoras.

Otro aspecto importante que debe cuidar la organización, es la conservación de la biodiversidad y la naturaleza en la mina de extracción de arcilla, por lo que debe ser medioambientalmente responsable del cuidado de la flora y la fauna propia de la región.

Un tema de vital importancia, es la capacidad que tiene de expandir su crecimiento y a través de su crecimiento permita ofrecer más empleos en una región que lo requiere para dinamizar la economía de la frontera con Venezuela y mejorar las condiciones de vida de los habitantes de la zona, mejorando los ingresos monetarios; las finanzas personales y permitiendo una mejor calidad de vida sus trabajadores. Por las razones anteriormente expuestas, se determina que es necesario llevar a cabo un plan de responsabilidad social empresarial para la organización Tejar Arcillas del Rosario.

### **3. Código de conducta**

En la presente el código ético y de conducta de la organización Tejar Arcillas, se contempla conforme al marco legal y regulatorio, y desde su creación se ha fundamentado en sus principios corporativos donde así de esa manera se da cumplimiento a las leyes con sus colaboradores, directivos, funcionarios y proveedores siendo así una cultura que permite dar cumplimiento a las responsabilidades de la empresa y resguardando la misma de cualquier conducta que pueda dañar o afectar el orden, compromiso y reputación de Tejar Arcillas.

En este mismo, se especifica las conductas empresariales y los principios corporativos que contribuyen a través de normas de comportamiento no negociables y aplicables donde se reflejen nuestro compromiso y el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Por tanto, el objetivo de este cuerpo es brindar una referencia que permita orientar la actividad económica, social y ambiental. Con el fin de sobre llevar buenas prácticas y esfuerzos mancomunados hacia una actuación empresarial competitiva y socialmente responsable.

### **Objetivo del código de conducta**

Suministrar de forma detallada las normas y principios corporativos que deben observarse para poder cumplir con los valores éticos que definen a Tejar Arcillas.

### **3.1. Modelo gerencial de inclusión**

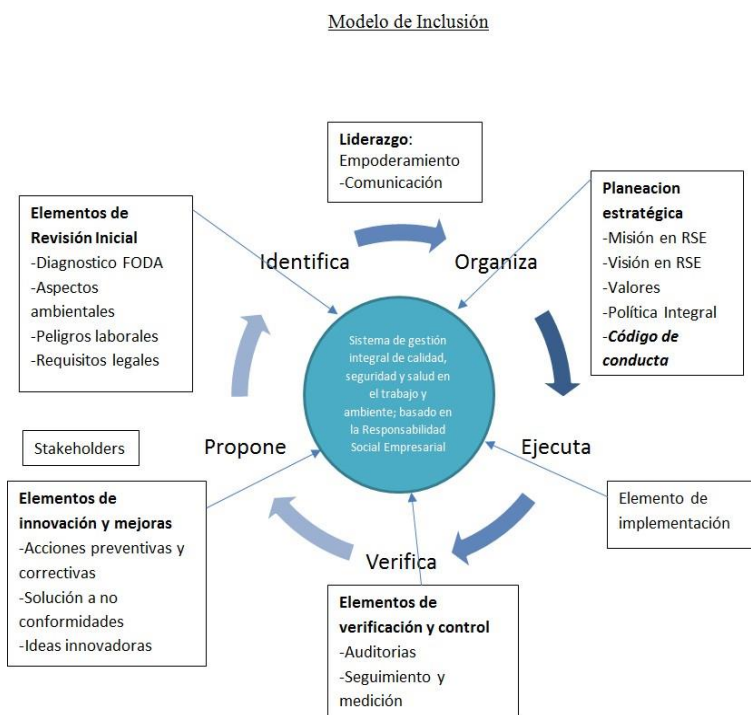
En la figura 2 se muestra el Plan para el desarrollo del modelo gerencial de inclusión con cada una de las herramientas, para el desarrollo organizacional que esta dado en un ciclo permanente.

Plan del modelo gerencial de inclusión:

1. Método para el diseño será analítico-interpretativo para examinar detalladamente la gestión social empresarial.
2. Los participantes son los empleados, los directivos, los proveedores, los clientes y las comunidades.
3. Los instrumentos: La técnica de investigación mediante la encuesta, la entrevista y la observación

4. Mediante estas técnicas se reconocen aspectos como la infraestructura, ambiente y condiciones laborales de los trabajadores.
5. Se identifican las necesidades y expectativas de los clientes.
6. Se identifican los requisitos del producto o la prestación del servicio.
7. Se entrega el producto terminado y se mantiene comunicación con el cliente atendiendo quejas y reclamos.
8. se toma en cuenta la percepción del cliente, en relación con la capacidad de la organización en el cumplimiento de sus necesidades y expectativas.
9. para gestionar la seguridad y la salud ocupacional, la organización implementa la norma OHSAS 18001: 2007 la cual le permite evitar costos indirectos generados por los accidentes de trabajo, pérdidas de tiempo por paradas prolongadas de los bienes de la organización, y la desmotivación de los empleados ante el hecho trabajar en un ambiente inseguro.
10. con la implementación de la norma ISO 14001: 2004, la organización buscara conseguir la máxima calidad ambiental acorde con la situación socioeconómica de la zona en que se encuentra. a) Prevenir la contaminación, b) mitigar los efectos de posibles accidentes ambientales, y c) corregir el comportamiento de los agentes socioeconómicos.
11. Se propone un estilo en la responsabilidad social desde el enfoque de *stakeholders*, cuyo fundamento esencial se encuentra en un sistema estratégico de gestión integrado, desde modificación en la misión, visión, valores, sostenibilidad, código de conducta.
12. Se debe implementar capacitación a los trabajadores; enfocada en las acciones de responsabilidad social y fortalecer vínculos con clientes, proveedores y comunidad de acuerdo a la figura3.

