

**ANALISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE POLITICAS DE RSE EN  
CONSTRUCTORAS (ISO 14001 Y OSHAS 18001)**

VERONICA GONZALEZ MEJIA

PROYECTO DE GRADO II

PROFESOR:  
ANGELA MARIA GARTNER

**UNIVERSIDAD ICESI  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
SANTIAGO DE CALI  
MAYO DE 2013**

## TABLA DE CONTENIDO

1.	RESUMEN.....	2
2.	INTRODUCCIÓN .....	3
3.	JUSTIFICACIÓN .....	4
4.	PREGUNTA DE INVESTIGACION .....	6
5.	OBJETIVO GENERAL .....	6
6.	OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	6
7.	MARCO TEORICO .....	7
7.1.	Que es la RSE? .....	7
7.1.1.	Conceptos y perspectivas teóricas .....	7
7.1.2.	Las dimensiones integrales de la RSE .....	8
7.2.	Normas y certificaciones asociadas a la RSE .....	10
7.2.1.	Norma ISO 14001 .....	10
7.2.2.	Norma OSHAS (18001) .....	10
8.	METODOLOGIA.....	13
8.1.	Procedimiento .....	14
8.2.	Unidad de Análisis .....	14
8.2.1.	SAINC INGENIEROS CONSTRUCTORES S.A. ....	14
8.2.2.	C3 CONSTRUCCIONES Y CONTRATOS .....	15
8.3.	Instrumento: Entrevista en profundidad .....	16
9.	ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS.....	17
10.	CONCLUSIONES .....	24
11.	BIBLIOGRAFIA .....	25
12.	ANEXOS .....	26
13.	GLOSARIO.....	27

## 1. RESUMEN

Hoy en día la carrera por la competitividad empresarial es una realidad, por lo cual las empresas del sector de la construcción en Colombia buscan alternativas que le permitan desarrollarse y contribuir cada vez mas a fortalecer sus resultados como negocio.

La industria de la construcción ha sido clave para el desarrollo económico del país, pero mas que eso, hoy en día se busca que la contribución en la sociedad misma mediante la responsabilidad social.

La responsabilidad social en las constructoras se ve evidenciada en las practicas de calidad, de gestión medioambiental y de seguridad y salud ocupacional. Para esto se han establecida normas de control de estos factores, la cuales pueden certificarse bajo unos parámetros establecidos que deben cumplirse a cabalidad.

Actualmente en la ciudad de Cali existe una empresa que es la única en tener las tres certificaciones (ISO 14000, ISO 19000 y OSHAS 18000) la cual es una empresa estandarizada y que cumple con todas las normas establecidas para el desarrollo de su buen funcionamiento. Por otro lado existe otra empresa constructora mas pequeña que no posee dichas certificaciones y que tiene pocas políticas de responsabilidad social empresarial, con lo cual es posible entender la fidelidad y compromiso que generan los clientes y proveedores a dichas empresas certificadas, además del reconocimiento y las oportunidades que se generan para realizar grandes obras a nivel nacional e internacional.

### **Palabras Clave:**

Responsabilidad social empresarial, sector construcción, normas de control, certificaciones.

## **2. INTRODUCCIÓN**

El siguiente trabajo fue realizado con el fin de dar a conocer la relación que actualmente tienen las empresas del sector de la construcción con la responsabilidad social empresarial, para lo cual se procedió a realizar un marco teórico con la información de las definiciones y normas que establecen la responsabilidad social, seguido de cómo esta se aplica a las constructoras y las diferentes certificaciones que actualmente existen para evidenciar el cumplimiento de normas de calidad, seguridad y ambientales.

Mediante la entrevista a profundidad se procura conocer las aplicaciones de la responsabilidad social en dos empresas del sector de la construcción en Colombia, en la cuales se busca conocer la importancia que tienen para dichas organizaciones el hecho de emplear políticas de responsabilidad social, además de comprender las razones y motivaciones de implementar dichas políticas y los beneficios que estas les han generado.

Con este proyecto de grado se espera analizar las diferencias y similitudes que existen entre las constructoras certificadas y las no certificadas, además de conocer las implicaciones tanto positivas como negativas que tiene el hecho de implementar políticas de responsabilidad social en las empresas del sector de la construcción en Colombia.

### 3. JUSTIFICACIÓN

Hoy en día, en un mundo tan globalizado, se ha despertado la idea de crear conciencia en las empresas y promover la responsabilidad social, pues este es un aspecto que inicialmente impacta de manera positiva a la sociedad y al entorno en donde la empresa se desarrolla, y si el contexto externo esta bien, muy seguramente será beneficioso para la empresa internamente.

Ser socialmente responsable es ir mas allá de las obligaciones jurídicas, es una decisión autónoma que seguramente contribuirá con el desarrollo de la sociedad, aumentaría la competitividad de las empresas generaría un impacto directo en la productividad, en este caso podría ser con la inversión en nuevas tecnologías y practicas que sean respetuosas con el medio ambiente.

Aunque el fomento de una cultura corporativa responsable y sostenible se ha dado principalmente en las grandes empresas o multinacionales, ahora en cualquier tipo de empresa de cualquier sector asume su responsabilidad social principalmente de manera local.

Ante la expansión de dichas practicas, ahora las ONG<sup>1</sup>, los consumidores, los inversionistas y los proveedores se preocupan por establecer relaciones comerciales con empresas que sean socialmente responsables, de manera que adopten conductas en derechos laborales, humanos y protección del ambiente, ya que estos son un indicador fiable de una buena gestión interna y externa.

Para la gestión de la responsabilidad social, las empresas adoptan principios, objetivos, valores fundamentales y responsabilidades, de manera que esto se refleja en las medidas que toma la empresa en el ámbito social y ecológico las cuales son auditadas para establecer programas de mejora continua.

En el sector de la construcción específicamente, la gestión de recursos naturales empleados en sus procesos productivos busca mitigar el impacto ambiental que deja la construcción, de manera que se han desarrollado tecnologías limpias para la construcción, la implementación de campañas de educación ambiental, iniciativas para el mejoramiento de la calidad del agua y su uso racional, la institucionalización de una mesa de trabajo en donde se reúnan la empresa con la autoridad ambiental para la gestión de propuestas de mejoramiento ambiental e impacto socioeconómico y compensaciones por la reducción de la huella ambiental.

Ciertamente los sistemas de gestión ambiental no son obligatorios para las constructoras, pero son una herramienta de gran utilidad para que las empresas mejoren sus procesos internos reduciendo el impacto que generan

---

<sup>1</sup> **ONG:** (Organización No Gubernamental), entidad de carácter privado y sin ánimo lucrativo, con motivaciones de solidaridad, ecología, y defensa de los derechos humanos. Son independientes de organizaciones internacionales y sus miembros trabajan voluntariamente, con la visión de ayudar al mejoramiento personas, grupos sociales y de la sociedad en general.

en el medio ambiente. Actualmente, un sistema de gestión ambiental se puede certificar mediante la norma ISO 14001 o el Reglamento EMAS<sup>2</sup> de la Unión Europea, ambos avalan que la gestión de la empresa se desarrolla en base a unos estándares internacionales.

