

ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)  
EN LOS RESULTADOS EMPRESARIALES DEL INGENIO RISARALDA

LAURA CAMILA OSORIO MEJÍA  
MIGUEL ÁNGEL MEDINA VÁSQUEZ  
AUXILIARES DE INVESTIGACIÓN

PAOLA ANDREA ECHEVERRI GUTIÉRREZ  
SINDY VIVIANA GIRALDO ARCILA  
DOCENTES INVESTIGADORAS

UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA  
PROGRAMA DE INGENIERÍA FINANCIERA E INGENIERÍA COMERCIAL

2019

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	5
1.1. Antecedentes del problema .....	5
<b>1.2. Descripción del problema</b> .....	14
<b>2. JUSTIFICACIÓN</b> .....	17
<b>3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	19
3.1. Objetivo general.....	19
<b>3.1.1. Objetivos específicos</b> .....	19
<b>4. MARCOS DE REFERENCIA</b> .....	20
<b>4.1. Marco teórico</b> .....	20
<b>4.1.1. Conceptos y teorías acerca de la RSE.</b> .....	20
<b>4.1.2. RSE en Colombia.</b> .....	28
<b>4.1.3 Manual de auto evaluación de RSE.</b> .....	29
<b>4.1.4 Balance social como instrumento para el cumplimiento de la RSE.</b> .....	31
<b>4.2 Marco conceptual</b> .....	33
<b>4.3 Marco espacial y temporal</b> .....	33
<b>5. DISEÑO METODOLÓGICO</b> .....	45
<b>6. DIAGNÓSTICO DE LA RSE EN EL INGENIO RISARALDA.</b> .....	46
<b>7. CUADRO DE BALANCE SOCIAL DEL INGENIO RISARALDA</b> .....	87
<b>8. ESTRATEGIAS DE MEJORA ENFOCADAS A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL INGENIO RISARALDA.</b> .....	118
<b>9. CONCLUSIONES</b> .....	146
<b>10. RECOMENDACIONES</b> .....	148
<b>10. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	149

### LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Planteamientos, corrientes y exponentes principales de la RSE.....	21
Tabla 2. Normas RSE en Colombia.....	41
Tabla 3. Condiciones de ambiente de trabajo y empleo. ....	47
Tabla 4 Marketing responsable.....	59
Tabla 5 Protección del medio ambiente.....	65
Tabla 6 Apoyo a la comunidad. ....	71
Tabla 7 Valores y principios éticos.....	78
Tabla 8. Resultados Autoevaluación DERES.....	84
Tabla 9. Balance Social.....	87
Tabla 10. Estrategias de autoevaluación DERES .....	119

### LISTA DE GRÁFICOS

Figura 1. Informe de sostenibilidad bajo el criterio de Dow Jones para el 2015 como estrategia organizacional. ....	26
Figura 2. <i>Departamentos con mayor influencia del Ingenio Risaralda.</i> .....	34
Figura 3. Stakeholder del Ingenio Risaralda. ....	36
Figura 4. Costos y gastos del Ingenio Risaralda en el 2016. ....	37
Figura 5. Registro histórico de ventas netas de los principales productos comercializados.....	38
Figura 6. Registro histórico de la estructura financiera en el Ingenio Risaralda. ....	39
Figura 7. Organigrama Ingenio Risaralda.....	40
Figura 8. Pentágono DERES.....	85

## **RESUMEN DEL PROYECTO**

La presente investigación se refiere al tema de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y los impactos que tiene su aplicación en los resultados organizacionales del Ingenio Risaralda, empresa dedicada a la transformación y aprovechamiento de la caña de azúcar, en el departamento de Risaralda.

La investigación de esta problemática se realizó por el interés de conocer a fondo las implicaciones económicas de la intervención social de las organizaciones en sus grupos de interés, determinando si el impacto que genera la aplicación de la RSE es positivo o negativo; con el fin de analizar y desarrollar planes estratégicos para identificar el nivel competitivo económico organizacional en el mercado nacional e internacional.