Figura 2. Modelo de Inclusión



La Figura 2. Muestra el modelo gerencial de Inclusión en el cual se realiza un ciclo permanente para mejora de los diferentes procesos. Fuente: Recuperado de: Díaz, A. & Bolívar, M. (2014). Modelo de gestión estratégica de responsabilidad social organizacional. En Desarrollo Gerencial Revista de la facultada de ciencias económicas, administrativas y contables, Vol. 6(1) P 169-195.

[revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/download/483/471](http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/download/483/471)

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

- *Presentación del código de conducta*

- *Instrucciones del código de conducta*
- *Portada del código de conducta de la empresa*
- *Índice del código de conducta de la empresa*
- *Visión y Misión*
- *Valores y principios que guían nuestra empresa seleccionada*
- *Aspectos Normados de la empresa*
- *Los mecanismos para controlar el cumplimiento del código de conducta de la empresa*
- *Declaración de conformidad de la empresa*

### **3.3. Código de conducta de la empresa Tejar Arcillas del Rosario**

#### **Confidencialidad empresarial**

El personal de que labora en la empresa Tejar Arcillas del Rosario no podrá distribuir, compartir y/o permitir el acceso de información a personal ajeno a la dependencia de TICS (Tecnologías de la información) esto con el fin de preservar el derecho de reserva.

Entre muchas de las formas del uso incorrecto de la información tenemos las siguientes:

Entregar información de la empresa a otra persona que no posea la autorización para disponer de ella y pueda recibirla, sobre las actividades desarrolladas por la empresa Tejar Arcillas del Rosario.

Usar la información en beneficio propio o privado; aprovechándose de una persona, en base de la información descubierta a través de examinar los expedientes confidenciales de la empresa Tejar Arcillas del Rosario.

## **Conducta Interna**

Reglas Generales: Los funcionarios de la empresa Tejar Arcillas del Rosario, deben cumplir todas las obligaciones financieras de ley, como el pago de sus impuestos, si a eso están obligados por la ley tributaria.

- **Transacciones Financieras Privadas:** Se invita a los funcionarios de la empresa Tejar Arcillas del Rosario a no realizar convenios financieros privados entre ellos, y se prohíben aquellas transacciones entre los superiores jerárquicos y sus subalternos. Nota: Se incluye hacer préstamos de dinero al personal y/o actuar de fiador en préstamos. Los empleados que no estén en relación de superioridad/subordinación, y que realicen negociaciones privadas a voluntad con otros funcionarios; lo hacen por su cuenta y su riesgo.
- **Juegos de Azar:** Se invita a los funcionarios de la empresa Tejar Arcillas del Rosario a no realizar juegos de azar en horarios laborales ni en descanso con el fin de evitar posibles riñas entre compañeros.
- **Buen Trato entre compañeros:** Se invita a los funcionarios de la empresa Tejar Arcillas del Rosario a mantener el trato cordial y respetuoso y a arreglar sus diferencias mediante el dialogo y el respeto.

## **Favores comerciales**

Sabiendo que muchas empresas que son clientes en ocasiones ofrecen regalos a los empleados por el servicio, se solicita al personal de la empresa Tejar Arcillas del Rosario que en la medida de lo posible, todas los favores fortuitos que se puedan dar en la relación de contratación los puede aprovechar únicamente la empresa y de ninguna forma pueden aprovecharse los funcionarios individualmente.

### **Uso de la Información de la Organización**

Cuando se dice –información oficial se hace referencia toda la información que los empleados conozcan, por las labores encomendadas, esta información el empleado la sabe o razonablemente debe saber, que no se ha hecho pública de ninguna una forma. Esta directriz se extiende a toda la documentación, recursos e información almacenada en medios digitales.

### **Contravenciones**

La línea Ética es un instrumento desarrollado por la empresa Tejar Arcillas del Rosario que permite a todo el personal comunicar de forma anónima, los comportamientos con malas intenciones y que atentan contra las personas, los activos, los principios y valores o política de la empresa y en general contra la imagen e integridad de la empresa, por eso cuenta con un mecanismo para sugerencias a través de un portal habilitado para el fin.

### **Negociaciones**

*Con los clientes:*

Como un pilar importante de los valores corporativos y esenciales para la continuidad de la empresa se encuentra la satisfacción del cliente, al ser ofrecidos ante él, productos de una excelente calidad y un servicio al cliente de altos estándares. La empresa, promueve las negociaciones con los clientes basados en la honestidad, la transparencia, la integridad, siendo una obligación de los asesores comerciales y de todo empleado de la empresa que tenga contacto con clientes. Al cliente siempre se le debe proporcionar productos y servicios conforme a las especificaciones que demanda el cliente, con el fin de cumplir con las expectativas razonables que posee, siempre poniendo despachando productos de calidad. Los asesores comerciales y demás empleados que tengan contacto con los clientes, deben cumplir con las obligaciones y compromisos que adquieren con ellos, y proporcionar información precisa, completa y verdadera, siendo coherente con la publicidad que se da.

***Con los proveedores:***

En los contratos de licitación, de compra o adquisición y, en general, en el suministro de bienes y servicios, los empleados de la organización se encuentran en la obligación de cumplir con los principios del presente código, así como con los procedimientos establecidos internamente. Cada tipo de relación comercial debe regirse teniendo en cuenta los contratos establecidos por la empresa, dando vital importancia a los documentos escritos. En el caso de que el proveedor no cumpla con estos principios, la empresa puede reservarse el derecho de tomar las medidas adecuadas, para evitar un mayor tiempo de responsabilidad con dichos proveedores. En cualquier caso, los proveedores deben ser seleccionados teniendo en cuenta el procedimiento de selección de proveedores establecido por la organización, esta selección se debe realizar en cuanto a calidad, precio, ventajas económicas, capacidad y eficiencia.