En el ámbito laboral, las constructoras también se preocupan por cuidar del bienestar de sus empleados, ya que estas son empresas donde se trabaja con gran cantidad de personas que ocupan cargos que van desde obreros hasta gerentes, quienes son la fuerza de trabajo y los gestores de buenos resultados, por tal motivo es importante contribuir a la calidad de vida de estas personas que trabajan dentro de la organización.

Actualmente las constructoras se preocupan por mejorar el clima organizacional y la calidad de vida en el trabajo, a través de capacitaciones, supervisión constante, buena comunicación y un buen trato. Un aspecto fundamental es el tema de la seguridad del personal en el lugar de trabajo, ya que con esto se previenen posibles accidentes y posibles riesgos que puedan presentarse, es por esto que al aplicar las medidas necesarias para el mejoramiento de dichos aspectos, los trabajadores, proveedores y clientes sentirán mas confianza de interactuar con las constructoras.

Para cumplir con las medidas de seguridad existe el certificado OHSAS 18001, que es una herramienta que tiene en cuenta los requisitos de seguridad y salud ocupacional en las empresas, permitiendo que los lugares de trabajo sean mas seguros, se puedan identificar peligros, prevenir riesgos e implementar medidas de control, generando así un impacto positivo en los trabajadores en cuanto a la motivación, a efectividad y la productividad.

---

<sup>2</sup> **EMAS:** (Eco-Management and Audit Scheme, o Reglamento Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría) normativa voluntaria de la Unión Europea que reconoce a aquellas organizaciones que han implantado un SGMA (Sistema de Gestión Medioambiental) y han adquirido un compromiso de mejora continua, verificado mediante auditorías independientes.

#### **4. PREGUNTA DE INVESTIGACION**

¿Cuales son las políticas asociadas a las certificaciones ISO 14001 y OSHAS 18001 en el marco de la RSE en las constructoras?

#### **5. OBJETIVO GENERAL**

Analizar las políticas asociadas a las certificaciones ISO 14001 y OSHAS 18001 en el marco de la RSE en las constructoras.

#### **6. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar las causas o motivaciones que inciden en la implementación de políticas asociadas a las certificaciones.
- Indagar las diferencias y similitudes entre las constructoras certificadas y las constructoras no certificadas y compararlas.
- Describir efectos en la gestión interna de la RSE mediante los clientes, el personal y los proveedores.

## 7. MARCO TEORICO

### 7.1. Que es la RSE?

#### 7.1.1. Conceptos y perspectivas teóricas

La responsabilidad social empresarial, es un concepto que tiene diferentes significados según las diferentes fuentes que estudian el tema. Actualmente existe el “*Libro Verde*” que es un libro con las normas de la union europea acerca de cómo se debe llevar a cabo la responsabilidad social en las empresas. El libro verde considera que la RSE es un “*concepto por el cual las empresas deciden de forma voluntaria contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio, a través de sus operaciones empresariales y en su interacción con sus stakeholders*”.

Según la anterior definicion, se entiende que una empresa es socialmente responsable si dentro de sus objetivos financieros y económicos tienen en cuenta los efectos que sus actividades pueden tener en los grupos interesados. (Calderon, 2013) La responsabilidad social se practica cuando las empresas integran los asuntos sociales y medioambientales en sus negocios y observan sus interacciones con los ciudadanos y grupos de interés como lo son los accionistas, directivos, empleados, clientes, proveedores, prestamistas, administradores y la sociedad en general. (Calderon, 2013)

La responsabilidad social se puede manifestar en una doble dimensión: por un lado, en acciones derivadas de la “cultura de la empresa” o que conducen a su creación (buenas prácticas, comportamiento ético) y de actuaciones filantrópicas, de patrocinio y acción social y, por otro, en programas incorporados a la Dirección Estratégica de la empresa. Las primeras sirven a la sociedad y se realizan con independencia de su efecto inmediato en los resultados financieros de la empresa y suelen ser considerados como gastos con cargo a los beneficios del periodo, pudiendo tener un efecto positivo en su imagen y reputación, especialmente si se realizan con cierta continuidad. Las segundas han de responder a programas a largo plazo y han de ir encaminadas a la creación de valor a través de los resultados obtenidos como consecuencia de la mejora de la ventaja competitiva de la empresa manifestada en mayores dotaciones de su capital tecnológico, comercial y gerencial (Camisón, 2008)

La empresa Ecopetrol define la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), como “*el conjunto de prácticas, valores y principios, que implican un compromiso de la organización en tener un comportamiento ético y contribuir a la calidad de vida y desarrollo de sus grupos de interés*”. Los grupos de interés definidos para la empresa Ecopetrol son: accionistas e inversionistas, empleados, familiares y jubilados, clientes, proveedores, asociados, sociedad, comunidad, medio ambiente y estado.

Según la Fundación Empresarial para la Acción Social (Fundemás), indica que *“la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), fomenta en las empresas la incorporación de políticas y prácticas que contribuyen a mejorar las relaciones con los grupos de interés, medio ambiente y toda su cadena de valor, en beneficio del desarrollo económico, social y ambiental”*, basado en lo anterior, surge la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), como una realidad para la empresa en este siglo XXI, cuyos objetivos están enmarcados en un ámbito económico, social y ambiental, donde se busca un equilibrio entre la producción y el consumo, que facilite la satisfacción de las necesidades y un mejoramiento de la calidad de vida de las personas en el presente, preservando la generación futura. (Rada, 2010)

De esta forma las organizaciones han implementado políticas internas para el desarrollo de la RSE en sus empresas, de manera que dichos planes se efectúan de manera continua, durante un horizonte de tiempo significativo generando tecnologías más eficientes, nuevos productos, mejoras de calidad de los existentes y mayor eficiencia en la gestión, lo cual producirá una mejora en la competitividad de la empresa y en consecuencia un aumento de la rentabilidad, la productividad y el crecimiento económico. (Rada, 2010)

Asimismo la rentabilidad financiera del accionista no sólo se verá incrementada por el aumento de la rentabilidad económica sino que puede verse amplificada si además se genera capacidad de endeudamiento que lleva a la empresa a adoptar situaciones de apalancamiento positivo, de manera que si las actividades de RSE conducen a una mejora en la gestión de riesgos, y es así percibido por los mercados financieros, se podría reducir el coste de capital de la empresa, lo que constituirá un incentivo para la realización de nuevos proyectos de inversión. (Rada, 2010)