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Antecedentes del problema

Para el desarrollo de esta investigación, fue necesario consultar algunos antecedentes investigativos tanto en el ámbito local, nacional e internacional, relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), con el objetivo de ofrecer un acercamiento en los temas en los que se centran los estudios en curso.

El primer antecedente analizado se titula “La Responsabilidad Social Empresarial y el Impuesto a la Renta para la Equidad (Cree) en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) de la ciudad de Pereira” (Tamayo Velandia, Arredondo Ramírez, & Obando Obando, 2017), el objetivo de este estudio fue: “Analizar la incidencia del Impuesto Sobre la Renta para la Equidad CREE en el ICBF de la ciudad de Pereira a la luz de los lineamientos de la RSE”, para lo cual se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- Explicar los lineamientos de la RSE y la relación que subyace con la gestión de las entidades del sector estatal.
- Describir el contexto del Impuesto CREE y su aplicación por parte del ICBF en la ciudad de Pereira.
- Examinar el cumplimiento de los principios de la RSE del ICBF entre los años 2014 y 2015 con los recursos transferidos del impuesto CREE. (Tamayo Velandia, Arredondo Ramírez, & Obando Obando, 2017)

Esta investigación fue documental exploratoria con enfoque cuantitativo “basada en el análisis de presupuestos y estadísticas, verificación documental y evaluación de las variaciones en los recursos administrados por el ICBF según la normatividad relacionada con el CREE” (Tamayo Velandia, Arredondo Ramírez, & Obando Obando, 2017). Además se utilizó el método inductivo, exploratorio y descriptivo para un estudio de caso en el ICBF de la ciudad de Pereira.

Dentro de las principales conclusiones de este estudio se encontró:

- Las organizaciones públicas y privadas, cumplen parcialmente los lineamientos de la RSE, siendo el Estado el Eje coordinador de la RSE en Colombia, inicialmente con la ejecución de normas, y continuando con la orientación de los principios de la RSE.
- Es pertinente resaltar que la RSE tiene algunas falencias en Colombia, desde el cumplimiento de las certificaciones de acuerdo con el pacto y el cumplimiento a cabalidad de los derechos laborales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Aunque se ha logrado un avance en la RSE, aún las empresas y la sociedad colombiana, deben propender por la transformación social, fomentada por el desarrollo económico, social y cultural de los seres humanos que integran la sociedad, direccionada por el gobierno nacional y acompañada por un sector empresarial que fomente también la RSE con acciones y estrategias, que lleven a que las organizaciones sean socialmente responsables; con una disciplina institucional ética, y con amplio valor de transformación a los problemas sociales que apoyen y fortalezcan a la sociedad que les compete (Tamayo Velandia, Arredondo Ramírez, & Obando Obando, 2017).

Un segundo estudio local consultado fue “La Responsabilidad Social Empresarial y La Competitividad en la industria de Eventos y Convenciones en la ciudad de Pereira” (Carrasquilla Zapata & Centeno Rangel, 2015).

Con este trabajo de investigación se buscó comprender las relaciones existentes entre las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la competitividad a partir del estudio de algunas empresas que hacen parte de la industria de eventos y convenciones en la ciudad de Pereira (Carrasquilla Zapata & Centeno Rangel, 2015). En consecuencia, se caracterizó la cadena de valor de esta actividad económica, se documentaron las iniciativas (públicas y privadas) para mejorar su competitividad y se identificaron las prácticas, programas, actividades y/o acciones relacionadas con la RSE que las empresas de la ciudad están incorporando actualmente en su quehacer diario y en el centro del negocio (Carrasquilla Zapata & Centeno Rangel, 2015).

Así también se identificó la percepción de los principales actores empresariales, institucionales y del sector público, sobre la importancia de incluir en sus políticas la visión de la RSE, desde los tres componentes básicos: empresas económicamente viables, ambientalmente sostenibles y socialmente justas e incluyentes. Estos elementos en este momento son muy relevantes para el mercado internacional y pueden impactar directamente en la competitividad de las mismas.