Los empleados deben cumplir rigurosamente las leyes vigentes en el territorio nacional y los procedimientos internos relacionados con la selección y gestión de las relaciones con los proveedores, verificando el cumplimiento de los requisitos correspondientes a confiabilidad e integridad, así como seleccionar a las empresas proveedoras siendo responsable en los métodos de selección como fundamento para la toma de decisión final, de manera objetiva y transparente. Los empleados encargados del proceso de compras deben exigir la cooperación de los proveedores para garantizar los que los requisitos sean cumplidos debidamente en términos de calidad, costo y plazos de entrega. Teniendo en cuenta los acuerdos de suministro acordados, se deben cumplir las condiciones establecidas contractualmente y los requisitos legales aplicables. Es deber de los empleados cumplir con los principios éticos y buena fe en las conversaciones y acuerdos con los proveedores, de acuerdo con las prácticas comerciales más rigurosas.

### **Comunicaciones estratégicas**

La organización tiene definidos los canales y medios de comunicación formales para cada tipo de comunicación tanto interna como externa para su adecuado funcionamiento. Posee registros documentados acerca de quién debe comunicarse y rendir cuentas con quien o quienes, por qué tipo de medio y el objeto. La organización se asegura de que todos los responsables de las comunicaciones son conscientes de su responsabilidad. La comunicación y toma de conciencia inicia a partir de la inducción de personal, antes de desempeñar las labores o actividades correspondientes al cargo. Los memorandos sin un medio útil de transmitir los cambios que se produzcan en las distintas políticas y procedimientos de la empresa que no se encuentren reflejados en el Reglamento Interno del Trabajo. De la misma manera, el memorando se emplea para la toma de decisiones al determinar una situación de incumplimiento de los deberes laborales y éticos de un trabajador dentro de la empresa. Los llamados de atención son otro

medio de comunicación, el cual sirve para advertir al colaborador acerca de un hecho o circunstancia irregular que afecte el desempeño de sus funciones o el curso normal de la actividad principal de la empresa. Las sanciones se utilizan en el evento de haber sido informado dos veces de un mismo hecho y no haberse tomado las medidas sugeridas por la empresa, por lo que se determina la suspensión temporal del trabajo según lo pautado en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa, al igual que en el acto de un hecho contraproducente o perjudicial para el colaborador y la organización.

La correspondencia debe ser registrada teniendo en cuenta el procedimiento de comunicaciones internas asegurando la trazabilidad de la misma. De la misma manera, la comunicación electrónica es un sistema mediante el cual los distintos empleados de la empresa pueden comunicarse entre sí, por lo que corresponde a un sistema totalmente factible para la comunicación entre colaboradores, siempre teniendo el consentimiento de los superiores. Por medio de reuniones que faciliten el diálogo y fomenten las relaciones personales se puede transmitir información de manera estratégica y veraz. La información general se debe divulgar a través de las carteleras facilitadas por la empresa, con el fin de que la información relevante para los colaboradores de la empresa llegue de manera efectiva a la mayoría de ellos. Las sugerencias personales pueden ser utilizadas como una alternativa para que los trabajadores comuniquen sus recomendaciones o sugerencias para ser analizadas por sus compañeros, jefes o líderes de los procesos.

### **Cultura, social y religión**

Todos los funcionarios de la empresa Tejar Arcillas del Rosario se les asegura un entorno de trabajo sano y seguro, donde no hay discriminación, ni acoso, y se pueden lograr los objetivos individuales, y los de la empresa. Un excelente ambiente de trabajo con las siguientes condiciones:

- Justo con igualdad para todos
- Tiene seguridad y ofrece apoyo
- Es libre de alcohol y drogas
- No hay acoso ni discriminación
- Hay respeto por la diversidad cultural y las diferencias como individuos.
- Da a conocer a los empleados sobre su trabajo, y también las oportunidades para mejorar.
- Da la posibilidad de la participación del personal en la toma de decisiones.

La vestimenta y apariencia de todos los funcionarios de la empresa Tejar Arcillas del Rosario debe reflejar una imagen profesional. Esto puede influir en la percepción de los clientes y como se desarrolla internamente.

Por este motivo el vestuario debe ser adecuado a las obligaciones y normas generales establecidas y debe conservarse en buen estado y limpia.

Es para la empresa realmente importante que nuestros funcionarios uniformados exhiban una imagen profesional. Las personas que reciban uniforme como dotación deben cumplir las normas a que dé lugar cuando lo use y son responsables por su buen uso y mantenimiento.

### **Marco normativo**

Nuestra razón de existir y permanecer es la satisfacción de nuestros clientes. Las relaciones en Tejar Arcillas del Rosario, con nuestros clientes, entre los miembros de la empresa, deben ser de respeto mutuo, basándose en valores y principios de honestidad y justicia. La calidad y seguridad es compromiso y responsabilidad de todos los miembros de la empresa, convirtiéndose en la meta a superar cada día Promover el mejoramiento de la calidad de vida del personal, a fin de lograr el compromiso, lealtad y bienestar de los miembros de la empresa. Mantener y preservar el medio ambiente. Desarrollo y mejoramiento continuo de la organización.

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

En la Tabla No 2 se puede evidenciar el plan financiero de la empresa Tejar Arcillas del Rosario en el cual se presupuesta los costos del código de conducta en tres fases recopilación de la información, socialización y comunicación y equipo técnico reflejando un costo total de \$795.000= setecientos noventa y cinco mil pesos m/cte. Los cuales se deben prever.