En resumen la responsabilidad social empresarial conforma una aportación positiva, se manifiesta en la planeación, ejecución y control de una práctica cotidiana por parte de las unidades productivas en favor de sí mismas y de la sociedad, que considere minimizar los impactos desfavorables en la gestión sobre la utilización de recursos, a las personas involucradas y el entorno natural inmediato y extendido; de manera que es una estrategia valiosa que asocia las variables de competitividad con sustentabilidad. (Jorge Antonio Valderrama, 2007)

### **7.1.2. Las dimensiones integrales de la RSE**

La acción responsable integral implica el análisis y la definición del alcance que la organización tendrá, en relación a las distintas necesidades, expectativas y valores que conforman el ser y que hacer de las personas y de las sociedades con las que interactúa; de esta forma sus niveles de responsabilidad se pueden entender y agrupar. (Calderon, 2013)

En cuanto a las dimensiones internas de una empresa para cumplir con la responsabilidad social empresarial, es necesario desarrollar una estrategia y generar y proceso de toma de decisiones, establecer sistemas de monitoreo y

controlar las políticas organizacionales, tener practicas de recursos humanos y estructuras de capital e información financiera. (Calderon, 2013)

En la dimensión económica interna, la responsabilidad se enfoca a la generación y distribución del valor agregado entre colaboradores y accionistas, considerando no sólo las condiciones de mercado sino también la equidad y la justicia. Se espera de la empresa que genere utilidades y se mantenga viva y pujante (sustentabilidad). (Calderon, 2013)

En la dimensión social interna, implica la responsabilidad compartida y subsidiaria de inversionistas, directivos, colaboradores y proveedores para el cuidado y fomento de la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo integral y pleno de todos ellos. (Calderon, 2013)

En la dimensión ecológica interna, implica la responsabilidad total sobre las repercusiones ambientales de sus procesos, productos y subproductos; y, por lo tanto, la prevención o en su caso solución de los daños que causen o pudieran causar. (Calderon, 2013)

En cuanto a las dimensiones externas de una empresa para cumplir con la responsabilidad social empresarial, es necesario contribuir con las comunidades locales, también se debe colaborar y establecer relaciones con los socios comerciales, proveedores y consumidores, promover la transparencia en las operaciones de la empresa y fomentar la reducción del impacto ambiental. (Calderon, 2013)

En la dimensión económica externa, implica la generación y distribución de bienes y servicios útiles y rentables para la comunidad, además de su aportación a la causa pública vía la contribución impositiva. Asimismo, las empresas deben participar activamente en la definición e implantación de los planes económicos de su región y su país. (Calderon, 2013)

En la dimensión sociocultural y política externa, conlleva a la realización de acciones y aportaciones propias y gremiales seleccionadas para contribuir con tiempo y recursos a la generación de condiciones que permitan y favorezcan la expansión del espíritu empresarial y el pleno desarrollo de las comunidades y, por tanto, a un entorno de mercado favorable para el desarrollo de su negocio. (Calderon, 2013)

En la dimensión ecológica externa, conlleva a la realización de acciones específicas para contribuir a la preservación y mejora de la herencia ecológica común para el bien de la humanidad actual y futura. (Calderon, 2013)

El análisis de cada dimensión lleva a la definición de las estrategias de acción específicas para que cada empresa actúe de acuerdo a su propio contexto, tome a su cargo y costo la realización de proyectos completos en lo individual o de manera colaborativa con otros actores y/o sectores que compartan metas similares. (Calderon, 2013)

## **7.2. Normas y certificaciones asociadas a la RSE**

### **7.2.1. Norma ISO 14001**

Es una norma internacional que define un proceso para controlar y mejorar el rendimiento medioambiental de una organización. ISO 14001 es una norma aceptada internacionalmente que establece cómo implementar un sistema de gestión medioambiental eficaz. La norma se ha concebido para gestionar el delicado equilibrio entre el mantenimiento de la rentabilidad y la reducción del impacto medioambiental. (The British Standards Institution, 2013)

La Norma ISO 14001 contiene los requisitos generales para certificarse, las políticas medioambientales que deben seguirse, la planificación de la implementación y funcionamiento de la norma, la comprobación y medidas correctivas y como se efectúa la revisión de gestión. (The British Standards Institution, 2013)

Con lo anterior las empresas pueden identificar los aspectos del negocio que tienen un impacto en el medio ambiente y comprender las leyes medioambientales que son significativas para esa situación. De este modo se pueden generar objetivos de mejora y un programa de gestión para alcanzarlos, con revisiones periódicas para la mejora continua, así se puede evaluar el sistema regularmente y si cumple las normas se registra en la norma ISO 14001. (The British Standards Institution, 2013)

El impacto medioambiental se está convirtiendo en un asunto importante en el mundo. La presión para minimizar ese impacto procede de muchas fuentes como gobiernos locales y nacionales, organismos reguladores, asociaciones sectoriales, clientes, empleados y accionistas. (The British Standards Institution, 2013)

Las presiones sociales también proceden del creciente despliegue de grupos de interés o partes interesadas, como consumidores, organizaciones no gubernamentales (ONG) dedicadas al medio ambiente o a los intereses de grupos minoritarios, círculos académicos y asociaciones vecinas, de modo que la norma ISO 14001 resulta significativa para todas las organizaciones, como son las compañías de una sola sede y grandes compañías multinacionales, compañías de alto riesgo y organizaciones de servicio de bajo riesgo, industrias manufactureras, de procesos y servicios, incluidos los gobiernos locales, todos los sectores industriales tanto públicos como privados y los fabricantes de equipo original y sus proveedores. (The British Standards Institution, 2013)

### **7.2.2. Norma OSHAS (18001)**

La Norma OHSAS 18001 se considera como una herramienta para gestionar los desafíos a los que se enfrentan empresas de todos los sectores y tamaños: niveles elevados de accidentabilidad y enfermedades profesionales, jornadas

de trabajo perdidas, absentismo laboral, sanciones del órgano regulador, costes de atención médica y de compensación a los trabajadores, etc. De este modo la norma especifica los requisitos de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, destinados a permitir que organizaciones de todo tipo y tamaño controlen sus riesgos para la seguridad y salud en el trabajo y mejoren su desempeño en materia de prevención de riesgos laborales. (seguridad y salud en el trabajo)

Su implementación, tiene como efecto la mejora del clima laboral, la disminución del absentismo y el consiguiente aumento de la productividad.