Es una investigación de tipo descriptiva no experimental, y su método de investigación es cualitativo y deductivo, caracterizado por el estudio en profundidad de una

unidad de observación, en este caso el turismo corporativo (Carrasquilla Zapata & Centeno Rangel, 2015).

En este proyecto de investigación se identificaron las siguientes conclusiones:

La primera gran conclusión obtenida es que realmente no se percibe una correlación entre la responsabilidad social empresarial y la competitividad en las empresas dedicadas al turismo corporativo, principalmente por el tamaño de las mismas, la gran mayoría son empresas pequeñas de menos de 5 empleados, y en aquellas más grandes, principalmente los hoteles, el concepto de RSE se diluye mucho con la filantropía y la caridad.

Se pudo evidenciar que existe sinergia entre las entidades públicas y privadas para la generación de estrategias que permitan aumentar la competitividad de la ciudad, no obstante, ciertas empresas sienten que están aisladas de estas iniciativas o perciben que los beneficios son para un grupo selecto.

Algunos pocos empresarios que tienen implementadas actividades puntuales más relacionadas con la filantropía y la caridad consideran que estas hacen parte de la responsabilidad social empresarial, desconociendo que este concepto es mucho más amplio y requiere que las actividades sean más sistémicas y hagan parte de la esencia del negocio (Carrasquilla Zapata & Centeno Rangel, 2015).

Un tercer trabajo de carácter nacional se tituló “Ser o aparentar la responsabilidad social Empresarial en Colombia: Análisis organizacional basado en los lineamientos de la Responsabilidad social empresarial” (Vergara & Vicaría, 2009) este estudio muestra

algunos indicadores e impactos generados por los modelos de gestión de la responsabilidad social empresarial.

Esta investigación se presenta utilizando el método cualitativo y se caracteriza por ser un estudio analítico y comparativo; a través de entrevistas y consultas a expertos sobre RSE y el estudio de casos empresariales del contexto nacional (Vergara & Vicaría, 2009).

En este estudio se encontraron las principales conclusiones, en los siguientes términos:

La economía globalizada representa una serie de retos que se basan principalmente en la competitividad, la cual sólo puede ser alcanzada a través de estrategias enfocadas hacia la creación de un ambiente competitivo y que genere confianza, basado en el conocimiento.

Promover en los empresarios colombianos, el gobierno y la sociedad civil, unas prácticas de responsabilidad social que velen por el bienestar de toda la población generando una ventaja competitiva ante el mercado.

Se analizó y planteo la comunicación como un aliado necesario de la Responsabilidad Social que permita implantar modelos estratégicos en las grandes, medianas y pequeñas organizaciones colombianas, dejando a un lado la idea de RSE como esquema de reforzamiento de los deberes empresariales, enfocados hacia la rentabilidad económica, sin tener en cuenta la rentabilidad sociocultural que podrían generar (Vergara & Vicaría, 2009).

El cuarto trabajo consultado para esta investigación se encabeza: “La responsabilidad social empresarial como factor de competitividad” (Espinoza Mesa, 2007) por medio del cual se analizaron los indicadores de gestión y posteriormente se

confrontaron con los logros alcanzados por la empresa respecto a las metas esperadas en el plan estratégico, logrando identificar así las brechas existentes entre la planeación y la realización de la estrategia.

En este proyecto se concluyó que actualmente el tema de la RSE es esencial para las empresas, sin embargo, aunque se encuentren en auge no es un fenómeno transitorio, siendo así un elemento indispensable para la supervivencia de todas las empresas en el futuro, además de no ser solamente un factor de competitividad para ellos (Espinoza Mesa, 2007).

La RSE permite que la empresa sea más competitiva ya que cuenta con beneficios económicos y además juega un papel esencial en el desarrollo de factores vitales para la supervivencia, la sostenibilidad y el éxito de la empresa a largo plazo, generando confianza, credibilidad, una buena reputación, fidelidad e imagen en el mercado (Espinoza Mesa, 2007).