*Tabla 2. Recursos financieros y decisiones de inversión del código de conducta Empresa Tejar Arcillas del Rosario*

#### PLAN FINANCIERO

DESCRIPCION: Recursos financieros Código de Conducta Tejar Arcillas del Rosario

#### I. RECOPIACION DE LA INFORMACION

| Descripción | Tipo | Cantidad | Valor – unitario | Total |
|-------------|------|----------|------------------|-------|
|-------------|------|----------|------------------|-------|

|  |           |          |                  |                  |
|--|-----------|----------|------------------|------------------|
| Asesoría Administrador de Empresas                 | Servicio  | 5 horas  | \$ 15.000,00     | \$ 75.000,00     |
| Código de conducta                                 | Documento | 1        | \$ 20.000,00     | \$ 20.000,00     |
| Sub Total  |           |          |                  | \$ 95.000,00     |
| <b>II. SOCIALIZACION Y COMUNICACIÓN DEL CODIGO</b> |           |          |                  |                  |
| Descripción  | Tipo      | Cantidad | Valor – unitario | Total            |
| Capacitación Administrador de Empresas             | Servicio  | 2 Horas  | \$ 25.000,00     | \$ 50.000,00     |
| Refrigerios  | Servicio  | 50       | \$ 4.000,00      | \$ 200.000,00    |
| Actas de Compromiso                                | Documento | 30       | \$ 2.000,00      | \$ 60.000,00     |
| Código de conducta (folleto)                       | Documento | 50       | \$ 4.000,00      | \$ 200.000,00    |
| Sillas   | Alquiler  | 50       | \$ 3.000,00      | \$ 150.000,00    |
| Sub Total  |           |          |                  | \$ 660.000,00    |
| <b>III. EQUIPO TECNICO</b>                         |           |          |                  |                  |
| Descripción  | Tipo      | Cantidad | total            | Valor – unitario |
| Video Beam   | Alquiler  | 1        | \$ 20.000,00     | \$ 20.000,00     |
| Sonido   | Alquiler  | 1        | \$ 20.000,00     | \$ 20.000,00     |
| Sub Total  |           |          |                  | \$ 40.000,00     |
| Costo Total  |           |          |                  | \$ 795.000,00    |

Tabla 2, Recursos Financieros y decisiones de inversión del código de conducta muestra el detalle del presupuesto de inversión para llevar a cabo la planificación y desarrollo del código de conducta de la empresa Tejar Arcillas del Rosario.

Fuente: Elaboración propia

## Glosario

- **Equitativo:** El término califica a lo que cuenta con equidad (igualdad, justicia) (Pérez & Gardey, 2017).
- **Oportunidad:** Conjunto de productos que se ofrecen en condiciones muy ventajosas por estar descatalogados, pasados de moda, por falta de tallas, etc (Pérez & Gardey, 2009).
- **Exento:** permite calificar a aquel o aquello que se encuentra libre de algo. Por lo tanto, tiene independencia o autonomía respecto a una determinada cuestión (Pérez, 2017).
- **Conducta:** Es la forma de comportamiento del ser humano frente a diferentes situaciones de la vida, está relacionada con las acciones que realiza la persona a diferentes estímulos que intercambia con su entorno (Pérez & Merino, 2008).
- **Finalidad:** La finalidad es el fin con el cual se hace algo. Se trata del –por qué que explica o justifica los motivos de una acción. Conflicto: Se define al conjunto de dos o más hipotéticas situaciones que son excluyentes: esto quiere decir que no pueden darse en forma simultánea (Pérez & Gardey, 2010).
- **Confidencialidad:** Es la cualidad de confidencial (que se dice o hace en confianza y con seguridad recíproca entre dos o más individuos). Se trata de una propiedad de la información que pretende garantizar el acceso sólo a las personas autorizadas (Pérez & Gardey, 2010).
- **Discriminación:** Es el acto y el resultado de discriminar. Este verbo (discriminar), por su parte, alude a tratar de manera desigual o a excluir a las personas por razones de género, religiosas, políticas, raciales o de otro tipo (Perez & Merino,2017)
- **Contravención:** Se llama contravención al acto y el resultado de contravenir: actuar en contra de lo establecido o de lo obligatorio. En el terreno del derecho, una contravención es una conducta antijurídica que se encuentra penada por la ley (Pérez & Gardey, 2016).

- **Trazabilidad:** Es la propiedad que dispone el resultado de un valor estándar, que puede vincularse con referencias específicas mediante una seguidilla continuada de comparaciones (Pérez & Merino, 2010).
- **Directriz:** Es una norma o una instrucción que se tiene en cuenta para realizar una cosa. También se trata de aquello que fija cómo se producirá algo. Las directrices, por lo tanto, sientan las bases para el desarrollo de una **actividad** o de un proyecto (Pérez & Gardey, 2012).

### 3.5. Breve descripción de los stakeholders

Se entiende por stakeholder cualquier individuo o grupo de interés que, de alguna manera— explícita o implícita; voluntaria o involuntaria— tenga alguna apuesta hecha — to stake, poner algo en juego— en la marcha de la empresa; y que si, por un lado, se ven condicionados, de manera más o menos directa, por la actividad de aquella, pueden, a su vez, condicionarla. En resumidas cuentas, cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la consecución de los objetivos empresariales. Fernández, J.L. y Bajo, A. (2012). La Teoría del Stakeholder o de los Grupos de Interés, pieza clave de la RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad. Revista Internacional de Investigación en Comunicación aDResearch ESIC. N° 6 Vol 6. Segundo semestre, julio-diciembre 2012. Págs. 130 a 143

En la figura N°3 se pueden ver los stakeholders identificados de la empresa Tejar Arcillas del Rosario.

Clientes Internos; son las personas que integran una organización y reciben procesos de otro proceso anterior, creando así una red de interrelaciones de actividades que dependen una de otra. Como los trabajadores y directivos de la empresa.

- Proveedores: Son las empresas o personas que proveen productos o materia prima para un proceso base de un fin determinado. Como; aprovisionadores de materia primas e insumos.
- Clientes externos: Son las personas o empresas que usan los bienes o servicios de otra empresa y no son parte de esta. Personas u organizaciones que se ven afectados negativa o positivamente por las operaciones de la empresa en su entorno o en su economía. Como los compradores, la comunidad, los medios de comunicación de acuerdo a la figura No 3.