Su estructura adoptado para esta especificación, esta basada en el ciclo de mejora continua denominado “PDCA (Planificar – Hacer – Verificar – Actuar)”, como herramienta para mejorar el comportamiento de la organización en materia de prevención de riesgos laborales con vista a mejorar los resultados, hace que sea compatible la gestión de la prevención con otras normas de gestión, como son las normas de gestión de la Calidad ISO 9001 y gestión ambiental ISO 14001. (seguridad y salud en el trabajo)

En los últimos años, la demanda y certificación de OHSAS 18001 ha crecido notablemente en todos los países, la certificación supone un reconocimiento público a nivel nacional e internacional. Esta certificación OHSAS permite a las empresas demostrar, a través de la evaluación objetiva por una certificadora, que disponen de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. (seguridad y salud en el trabajo)

Mediante la implementación y certificación de un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo según los requisitos del estándar OHSAS 18001, una empresa puede comunicar a empleados, accionistas, clientes y otras partes interesadas que sus trabajadores son lo primero. Algunos de los beneficios que pueden obtenerse son:

- Conseguir una Reducción de accidentes en la empresa, y las consiguientes pérdidas de tiempo de producción, costes y juicios laborales.
- Facilitar el cumplimiento de la legislación aplicable.
- Demostrar un compromiso proactivo para garantizar la seguridad y protección de los trabajadores.
- Mejora la imagen y reputación de la empresa consiguiendo atraer y retener al personal más cualificado.
- Mejorar la cultura de seguridad y salud en el trabajo a todos los niveles de la empresa u organización.
- Mejorar la calificación para acceder a licitaciones y subvenciones públicas.
- Fácilmente integrable con otros sistemas de gestión, calidad, medio ambiente, etc.
- Mejora la credibilidad, al permitir una auditoría por tercera parte independiente (certificación), lo que representa una garantía ante todas las partes interesadas.

- Puede obtenerse una reducción significativa de costos y primas de seguros relacionados con la seguridad y salud en el trabajo. (seguridad y salud en el trabajo)

## 8. METODOLOGIA

Para este trabajo de grado se utilizó la metodología cualitativa, cuyo método de investigación fue el estudio de casos ya que este tiene gran relevancia para el desarrollo de las ciencias humanas y sociales en cuanto a procesos de indagación e investigación en profundidad de casos de entidades únicas. La finalidad del estudio de casos es conocer como funcionan todas las partes involucradas en un caso para crear hipótesis, atreviéndose a alcanzar niveles explicativos de supuestas relaciones causales encontradas entre ellas, en un contexto dado. Para algunos autores el estudio de casos no es una metodología con entidad propia sino que constituye una estrategia de diseño de la investigación que permite seleccionar el objeto del estudio y el escenario real. (Castillo)

Para Yin (1989) el estudio de casos consiste en una descripción y análisis detallados de unidades sociales o entidades educativas únicas; mientras que para Stake (1998) es el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias concretas.

La particularidad más característica de este método es el estudio intensivo y profundo de un caso o una situación con cierta intensidad, entendiéndose éste como un “sistema acotado” por los límites que precisa el objeto de estudio, pero enmarcado en el contexto global donde se produce. (servan, 2001)

En virtud de esta definición, es necesario precisar que el estudio de casos puede incluir tanto estudios de un solo caso como de múltiples casos (según sea una o varias las unidades de análisis) pero su propósito fundamental es comprender la particularidad del caso, en el intento de conocer cómo funcionan todas las partes que los componen y las relaciones entre ellas para formar un todo. (servan, 2001)

Para el proyecto de investigación, se desarrollara un estudio de casos descriptivo. Yin señala como estudio de casos descriptivo cuando se intenta describir lo que sucede en un caso particular y explicativo, es decir, facilita la interpretación. (Yin, 1989) Por otro lado, Pérez Serrano (2000) señala como descriptivo a aquel estudio de casos que como producto final se obtiene una rica descripción de tipo cualitativo, la descripción final implica siempre la consideración del contexto y las variables que definen la situación, estas características dotan al estudio de casos de la capacidad que ofrece para aplicar los resultados.

En esta cuestión, partiendo del caso específico de las compañías del sector constructor en Colombia, se realiza un caso de estudio y por medio de una recolección de datos a través de una entrevista en profundidad se podrá hacer un análisis cualitativo de la información y se podrá elaborar un informe con todos los datos relevantes.

## **8.1. Procedimiento**

La selección y definición del caso, en donde se debe seleccionar el caso apropiado y definirlo. También, es indispensable identificar los ámbitos en los que es relevante el estudio, los sujetos que pueden ser fuente de información, el problema y los objetivos de investigación. (Montero y León, 2002)

Acto seguido, se elabora una lista de preguntas para guiar al investigador; después de tener contacto con el caso, es conveniente realizar una pregunta global y desglosarla en preguntas variadas, para recoger mejores datos. Posteriormente, se deben localizar las fuentes de datos mirando, preguntando o examinando. En este paso se seleccionan las estrategias para la obtención de los datos, es decir, los sujetos a examinar, las entrevistas, el estudio de documentos personales y la observación. (Montero y León, 2002)

Después de haber aplicado el instrumento se sigue la lógica de los análisis cualitativos y es que se trata de establecer una relación entre los contenidos y los personajes, tareas, situaciones, etc., del análisis. Por último, se debe elaborar un informe donde se debe contar de manera cronológica, con descripciones detalladas de los eventos y situaciones más relevantes. Además se debe explicar como se ha conseguido toda la información (recogida de datos, elaboración de las preguntas, etc.). (Montero y León, 2002)

## **8.2. Unidad de Análisis**

### **8.2.1. SAINC INGENIEROS CONSTRUCTORES S.A.**

Sainc Ingenieros Constructores es una compañía que cuenta con 36 años de experiencia en el sector de la construcción, desarrollando importantes obras de gran reconocimiento en el País. Actualmente tiene su oficina principal en la ciudad de Cali, además de contar con sedes en la ciudad de Bogotá, y en Lima Perú.

Sainc Ingenieros Constructores S.A., opera con el Sistema de Gestión Integrado que incluye la norma de Calidad NTC ISO 9001:2000, el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2004 y el Sistema de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional OHSAS 18001:2007, certificados por la entidad BUREAU VERITAS.

Actualmente cuenta con un posicionamiento a nivel nacional, gracias a su solidez en el área financiera, tanto como en el área operativa; esta última conformada por una definida estructura administrativa y un equipo propio de profesionales y subcontratistas comprometidos con las políticas de cumplimiento y calidad del servicio de la empresa.

Cuenta con una gran gama de equipos propios, tanto para proyectos de infraestructura vial como para edificaciones, soportados con talleres de mantenimiento y reparación de equipos en la ciudad de Cali y Bogotá con 10.000 M2 cada uno, lo que permite apoyar un compromisos de gran magnitud.

Entre las principales obras ejecutadas se destacan:

En la ciudad Cali: La sede principal del Banco de Occidente, La Clínica Fundación Valle del Lili, la Universidad Icesi, Almacenes La 14 y el Intercambiador Vial de la Calle 26 con Carrera 15.