La quinta investigación fue nombrada como: “Diagnóstico de sostenibilidad para valorar la gestión de responsabilidad social (RSE) en las pymes del distrito metropolitano de Quito Subsector c1070-c1080: elaboración de productos alimenticios” (Vargas Azuero, 2013) y su objetivo principal es “Realizar un diagnóstico de sostenibilidad para valorar la gestión de Responsabilidad Social Empresarial, y las relaciones con los grupos de interés de las Pymes del DMQ correspondiente al subsector C1070-C1080: Elaboración de productos alimenticios” (Vargas Azuero, 2013) además de unos objetivos específicos que proponen lo siguiente:

- Identificar las características del subsector C1070-C1080: Elaboración de productos alimenticios en cuanto a los factores políticos, económicos y sociales en los que se desenvuelven.
- Realizar el diagnóstico de sostenibilidad para determinar los riesgos y debilidades de las Pymes del DMQ del subsector C1070-C1080: Elaboración de productos alimenticios para orientar la gestión de Responsabilidad Social Empresarial.
- Evaluar el grado de coherencia de la responsabilidad social en las Pymes del subsector C1070-C1080: Elaboración de productos alimenticios, medido como la respuesta a las expectativas de los grupos de interés o stakeholders en cuanto a las líneas estratégicas: Ética, transparencia, calidad de vida, generación y distribución de riqueza.
- Identificar el índice de sostenibilidad global de las Pymes del subsector C1070-C1080: Elaboración de productos alimenticios, expresados como el grado de solidez y sostenibilidad de la empresa (Vargas Azuero, 2013).

Este proyecto de investigación fue de carácter exploratorio con enfoque cuantitativo y su metodología fue exploratoria y descriptiva, “el estudio de la relación entre creación de valor y la Responsabilidad Social Empresarial se basa en que, la creación de valor está orientada tanto al beneficio de la organización, medio ambiente y progreso social, integrando a la empresa factores” (Vargas Azuero, 2013).

Algunas conclusiones que se extrajeron de este trabajo fueron:

“De la interpretación de los datos obtenidos, se puede concluir que para la respuesta "Si", en cuanto a I. Ética y transparencia corresponde a 41 por ciento, II. Calidad de vida

32 por ciento y III. Generación y distribución de la riqueza 31 por ciento; en todas las líneas estratégicas esta respuesta tiene puntaje mayor a la respuesta "No".

Los datos demuestran que los esfuerzos y gestión de los empresarios se han reflejado con el cumplimiento de sus responsabilidades empresariales frente a sus stakeholders al 57 por ciento en la responsabilidad de Generación y distribución de la riqueza. En cuanto a calidad de vida los empresarios aceptan sus responsabilidades empresariales con respecto a los grupos de interés con el 56 por ciento y frente a ética y transparencia en base a distintos factores no se ha logrado aún la satisfacción de necesidades de los stakeholders.” (Vargas Azuero, 2013)

Para el sexto antecedente se consultó una fuente de carácter internacional llamada “La responsabilidad social empresarial frente a la colectividad laboral en el Perú” (Lapa Salinas, 2014) donde el principal objetivo fue “Establecer la relación y las consecuencias que puede generar la falta de aplicación de la responsabilidad social empresarial que es un concepto que se ha ido incorporando cada vez más, distintas variables acordes a los cambios a nivel global que además va exigiendo que se tomen en consideración nuevas áreas orientadas a una mirada más integral de la empresa y de la colectividad laboral” (Lapa Salinas, 2014), para lo cual se propusieron los siguientes objetivos específicos:

- Determinar la forma de definir una estrategia general de responsabilidad social empresarial en la organización que debe identificar sus públicos de interés y distinguir con cuáles de ellos se comenzará, dado el alcance de la empresa.
- Analizar la relación que existe en planear una forma de implementar y de aplicar prácticas de responsabilidad social empresarial frente a la colectividad laboral.

- Definir la importancia que tiene las empresas hayan tomado una clara conciencia de la Responsabilidad y de la Política Social para poder formular una Ley que permita poner en vigencia la aplicación de la mencionada ley a nivel nacional (Lapa Salinas, 2014).