### Mapa genérico de Stakeholders

Figura 3. Mapa genérico de Stakeholders



En la figura 3 se muestra el Mapa genérico de Stakeholders seleccionado de la empresa Tejar Arcillas del Rosario.

Fuente: Elaboración Propia



### **Explicación ampliada mapa Genérico seleccionado de stakeholders**

Explicación mapa de stakeholders de la empresa Tejar Arcillas del Rosario.

**Cientes Internos:** Los clientes internos son personas que pertenecen a la empresa; como los trabajadores, directivos y propietarios si todos reciben un trato justo, buenas condiciones laborales, iluminación en instalaciones, ventilación, clima laboral, salud, los trabajadores y propietarios mantendrán todo su mayor esfuerzo pese a las adversidades, logrando la continuidad del negocio aportando lo mejor de sí, con creatividad y talento para de esta forma mejorar la productividad de la empresa.

**Proveedores:** Los proveedores están en el segundo nivel ya que abastece las necesidades productivas de la empresa y dependiendo la calidad de sus productos se obtendrá la calidad del producto final.

**Cientes Externos:**

-Clientes: Las personas que compran los productos (mampostería, baldosas) y satisfacen una necesidad.

-La comunidad: Ya que son las personas que están cerca de donde se desarrolla la empresa y tiene afectación a esta área por las labores que realiza la empresa como contaminación por hornos, erosión de la tierra, contaminación del agua.

-Competidores: Son las empresas que ofrecen los mismos productos, pero son la base para mantener la diferenciación dentro del mercado y poder ser más competitiva.

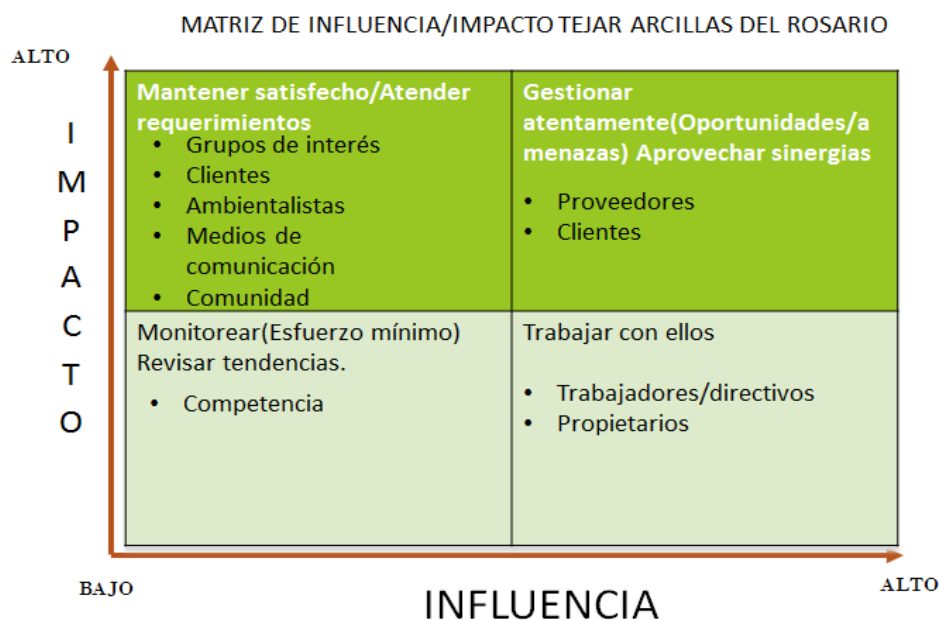
-Ambientalistas: Son clientes externos porque cualquier evento que se salga de control y afecte el medio ambiente ellos son las personas que realizaran quejas y pondrán en público lo que suceda.

-Medios de comunicación: Son los clientes que dependiendo si las acciones son positivas o negativas mostrarán el impacto a la sociedad y dará la credibilidad de la empresa, del compromiso y responsabilidad con la sociedad de acuerdo la figura No 4 Matriz de Influencia VS Impacto.

**Matriz de Relaciones (influencia vs Impacto entre la empresa seleccionada y los Stakeholders (actores) identificados.**

Se realiza la matriz de influencia vs impacto en figura N°4 con todos elementos necesarios de los grupos de interés de la empresa Tejar Arcillas del Rosario.

*Figura 4. Matriz de Influencia vs Impacto de la Empresa Tejar Arcillas del Rosario*



La figura 4, muestra la matriz de influencia Vs el impacto, donde se agrupan a los interesados internos y externos, se estudia la participación activa de cada uno y la influencia e impacto que genera la empresa Tejar Arcillas del Rosario.

Fuente: Elaboración propia.

#### 4. Plan de responsabilidad social empresarial

A continuación, se presenta el plan de responsabilidad empresarial de la empresa en donde se puede ver las diferentes dimensiones con sus respectivas estrategias y los recursos necesarios para su ejecución.

##### 4.1. Plan de responsabilidad social empresarial de la empresa Tejar Arcillas del Rosario

Tabla 3. Plan de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa Tejar Arcillas del Rosario

| PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EMPRESA TEJAR ARCILLAS DEL ROSARIO |              |  |  |            |                                       |   |  |   |
|---|--------------|--|--|------------|---------------------------------------|---|--|---|
| Dimensión   | Stakeholders | Objetivo   | Estrategia   | Plazo      | Recursos (físicos, humanos, técnicos) | Indicador                                     | Seguimiento  |   |
| Económica   | Propietarios | Disminuir los costos y gastos de servicios públicos, a través del uso de nuevas estrategias, para de esta manera obtener un ahorro para poder invertirlo en el personal de | Promover planes de ahorro de energía, agua, manejo de residuos sólidos, y complementarlo con acciones de promoción del cuidado del medio ambiente. |            |                                       | Papelería, sanitarios, lavamanos, apagadores, | Disminución de Costos<br>Gastos /<br>Ahorro Financiero | Analizar la Periodicidad de consumo de servicios públicos, para garantizar el ahorro. |
|   | Empleados    |  |  | Indefinido |                                       |   |  |   |

la empresa.