En la ciudad de Bogotá: El Edificio sede principal de la Cámara de Comercio, El Complejo Acuático Simón Bolívar y la ejecución de varios proyectos de construcción, rehabilitación y mantenimiento de la malla vial de Bogotá.

En la ciudad de Medellín: la construcción del complejo administrativo Plaza de la Libertad, el Polideportivo y Piscinas de la Universidad Nacional.

Como estrategia de crecimiento y efectividad organizacional, sainsc cuenta con tres empresas filiales que complementan su desarrollo: SKEMA S.A. para la promoción y gerencia de proyectos, grupo DRYWALL para la construcción liviana en seco y DROMOS S.A. para la producción de agregados y concreto asfáltico.

### **8.2.2. C3 CONSTRUCCIONES Y CONTRATOS**

C3 Construcciones y contratos S.A.S, es una empresa que nace como respuesta a la creciente demanda de proyectos urbanos. Tiene como objetivo principal la construcción de obras de ingeniería civil y el desarrollo de proyectos inmobiliarios y comerciales, con el fin de ser pioneros en el ámbito local, nacional e internacional.

El equipo de trabajo conformado por C3 construcciones y Contratos, cuenta con profesionales del sector financiero, de la construcción, comercial y otras áreas claves para su gestión, convirtiéndose en una compañía exitosa en el desarrollo de proyectos.

C3 construcciones y Contratos está en capacidad de desarrollar todas las áreas de un proyecto inmobiliario liderando la ejecución de la idea desde los siguientes frentes de trabajo:

**Gerencia de Proyectos:** Estructuración administrativa, financiera y legal para la concepción y realización de la idea.

**Gerencia Comercial:** Administración de la venta, vinculación de nuevos clientes a través del personal de ventas, legalización y trámites.

**Gerencia Técnica:** Estructuración de presupuestos, control y seguimiento a los diseños del proyecto, control en la ejecución de obra y de inventarios.

C3 construcciones y Contratos puede participar tanto como inversionista, promotor, gestor, gerente y operador, este último principalmente de centros comerciales.

La empresa cuenta con el personal idóneo para garantizar satisfacer las

necesidades de los clientes corporativos en el desarrollo de construcciones, además de contar con alianzas estratégicas con empresas extranjeras que aportan su gran conocimiento y trayectoria en construcciones de ingeniería civil.

### **8.3. Instrumento: Entrevista en profundidad**

En completo contraste con la entrevista estructurada, las entrevistas cualitativas son flexibles y dinámicas. Las entrevistas cualitativas han sido descritas como no directivas, no estructuradas, no estandarizadas y abiertas. Se utiliza la expresión "entrevistas en profundidad" para referirse a este método de investigación cualitativo. Por entrevistas cualitativas en profundidad se entienden reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, estos encuentros están dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras. (Taylor y Bogdan, 1992)

Las entrevistas en profundidad siguen el modelo de una conversación entre iguales, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas. Lejos de asemejarse a un robot recolector de datos, el propio investigador es el instrumento de la investigación, y no lo es un protocolo o formulario de entrevista. El rol implica no sólo obtener respuestas, sino también aprender qué preguntas hacer y cómo hacerlas. (Taylor y Bogdan, 1992)

## 9. ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

Para el análisis y la discusión de resultados se dividirá la información obtenida por empresas.

### 9.1. Empresa 1: Sainc Ingenieros Constructores S.A.

La primera empresa a la cual se le realizó la entrevista a profundidad fue a Sainc Ingenieros Constructores S.A., que es una constructora que lleva 36 años en el mercado, cuenta con una gran trayectoria y experiencia que le han permitido encontrar en los sistemas de gestión una buena manera de ordenar las prioridades y de mejorar la asignación de los recursos, puesto que el mercado hacia el que avanza presenta grandes cambios legislativos, nuevos requisitos de los clientes y la necesidad de optimizar los recursos.

En Sainc S.A. se han estipulado unas políticas y objetivos establecidos en el sistema de gestión integrado, en los cuales participaron todos los colaboradores de la organización.

Las políticas son:

- La construcción de obras de ingeniería y arquitectura, de acuerdo a los requisitos y expectativas de nuestros clientes, cumpliendo con la legislación vigente aplicable y otras que la organización suscriba, enmarcado en una gestión socialmente responsable.
- Un ambiente de trabajo seguro y saludable mediante la promoción de la calidad de vida laboral, la prevención de los incidentes, enfermedades profesionales y daños a la propiedad.
- La prevención de la contaminación y el control de los impactos ambientales y sociales que se deriven de los trabajos que realiza la compañía.
- La innovación y mejora continua de los procesos para mantener altos estándares de desempeño, con la participación de sus colaboradores, proveedores, subcontratistas, con el fin de que los clientes los valoren como la mejor alternativa del mercado.

Los objetivos son:

- Satisfacción del cliente: cumplen con las especificaciones técnicas y los plazos pactados.
- Promoción de la calidad de la vida laboral: mejorar las condiciones de seguridad y salud, previniendo los riesgos y las enfermedades profesionales.
- Protección del medio ambiente: mitigar los impactos generados por las

actividades desarrolladas por la empresa y racionalizar la utilización de los recursos.

- Prevención de daños a la propiedad: prevenir los daños causados a los procesos, equipos y materiales de la compañía y a terceros que puedan verse afectados.
- Responsabilidad social: realizar acciones encaminadas al desarrollo humano de los grupos de interés a través de las actividades realizadas con la fundación Sainc.
- Mejora continua: promover la innovación y mejora continua de los procesos con la participación de todos los colaboradores.

El SGI de Sainc S.A. garantiza que la compañía destine los recursos necesarios para la implementación de la política y objetivos del sistema de gestión integrado.

El Sistema de Gestión Integral (SGI) de Sainc se fundamenta en los modelos de gestión de la Calidad con la Norma ISO9001, de Gestión Ambiental con la Norma ISO14001 y de Seguridad y Salud Ocupacional con la Norma OHSAS 18001.

Los modelos de gestión aplicados por la compañía contienen elementos comunes que posibilitan la generación de una cultura organizacional para una gestión eficiente, eficaz y efectiva de la empresa desde su direccionamiento estratégico y el desarrollo de sus procesos, en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, los requisitos constitucionales y legales vigentes, la satisfacción de las necesidades, expectativas y requisitos de los clientes y grupos de interés, así como la prevención de la contaminación y la optimización de las condiciones de seguridad y salud ocupacional de los funcionarios.