Según la naturaleza de la investigación, este estudio es de tipo aplicado que redundarán a nivel nacional (Lapa Salinas, 2014); y su método de investigación fue descriptivo y analítico que “interrelaciona la Responsabilidad Social Empresarial y su aplicación frente a la Colectividad Laboral” (Lapa Salinas, 2014).

En el anterior proyecto se identificaron las siguientes conclusiones: Se ha demostrado que la RSE es cada vez más importante para la competitividad de las empresas. Las empresas socialmente responsables son más atractivas para los clientes, para los empleados y para los inversores.

La RSE también es la respuesta comercial al desafío del desarrollo sostenible, abarcando responsabilidades sociales, ambientales y económicas, aunque el éxito en cualquiera de estas áreas no se puede lograr a costa de otra de ellas.

La Responsabilidad Social debe ser entendida como un comportamiento, ético-empresarial que implica un compromiso moral con la sociedad. Si bien toda empresa tiene una expectativa económica, en el país el empresario va tomando una conciencia del rol importante que le corresponde en la lucha por el bien común. Sin embargo, esta nueva actitud no se difunde con la celeridad deseada, porque en las empresas aún no se comprende bien lo que es la Política Social. Se afirma estaría cumpliendo, pero en la realidad no ocurre así (Lapa Salinas, 2014).

De acuerdo al análisis de los anteriores antecedentes, se pudo identificar que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es importante para las organizaciones, y así lo

demonstraron estos estudios, ya que esta permite mejorar la competitividad de las empresas, a la vez contribuye al mejoramiento de las condiciones económicas, sociales y ambientales en las comunidades donde operan. Sin embargo, son pocas las empresas en Colombia y en el mundo que aplican a conciencia este modelo de gestión ética.

## **1.2. Descripción del problema**

“Recopilando las definiciones dadas por diversos autores como Ángel J.A. Jaramillo C, Toro y Thompson A. (1998), se puede mencionar que, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa en cuanto a su compromiso con el desarrollo, bienestar y mejoramiento de la calidad de vida; en el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad mediante el fomento de las capacidades y destrezas de cada participante para alcanzar dicho desarrollo. Preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales. Los beneficios que trae la Responsabilidad Social Empresarial, son de doble carácter, internos y externos. En relación a los beneficios internos alude a la reducción de costos y tensiones entre los empleados de la empresa, provocando esto último beneficios externos” (Vargas Azuero, 2013).

La situación actual muestra que la RSE no se encuentra aplicada en la mayoría de las empresas, a pesar de la importancia que representa en la comunidad, por tanto, es vital que las empresas colombianas actúen de inmediato y en mayor medida, para que

reconozcan el impacto que sus prácticas empresariales causan en la sociedad y en el medio ambiente.

Por lo anterior, las empresas que buscan ser cada vez más competitivas y pretenden sostenerse manteniendo un equilibrio entre el crecimiento económico, el aprovechamiento de los recursos naturales del medio ambiente y el bienestar social, deben demostrar su responsabilidad con cada una de estas áreas, ya que su equilibrio es indispensable para el crecimiento de la economía de la empresa y sostenibilidad de la misma.

Se identificó que el Ingenio Risaralda, empresa situada en el departamento de Risaralda ubicada puntualmente en el municipio de la Virginia, perteneciente al sector agroindustrial y de alimentos, cuenta con un plan de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), cuyo objetivo es “Promover el desarrollo sostenible, bajo un relacionamiento con grupos de interés, el comportamiento ético y una cultura de la responsabilidad que contribuya al progreso de la región” (Ingenio Risaralda, 2016), por lo que constituyó y desarrolló beneficios para las comunidades que pertenecen al área de influencia a través de una alianza con la Fundación para el Mejoramiento de la Productividad de la Caña de Azúcar (FUNDEAGRO), desarrollando proyectos desde cuatro líneas de acción: Educación, Deportes, Servicios a la Comunidad y Capacitación, siendo el Ingenio Risaralda el principal donante de la fundación. Logrando así condecoraciones y reconocimientos tan importantes como “Orden del Congreso de Colombia en el grado de Comendador” debido a que contribuyen al desarrollo y al progreso económico del departamento Risaraldense.