Esto se puede realizar mediante mensajes sugestivos incentivando al cuidado y ahorro de los recursos en lugares específicos como ( baños, corredores, espacios de trabajo)

Plan de Marketing Real

|                  |              |   |  |            |  |  |  |
|------------------|--------------|---|--|------------|--|--|--|
| <b>Económica</b> | Propietarios | Mantener políticas de compras que amorticen la variación de precios de insumos y materias primas. | Realizar acuerdos con proveedores para poder flexibilizar los acuerdos contractuales, buscar oferta por compra anticipadas   | Semestral  | Software Monetarios                        | costo producción x unidad/#unidad<br>vendidasx100            | Seguimiento del indicador y ahorro en momentos de dificultad económica.      |
| <b>Económica</b> | Trabajadores | Mejorar condiciones laborales a trabajadores  | Diseñar una metodología de ingresos adicionales donde se pagaran bonos por productividad y ahorro energético.<br><br>Mantener contratos de nómina directa para generar confianza en la empresa, pactar incrementos anuales de salario. | mensual    | Recurso humano, nuevos equipos. Económicos | Producción vs ahorro energético. # unds producidas/#kwh x100 | Gerencia técnica, seguimiento al ahorro energético y revisión de propuestas. |
| <b>Económica</b> | Propietarios | Mejorar las condiciones de los Hornos, para disminuir costos                                      | Capacitar a los Funcionarios, y operarios en la utilización de buenas prácticas para el uso de los hornos, para mejorar su productividad disminuyendo los costos.  | Indefinido | Video Beam Computador                      | Producción / ahorro energético.                              | Analizar la Periodicidad de manteniendo, para garantizar el ahorro           |

|                  |              |   |   |            |   |   |   |
|------------------|--------------|---|---|------------|---|---|---|
| <b>Económica</b> | Propietarios | Minimizar costos operativos para generar  | Establecer una política de reciclaje de papel para  |            | N/A   |   | Analizar la Periodicidad de   |
|                  | Empleados    | ahorro de dinero para inversión en otros centros de costos más necesarios.  | todos los procesos administrativos.   | Indefinido |   | Disminución de Costos Gastos / Ahorro Financiero                              | compra, para garantizar el ahorro.  |
|                  |              |   | Realizar charla de concientización y compromisos individuales con la utilización de las normas de seguridad para evitar accidentes. |            |   |   |   |
|                  |              |   | Realización de pausas activas con realización de ejercicios para mejorar la concentración y desempeño de los trabajadores.          |            |   |   |   |
| <b>Social</b>    | Trabajadores | Plantear una nueva dinámica de trabajo para evitar las distracciones durante las jornadas de trabajo, que mitiguen o disminuyan los accidentes de trabajo, que generan preocupación a los trabajadores. |   |            | Video Beam Mensual Computador                     | Cumplimiento del trabajador+ Organización interna = Satisfacción del Empleado | Supervisar el cumplimiento de los compromisos de manera individual y grupal.                        |
|                  | Propietarios | Disminuir la afectación de las viviendas aledañas debido a las partículas emitidas por las chimeneas de la empresa.   | Realizar siembra de árboles, para garantizar un filtro natural del medio ambiente.  | Anual      | Recurso humano Arboles Materiales de construcción | Reuniones y divulgación realizadas.   | Se realizara y se tomaran evidencia que se haya cumplido con el objetivo. Seguimiento al indicador. |
| <b>Social</b>    | Empleados    |   | Optimizar el tiempo de elaboración de productos   |            |   | N° de árboles sembrados   |   |

|                  |              |  |  |            |               |  |  |
|------------------|--------------|--|--|------------|---------------|--|--|
|                  |              | aledaña  | para que las emisiones no sean en todo momento.  |            |               | /N° de emisiones anuales.                        |  |
|                  |              |  | Mejorar la estructura de la Chimenea para que no esparza partículas por el medio ambiente.   |            |               |  |  |
| <b>Social</b>    | Propietarios | Utilizar materia prima más amígale con el medio ambiente, buscando otros métodos y alternativas. | Buscar en el mercado materia prima que sea más amigable con el medio ambiente, para contribuir desde la producción con la disminución de emisiones dañinas, tratando de generar menor contaminación ambiental. | Indefinido | Materia prima | Mejora de Materiales /                           | Supervisar el cumplimiento de los compromisos de manera individual y grupal.   |
|                  | Directivos   |  |  |            |               | Disminución contaminación/ eficiencia energética |  |
|                  |              |  | Realizar un Programa de capacitación para el fomento de 5 líneas de acción: ahorro de energía, reducción de emisores,  |            |               |  | Otorgar cumplimiento a la legislación Colombiana.  |
|                  |              |  | Ahorro de agua, manejo integral de residuos sólidos y responsabilidad social en materia ambiental.   |            |               |  | Reconocer las normas regionales, locales, nacionales las cuales se aplican en el país e implementar normas ISO14000 y 14001. |
| <b>Ambiental</b> | Comunidad    | Mantenemos Comprometidos con el medio ambiente   | Capacitar a todos los colaboradores para que conozcan y desarrollen las políticas del manejo integral de residuos sólidos y cuidado del agua,  |            |               | Reducción de Residuos                            | Gestionar una política de medio ambiente para determinar el grado  |
|                  | Propietarios |  |  | Indefinido | Video Beam    | Contaminantes =                                  |  |

Empleados

para mantener una producción limpia y amigable con el medio ambiente.

Computador

Responsabilidad Social  
Ambiental

de afectación e implantar un sistema de mitigación propio.