En este sentido, el SGI encamina a la empresa hacia su mejoramiento continuo y a mantener su posicionamiento en el mercado, ya que las políticas de calidad y control están presentes en todas las dependencias y procesos de la organización; a su vez con las políticas ambientales se proporciona un conjunto de herramientas que facilitan la integración con el entorno social, que permiten minimizar el impacto ambiental de las actividades, promoviendo cambios de hábitos donde la calidad y el ambiente es responsabilidad integral de los funcionarios y contratistas. Por último, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, da respuesta a los requerimientos que los funcionarios tienen en su lugar de trabajo, garantizándole unas condiciones de trabajo dignas y seguras, que permitan la prevención y control de los factores de riesgo que puedan afectar su salud y seguridad, y potenciando su desarrollo profesional y humano.

La implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGI de Sainc es el resultado de su compromiso con la sociedad Colombiana, cuyos logros serán

medidos en términos de la satisfacción social en la prestación de los servicios que de acuerdo con su misión le corresponden.

Para Sainc S.A. la seguridad y el bienestar de los trabajadores son fundamentales, por eso las obras que realizan se construyen bajo estándares de seguridad internacionales y aplicando las normas vigentes que garantizan un ambiente de trabajo seguro y saludable.

Su conciencia ambiental les exige contar con equipos y maquinaria modernos que les permiten optimizar los procesos y minimizar los impactos ambientales.

Sainc S.A. fue seleccionado como uno de los cinco finalistas en los premios portafolio 2010 en la categoría Protección del medio ambiente, que “Destaca a las empresas que sobresalen por su aporte en la defensa y protección de los recursos naturales, mediante el uso de tecnologías o procesos limpios”. Este es un nuevo reconocimiento a los esfuerzos que hace la compañía para mitigar los impactos ambientales que se generan en la construcción de sus obras y a la implementación de los programas para el uso eficiente y ahorro de agua y energía y el manejo integral de los residuos sólidos y peligrosos, que se han venido desarrollando y monitoreando desde el año 2007, con resultados altamente positivos.

Sainc S.A. obtuvo una mención de honor en el evento “premio a la Responsabilidad Ambiental” en Julio de 2009 en la ciudad de Bogotá D.C. El premio a la Responsabilidad Ambiental es un espacio desarrollado con el propósito de que la Atmósfera Ecológica tenga presencia en el sector empresarial, con miras a promover la cultura ecológica, lo que implica la promoción de gestión ambiental empresarial. Dicho reconocimiento y exaltación de la labor empresarial constituida a través de la ética y el compromiso de quienes reconocen y protegen nuestro inmenso patrimonio ambiental y que han asumido la meta del desarrollo sostenible, es la única que permite garantizar el futuro, no solamente empresarial sino también, el de la humanidad.

Sainc S.A. desea promover en la sociedad hábitos y costumbres de consumo que prefieran productos ambientalmente amigables como mecanismo de presión para aquellos empresarios que no asuman su responsabilidad ambiental, por ello, el Premio Responsabilidad Ambiental, no es solamente un espacio para difundir las acciones más responsables para el ambiente sino que propone la conformación de una comunidad empresarial responsable, que motiva e invita a toda la clase empresarial a involucrarse en un tema de mucha oportunidad mundial y con un importante impacto socioeconómico. Así mismo se propende la consolidación de campañas de sensibilización a sus consumidores y a la sociedad en general.

Sainc S.A. esta enfocado a reducir, reciclar y reutilizar materiales, implementando separación en la fuente, disposición adecuada de residuos, capacitación y sensibilización del personal en temas de manejo adecuado de residuos sólidos y peligrosos, con el fin de disminuir el consumo de recursos, la generación de residuos y minimizar el impacto medioambiental de las

actividades desarrolladas por la empresa (producción más limpia).

Como parte de su compromiso y responsabilidad social, realizan la donación del reciclaje (plástico, papel, vidrio, cartón, plegadiza) a la “Asociación de discapacitados del Valle ASODISVALLE” y a la “Fundación niños de los Andes” en Bogotá. En los proyectos públicos realizan capacitación y sensibilización en temas ambientales a las comunidades educativas y a la comunidad aledaña a la zona de influencia directa de los proyectos.

Los retales de metal (chatarra) reciclados, son comercializados con empresas legalmente establecidas y los dineros recaudados son usados para entregar incentivos, premiar y resaltar la labor de los trabajadores más destacados en el cumplimiento de la gestión ambiental (cumplimiento de las 5ss, participación activa en el programa de disposición de pilas y cartuchos usados y otros).

Durante el año 2010 se creó el programa de sensibilización para la disposición final de pilas y cartuchos usados, que involucra a la comunidad trabajadora de Sainc y a sus familias; mediante la capacitación y sensibilización a los trabajadores sobre los efectos contaminantes de estos residuos, se busca que traigan a la empresa los cartuchos que ya no puedan ser remano-facturados y las pilas usadas y la empresa se encarga de la disposición adecuada, con el fin de minimizar su impacto negativo sobre el medio ambiente.

Para su implementación se establecieron metas de consumo para la empresa, se realizan capacitaciones y campañas de difusión permanentes sobre el uso racional de estos recursos, monitoreo de los consumos de agua y energía y control de las pérdidas que se evidencien en la empresa (fugas, daños en redes, etc.), y se implementan tecnologías y mecanismos ahorradores.

Hoy en día se reconoce al conocimiento como talento o capital humano y esto es tan así que algunas empresas a nivel mundial están incluyendo dentro de sus estados financieros su capital intelectual. A pesar de que el factor monetario es vital y pareciera el más importante, no es sino a través de la gente que se toman las decisiones sobre los recursos financieros y materiales de una empresa. Es el capital humano quien puede multiplicar el recurso financiero a través de sus decisiones.

Para competir dentro de un entorno globalizado, altamente competitivo, de transformaciones profundas, aceleradas y dinámicas se exige un cambio radical en las creencias, costumbres y valores de la empresa, donde las personas deben asumir roles diferentes y adoptar una visión de mayor apertura y flexibilidad ante el cambio. Para lograr esto se debe luchar por obtener el compromiso del talento humano el cual solo se alcanzará si existe equilibrio y justicia empresarial. El verdadero tesoro que puede generar sostenibilidad y ventaja competitiva a la empresa es el talento humano.

## **Fundación FUNSAINC**

Sainc Ingenieros Constructores creó su fundación el 18 de mayo del 2010 con domicilio en la ciudad de Cali. Su objetivo es contribuir al mejoramiento de las

condiciones sociales, familiares y calidad de vida de la sociedad, mediante programas que promuevan el desarrollo empresarial responsable.

Para llevar a cabo su objetivo adoptaron los 10 principios del Pacto global de las Naciones Unidas basados en los Derechos Humanos, derechos laborales, protección del medio ambiente y transparencia.

La Fundación inicio sus programas con los trabajadores de Sainc, quienes son el grupo de interés que con su compromiso han hecho posible el desarrollo continuo del grupo empresarial SAINC.

La estrategia es la implementación de programas que ayuden al desarrollo social, económico y cultural del colaborador y su familia para que alcance una condición digna de vida y un futuro con esperanza mediante una transformación y desarrollo de sus capacidades y habilidades.