Tener un plan anual de mantenimiento para que todos los equipos operen a punto y mantengan los límites de emisiones de Co (monóxido de carbono), Co2 (Dióxido de carbono) y So2 (Óxido de Azufre) permisibles al medio ambiente.

Realizar seguimiento al proceso y propender por mejorar continuamente.

Evitar el uso de contenedores desechables para los almuerzos, en aras de preservar el medio ambiente.

Motivar a los empleados a no llevar sus almuerzos en portas desechables, si no en elementos reutilizables para evitar la contaminación del medio ambiente.

Indefinido N/A

Reducción de Residuos  
Contaminantes =  
Responsabilidad Social  
Ambiental

Realizar seguimiento al proceso y propender por mejorar continuamente.

Propietarios

Empleados

**Ambiental**



|                  |              |   |  |            |             |   |                                      |
|------------------|--------------|---|--|------------|-------------|---|--------------------------------------|
| <b>Ambiental</b> | Propietarios | Utilizar combustible ecológico para el uso de | Establecer como política de la empresa el uso de   | Indefinido | Combustible |   | Realizar seguimiento al proceso y    |
|                  | Empleados    | los hornos                                    | combustible ecológico para el uso de los hornos con el propósito de minimizar el daño al medio ambiente con las emisiones por la producción. |            | ecológico   | Reducción de Residuos<br>Contaminantes =<br>Responsabilidad Social<br>Ambiental | propender por mejorar continuamente. |

La tabla 3, muestra el plan de responsabilidad social empresarial con los objetivos, estrategias, plazos, indicadores y Stakeholders para la empresa Tejar Arcillas del Rosario con estrategias e indicadores de seguimiento.

Fuente: Elaboración propia

## 4.2. Plan de Comunicaciones

En la tabla 4 se realiza el plan de comunicaciones de la empresa Tejar Arcillas del Rosario en donde se puede establecer el medio por el cual se realizaran las diferentes comunicaciones de las dimensiones con los stakeholders.

Tabla 4. Plan de comunicaciones para los Stakeholders

| PLAN DE COMUNICACIONES |                        |            |                                |
|------------------------|------------------------|------------|--------------------------------|
| Dimensión              | Stakeholders           | Frecuencia | Medio                          |
| Económica              | Propietarios           | ANUAL      | Informe-reunión                |
|                        | Directivos             |            | Correo electrónico             |
|                        | Empleados              |            |                                |
| Económica              | Proveedores            | Semestral  | Reunión                        |
|                        | Cientes                |            |                                |
| Económica:             | Propietarios           | Mensual    | Vía email, cartelera, pautas   |
|                        | Empleados              |            | publicitarias en radio y Tv    |
| Social                 | Trabajadores           | Semestral  | Reunión y webconferences       |
|                        | Comunidad              |            |                                |
|                        | Cientes                |            |                                |
| Social                 | Competencia            | Anual      | Página WEB                     |
| Ambiental              | Ambientalistas         | ANUAL      | Cartilla                       |
|                        | Comunidad              |            | Página web                     |
|                        | Medios de comunicación |            | Correo electrónico             |
| Ambiental              | Comunidad              | Mensual    | Vía email, cartelera, folletos |
|                        | Propietarios           |            |                                |
|                        | Empleados              |            |                                |

La tabla 4 muestra el Plan de Comunicaciones a los interesados Stakeholders de la empresa Tejar Arcillas del Rosario; dando a conocer la frecuencia y el medio de comunicación.

Fuente: Elaboración Propia

### **4.3. Modelo de informe de gestión recomendado**

Para Tejar Arcillas es importante que su informe de gestión sea el mejor y el más sostenible, por ello se recomienda, que dichos informes del plan de responsabilidad social y empresarial, se realicen a través del **modelo de memorias de sostenibilidad**.

Este modelo permitirá a la organización Tejar Arcillas que a través de este se puedan definir objetivos, medir el desempeño, y gestionar las actividades u operaciones del ente y así hacerlo más sostenible.

Las memorias de sostenibilidad ambiental son documentos que contienen información sobre la incidencia de las organizaciones en el medio ambiente, la economía, y la sociedad. De este modo, ellas ayudan a la gestión y la comprensión de las consecuencias derivadas de las novedades, en materia de sostenibilidad, que afectan la gestión estratégica de la organización. Así pues, las memorias de sostenibilidad centran la información en asuntos de relevancia para el cumplimiento de los objetivos organizacionales y la administración de los impactos de las operaciones de la organización en la sociedad.

En primer lugar, la primera actividad refiere a la lectura y comprensión de los principios de la elaboración de las memorias y sus contenidos básicos; así como la definición de las palabras

claves. Para la segunda actividad, se le recomienda a Tejar Arcillas, la elección de la –memoria de sostenibilidad esencial, pues a partir de ésta se exponen los aspectos fundamentales de la misma; de tal manera que se constituye en un marco de referencia para la transmisión de las consecuencias del desempeño económico, ambiental, y social de la organización.

Las razones principales que conllevan a las empresas y organizaciones a elaborar este tipo de memorias destacamos las siguientes:

- Permiten mejorar la comprensión y de los riesgos a que se enfrentan.
- Mejora la lealtad de la marca y su reputación.
- Se logra comprender de mejor manera los impactos y el desempeño a los grupos de interés.
- Contribuye a la estrategia gerencial de la organización así como a las políticas y planes de negocio definidos.
- Medir el desempeño a lo largo del tiempo frente a otras organizaciones.

Es fundamental resaltar que, una vez realizada y publicada la memoria de sostenibilidad, ésta debe ser informada y remitida al GRI (Global Reporting Initiative) a través de un duplicado impreso o del registro de la memoria en la Base de datos de divulgación sobre Sostenibilidad de GRI.

## Conclusiones

Lo expuesto a lo largo de este plan de responsabilidad social empresarial nos permite concluir como la organización Tejar Arcillas del Rosario enfrente una serie de situaciones-problema generados desde los Stakeholders o grupos de interés que conllevaron a buscar las estrategias para lograr satisfacer las necesidades y expectativas de los mismos, por medio de un direccionamiento estratégico que permitiera mitigar las situaciones presentadas.

Por tanto, se reconoce que el conjunto de principios, normas éticas y valores son peldaño para garantizar la sostenibilidad, credibilidad y calidad de la organización por medio de sus estrategias empresariales, la importancia de toma de decisiones para no afectar la credibilidad de la empresa; por eso la necesidad que tienen las organizaciones en implementar un código de conducta que se puede considerar vital para el entendimiento entre los cada uno de los colaboradores de la organización. De forma dinámica se construye un video en el cual se definen los conceptos de marketing social y corporativos demostrando así el impacto positivo que este tiene en la sociedad en conjunto con el desarrollo empresarial.

Con el mapa genérico Stakeholders de -Tejar Arcillas del Rosario se identificaron los actores tanto internos como externos en la organización, donde se puede interpretar el grado de correlación de cada uno, con la empresa.

Con el análisis realizado a la empresa Tejar Arcillas del Rosario, se expone el concepto de Responsabilidad Social Empresarial como un nuevo paradigma de gestión, el que incorporado a la empresa representa una fuente de ventaja competitiva para la organización, poniéndola en un nivel mucho más competitivo.

Según los resultados, se puede deducir que para la organización Tejar Arcillas del Rosario es primordial la implementación de este plan de RSE ya que su direccionamiento estratégico lo permite y busca por medio del modelo de informe de gestión presentado garantizar, medir y gestionar los objetivos, desempeño, actividades y/o operaciones y así afianzar la organización de una manera sostenible y dar cumplimiento a su direccionamiento estratégico.

## 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&pg=1>
- Antolín, M. N., & Gago, R. F. (2004). Responsabilidad social corporativa: la última innovación en management. *Universia Business Review*, (1), 28-39.
- 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>
- 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.
- 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 la Cuesta González, M. (2004). El porqué de la responsabilidad social corporativa. Boletín económico de ICE, (2813).

Díaz, A. & Bolívar, M. (2014). Modelo de gestión estratégica de responsabilidad social organizacional. En Desarrollo Gerencial Revista de la facultada de ciencias económicas, administrativas y contables, Vol. 6 (1) P 169-195.

[revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/download/483/471](http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/download/483/471)

Fernández, J. F., & Sanjuán, A. B. (2012). La Teoría del Stakeholder o de los Grupos de Interés, pieza clave de RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad. aDResearch: Revista Internacional de Investigación en Comunicación, (6), 130-143.

Fernández, R. (2010). Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial. [N.p.]: ECU. (pp. 17-36, 91-116 y 253. 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. 48-50). 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.

Freeman, R. (1984). Strategic Management: A Stakeholder Approach. Boston: Pitman Press.



Garzón-Ruiz, W., Acevedo-Guerrero, J. & Zárate-Rueda, R. (2014). Estatus jurídico de la responsabilidad social empresarial (RSE) en Colombia.

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>

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>

Pérez Porto J; & Merino M. (2010). Definición de trazabilidad. 2012, de <https://wordpress.org/>  
Sitio web: <https://definicion.de/trazabilidad/>

Pérez Porto J;& Gardey A. (2017). Definición de oportunidad. 2018, de WordPress Sitio web: <https://definicion.de/oportunidad/>

Pérez Porto J;& Gardey A. (2012). Definición de directrices. 2012, de WordPress Sitio web: <https://definicion.de/directrices/Stakeholders/>

Pérez Porto J,& Gardey A. (2008). 2012. Definición de conflicto, de WordPress Sitio web: <https://definicion.de/conflicto/>

Pérez Porto J,& Gardey A. (2010). Definición de confidencialidad. 2013, de WordPress Sitio web: <https://definicion.de/confidencialidad/>

Pérez Porto J;& Gardey A. (2012). Definición de directrices. 2012, de WordPress Sitio web:

<https://definicion.de/directrices/Stakeholders/>

Pérez Porto J;& Gardey A. (2010). Definición de finalidad. 2013, de WordPress Sitio web:

<https://definicion.de/finalidad/>

Pérez Porto J;& Gardey A. (2016). Definición de contravención. 2018, de WordPress Sitio web:

<https://definicion.de/contravencion/>

Pérez Porto J;& Gardey A. (2017). Definición de equitativo. 2018, de WordPress Sitio web:

<https://definicion.de/equitativo/>

Pérez Porto J; & Merino M.. (2008). Definición de conducta. 2012, de WordPress Sitio web:

<https://definicion.de/conducta/>

Pérez Porto J. (2017). Definición de exento. 2017, de WordPress Sitio web:

<https://definicion.de/exento/>

Pérez Porto J. (2017). Definición de discriminación. 2017, de WordPress Sitio web:

<https://definicion.de/discriminacion/>

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=858>

[381&lang=es&site=eds-live](http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=858)

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=858>

[381&lang=es&site=eds-live](http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=858)

Narvæz, M. (2018). Marketing Corporativo vs. Marketing social.

- 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>
- Perdigueru, T. G. (2005). La responsabilidad social de las empresas y los nuevos desafíos de la gestión empresarial (Vol. 52). Universidad de Valencia.
- 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>
- Schwalb, M. & García, I. (2013). Dimensiones de la responsabilidad social del marketing. Utopia Y Praxis Latinoamericana, 18(63), (pp. 434-456). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=108747713&lang=es&site=eds-live>
- 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 de video publicado en YouTube Marketing social Vs. Marketing corporativo, en este espacio y por este medio podremos encontrar la conceptualización del marketing social y corporativo

<https://www.youtube.com/watch?v=6V7wYq4ZG6U>