El primer grupo de colaboradores fueron aquellos que no tenían satisfechas sus necesidades de ingresos y que tenían condiciones de vida desfavorables para sus familias.

Con el apoyo de Comfandi se inicio el programa “Familia Emprendedora” cuyo objetivo es mejorar la administración de sus recursos y generar ideas nuevas o modificar las existentes, convirtiéndose en actividades sociales productivas, que generen otros ingresos al grupo familiar.

Otro objetivo es brindar la capacitación requerida para el desarrollo de las unidades productivas y fomentar la organización de núcleos familiares y asociativos de trabajo.

En cuanto a la generación de Ingresos, en la etapa de sensibilización del Programa “Familia Emprendedora” se inicio la capacitación de 52 familias, de las cuales solo terminaron 34 familia equivalente al 65,38%. Las personas impactadas fueron 104 y solo terminaron 68 personas.

Se presentaron 11 Planes de Negocio de los cuales fueron revisados y aprobados 6. Las familias que no tienen plan de negocio se capacitarán en un arte u oficio o se integran a grupo asociativo de trabajo. Para los que presentaron y no calificaron se replantearan los planes de negocio.

Se financiarán los Planes de Negocio a través de Cooperativa Coomostaza abriendo un fondo rotatorio de \$15.000.000, el cual donó SAINC.

Periódicamente Sainc realiza actividades de Integración con los trabajadores asistentes a los talles y sus familias, en la sede recreativa de Comfandi Calima.

Sainc cuenta también con un Programa de Vivienda llamado “Proyecto Mejoremos Juntos” en donde se visitaron 22 viviendas de los cuales 3 pasan al proyecto de Vivienda y 1 Construcción en sitio propio.

En cuanto al Proyecto “Titulación de predios” se pretende dar acompañamiento y asesoría para obtener la titulación del predio. Las familias están presentando

la documentación que tienen para iniciar los procesos de titulación de predios. Una vez tenga el predio a nombre de ellos, se realizara el mejoramiento a la vivienda.

En cuanto al proyecto de construcción de 50 viviendas nuevas, se dicto el taller “La Casa de Nuestros Sueños” a 33 trabajadores con sus familias. Se incluyeron trabajadores que no están en línea de pobreza pero que tienen capacidad de ahorro y no tienen vivienda. Se dicto el Taller para acceder a Subsidios de vivienda a 35 trabajadores. 21 familias se comprometieron a ahorrar el 10% de la vivienda la cual se calculó en \$32.000.000. 14 trabajadores quedaron pendientes. Se aprobó ejecutar un proyecto de vivienda para 50 trabajadores con procesos de autoconstrucción. Se establecieron contactos para la construcción de estas viviendas con Secretaria de Vivienda del Municipio de Cali, Corporación Minuto de Dios, Fundación Carvajal y Corporación Diocesana de Cartago.

Posteriormente Sainc espera desarrollar otros programas que den solución a las necesidades del grupo de colaboradores, según el estudio de caracterización que realizó Comfandi.

## **9.2. Empresa 2: C3 construcciones y contratos S.A.S**

La segunda empresa a la cual se le realizó la entrevista a profundidad fue a C3 construcciones y contratos S.A.S, que es una constructora que lleva 1 año en el mercado, por lo cual se encuentra en un proceso de consecución de proyectos y de consolidación del equipo de trabajo.

En la empresa trabaja una Arquitecta encargada de la gerencia técnica quien está al tanto de los procesos y procedimientos de los proyectos y es quien conoce de la importancia de las prácticas de responsabilidad para poder certificarse en un futuro.

Para C3, la Responsabilidad Social Empresarial significa que las empresas desempeñen un papel importante en el cuidado y mejoramiento de sus entornos naturales, comunitarios, sociales y laborales. Motivados por la competitividad del sector y por la sostenibilidad de la empresa, actualmente C3 implementa algunas políticas éticas y se rige por las normas legales del sector, como hacer negocios basados en principios éticos y basados en las leyes locales ya que la empresa tiene un rol ante la sociedad y ante el entorno en la cual opera; mas sin embargo son políticas muy cotidianas, ya que actualmente no tienen un departamento de personal, recursos humanos, ni de calidad, lo cual hace mas difícil establecer normas y políticas de responsabilidad social.

C3 percibe el tema de las certificaciones como un modelo que busca la forma en que la empresa pueda mejorar su relación con sus clientes y con sus proveedores, buscando constituir cadenas productivas socialmente responsables, para que se pueda hablar de un producto o un servicio socialmente responsable, para ellos este tema no es ajeno a sus conocimientos, pero todavía es un tema lejano, ya que es una compañía muy

nueva, apenas están empezando a conseguir proyectos, por lo cual están esperando a consolidarse un poco mas, pero muy seguramente una vez tengan una compañía mas grande y con proyectos caminando, realizaran el proceso de certificación.

La empresa percibe muy positivamente los resultados que les ha generado sus políticas actuales, ya que han observado mayor productividad de sus empleados al ver una empresa correcta, al igual que lealtad de sus clientes, también han tenido acceso a nuevos mercados y han generado mayor credibilidad. También es evidente que los problemas disminuyeron ya que según experiencias anteriores se mejora la percepción que otros puedan tener de la empresa, pues generalmente es la comunidad la que se ve beneficiada, ya sea directamente o en su entorno.

En cuanto al manejo de materiales e insumos en las obras, estos no se han ejercido ya que aun se encuentran en la etapa de negociación de proyectos y gerencia, mas no en etapas de construcción, pero según la experiencia de sus empleados y directivos se espera tener un manejo adecuado de escombros por ejemplo que es n problema latente en los constructores, de esta forma estos deben llevarse a sitios certificados, cada tipo de material tiene un sitio final de disposición diferente que evite la contaminación de aire, agua, ambiente y demás. En cuanto al manejo de aguas se debe garantizar que no haya desperdicio, además de enviar las aguas servidas a los sistemas colectores sin residuos contaminantes.

En cuanto al ámbito laboral tienen una secretaria que se encarga de tramitar los contratos laborales que vinculan a los empleados directamente a la compañía, además de las aficiones a EPS, ARP, fondo de pensiones, cesantías y demás. Actualmente son solo 9 empleados por lo cual es un poco mas fácil de manejarlo, pero una vez se inicie con la etapa de construcción se espera circunscribir a los nuevos trabajadores bajo un proceso de inducción en normas de seguridad y posteriormente realizar el seguimiento. En C3 llevan un registro por parte del asistente SISO para manejar los ausentismos, los retrasos, la alta rotación y las enfermedades e incapacidades. En cuanto al manejo en la tercerización del personal se manipulan por medio de contratos y subcontratos.

Ciertamente la eficiencia en la gestión de las políticas que se implementan actualmente ha sido notoria, ya que los empleados se sienten mas identificados con la empresa, además de que como equipo están unidos en la veracidad y el compromiso de sus negocios y procedimientos, lo cual es una base sólida para el desarrollo de la empresa.

## 10. CONCLUSIONES

- Hoy en día las constructoras sienten la necesidad de cumplir con prácticas de responsabilidad social, de acuerdo con su trayectoria y con el número de proyectos que tengan en el mercado, ya que dichas políticas permiten establecer y consolidar su relación con los grupos de interés.
- En la ciudad de Cali solo existe una constructora certificada en los tres ámbitos de calidad, ambiental y seguridad, la cual es Sainc Ingenieros Constructores S.A. la cual se diferencia a las demás ya que ofrece como valor agregado la organización, el establecimiento de normas y procesos, el cumplimiento de la legislación y la ejecución de una gestión socialmente responsable, de esta forma se convierte en una compañía atractiva para empresas extranjeras y del sector público; mientras que las constructoras que aun no están certificadas pueden perder contratos o licitaciones, ya que no presentan los procesos adecuados.
- Los efectos provocados en clientes, personal y proveedores en las constructoras certificadas es un gran sentido de pertenencia hacia la compañía, ya que esta le presta todos los servicios para que este seguro, tenga el mejor ambiente de trabajo y disfrute de ciertos beneficios, además se observa, que una vez la empresa se ha certificado los niveles de accidentes, ausentismos y enfermedades han disminuido hasta en un 50%, generando así mayor eficiencia en el trabajo.

## 11. BIBLIOGRAFIA

- Calderon, J. F. (2013). *El concepto de Responsabilidad social empresarial*. Mexico: CEMEFI, centro mexicano para la filantropía.
- Camisón, G. G. (2008). *El modelo de empresa del siglo XXI:hacia una estrategia competitiva y sostenible*. Madrid, España: Ediciones sinca.
- Castillo, I. B. *El estudio de casos*. Universidad Autonoma de madrid.
- Jorge Antonio Valderrama, M. G. (2007). *Reflexiones en torno a la responsabilidad social de las empresas empresarial*. Mexico: Toeria y Praxis.
- Rada, H. R. (2010). *Responsabilidad Social Empresarial:Modelo de Ecopetrol para el Desarrollo Sostenible. seguridad y salud en el trabajo*. (n.d.). From -<http://norma-ohsas18001.blogspot.com/2012/05/por-que-certificar-un-sistema-ohsas.html>
- servan, P. M. (2001). *Intervencion en la familia: estudio de casos*. Madrid: Narcea.
- The British Standards Institution. (2013). *ISO 14001 Medio ambiente*. Mexico.
- Yin, R. K. (1984/1989). *Case Study Research: Design and Methods*, Applied social research Methods Series, Newbury Park CA, Sage.
- Stake, Robert. 1998. *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Morata.
- Perez Serrano, Gloria. "Modelos de investigación cualitativa en Educación Social y Animación Sociocultural". Narcea. S.A. Ediciones Madrid España. 2000.
- Montero, I. y León, O.G. (2002). Clasificación y descripción de las metodologías de investigación en Psicología. *Revista Intemacional de Psicología Clínica y de la Salud/ International Journal of Clinical and Health Psychology*, 2, 503-508.
- Taylor,S.J. Bogdan, R.-Introducción a los métodos cualitativos en investigación. La búsqueda de los significados.Ed.Paidós, España, 1992-Pág-100 -132.

## 12. ANEXOS

### Preguntas Entrevista:

1. Que es para ustedes la RSE?
2. Que políticas de RSE implementan actualmente?
3. Como perciben ustedes el tema de las certificaciones de RSE?
4. Cuales han sido los beneficios que han obtenido al aplicar practicas de RSE?
5. Como se crearon y como se llevaron a cabo las políticas o certificaciones de RSE?
6. Que razones los motivaron a desarrollar practicas de RSE (internas o externas)?
7. Quien estuvo a cargo del proceso?
8. Cuando se efectuaron?
9. Actualmente cuentan con alguna certificación, si la respuesta es afirmativa cuantas y cuales?
10. Como disminuyeron los problemas después de las políticas y/o certificaciones?
11. De que forma ha cambiado la relación con los stakeholders después de las políticas y/o certificaciones?
12. En comparación con la competencia cual cree que es su posición en la implementación de practicas de RSE?
13. De que forma manejan la reutilización de los recursos?
14. Como es el manejo de los escombros producidos?
15. Como es el manejo de aguas en las obras?
16. Como es la eficiencia de la gestión en las políticas planteadas?
17. Como circunscriben a los nuevos trabajadores en los procesos de RSE? (En el proceso de inducción y/o capacitación a los nuevos trabajadores)
18. Cuales han sido las implicaciones, los aprendizajes, los cambios o la utilidad, que les ha generado las practicas de trabajo en equipo asociadas a las políticas y/o certificaciones?
19. De que forma las políticas o la certificación OSHAS(solo si aplica) ha contribuido con los ausentismos, los retrasos, la alta rotación y enfermedades e incapacidades? (percepción o datos)
20. Como manejan la tercerización del personal?
21. Ustedes manejan alianzas estratégicas con entidades de RSE?

## 13. GLOSARIO

**ISO 14001:** norma internacional que define un proceso para controlar y mejorar el rendimiento medioambiental de una organización. Es una norma aceptada internacionalmente que establece cómo implementar un sistema de gestión medioambiental eficaz. La norma se ha concebido para gestionar el delicado equilibrio entre el mantenimiento de la rentabilidad y la reducción del impacto medioambiental. Con el compromiso de toda la organización, permite lograr ambos objetivos.

**OHSAS 18001:** es una serie de normas de Evaluación en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional. Esta norma especifica los requisitos para un Sistema de Gestión en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, destinados a permitir que una organización desarrolle e implemente su Política de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, así como sus objetivos relacionados, habiendo tenido en cuenta los requisitos legales aplicables en materia de seguridad industrial y salud ocupacional, así como los compromisos que de manera voluntaria haya suscrito la organización y la información relativa a los peligros y riesgos.

**ONG:** (Organización No Gubernamental), entidad de carácter privado y sin ánimo lucrativo, con motivaciones de solidaridad, ecología, y defensa de los derechos humanos. Son independientes de organizaciones internacionales y sus miembros trabajan voluntariamente, con la visión de ayudar al mejoramiento personas, grupos sociales y de la sociedad en general.

**EMAS:** (Eco-Management and Audit Scheme, o Reglamento Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría) normativa voluntaria de la Unión Europea que reconoce a aquellas organizaciones que han implantado un SGMA (Sistema de Gestión Medioambiental) y han adquirido un compromiso de mejora continua, verificado mediante auditorías independientes.