Sin embargo, pese a los reconocimientos es poca la retribución económica y/o tributaria que la organización percibe a través de este tipo de contribuciones; la RSE del

Ingenio Risaralda se encuentra enfocada en cubrir las necesidades generadas del momento, debido al impacto negativo de su actividad económica agroindustrial para las comunidades que se encuentran en las zonas aledañas de la industria.

Con esta investigación se pretende analizar los impactos de la Responsabilidad Social, para el caso específico del Ingenio Risaralda y como esto puede influir en las diferentes áreas de la organización, proporcionando o no beneficios económicos y cómo influye en las finanzas de la empresa.

De lo anterior esta investigación busca responder a la pregunta ¿Cómo los proyectos de Responsabilidad Social Empresarial aplicados por el Ingenio Risaralda impactan en los resultados empresariales de la organización?

## 2. JUSTIFICACIÓN

Hoy en día Colombia enfrenta bastantes problemas sociales, entre los cuales se puede mencionar la desnutrición, falta de educación, pobreza y los daños ambientales como la contaminación y la reducción de sus recursos naturales, entre muchos otros que hacen necesaria la colaboración de las organizaciones en la sociedad.

Es importante tener en cuenta que hace algunos años las empresas ayudaban socialmente por medio de la filantropía por donación, la cual consistía en que las empresas aportaban con los impuestos exigidos por el gobierno y este se encargaba de solucionar los problemas. Hoy en día esta visión ha cambiado y se ha ido tomando conciencia que para solucionar las dificultades de la sociedad se debe cambiar la forma de intervención de las empresas, debido a que el Estado solo no es capaz de solucionar dichos inconvenientes, este requiere que las organizaciones intervengan en la solución parcial de estos problemas, mediante un compromiso ético frente a todos sus grupos de interés.

Según Henderson, en su libro “Virtud errónea: conceptos equivocados acerca de la responsabilidad social corporativa” (Henderson, 2000), señala que las empresas que implementan Responsabilidad Social (RS) generan impacto negativo en su competitividad, debido al incremento de costes para la organización, afectando su potencial y al mismo tiempo el sistema económico del mercado en general. Por otro lado, en el libro “The competitive advantage of corporate philanth” (Porter & Kramer, 2002) se habla de una filantropía estratégica, la cual consiste en que las empresas deben hacer un gasto social en ámbitos que estén en concordancia con los objetivos de la compañía y enfocado a la

obtención de futuros beneficios, como podría ser generar fidelidad por parte de la comunidad o, con la justificación de apoyar la educación de los más desfavorecidos, formar a las personas en asuntos de interés para la organización.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio, es necesario analizar el impacto de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en los resultados empresariales del Ingenio Risaralda, lo cual se realizará a través del análisis de registros históricos, aplicación de encuestas y entrevistas, siendo necesario recopilar información de los altos directivos de la organización acerca de cómo en las diferentes áreas de la empresa los proyectos de RSE han impactado.

Estos resultados permitirán que los directivos del Ingenio Risaralda no solo tomen decisiones concretas frente al mundo social, medioambiental y económico, sino que vayan más allá de lo que la ley les exige para querer construir país y aportar al desarrollo del mismo, de modo que se incremente o disminuya los proyectos de RSE; esto por medio de la identificación de fortalezas y debilidades que incluso la empresa puede desconocer, para que la organización se vea beneficiada en sus resultados empresariales por medio de acciones (preventivas y/o correctivas) y así, las distintas áreas de la empresa se vean involucradas en mayor parte desde todos los niveles de la organización en una temática particular como es el tema de la RSE.

### **3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Objetivo general**

Analizar el impacto de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en los resultados empresariales del Ingenio Risaralda.

#### **3.1.1. Objetivos específicos**

- Realizar un diagnóstico de la RSE en el Ingenio Risaralda.
- Efectuar el Cuadro de Balance Social del Ingenio Risaralda, tomando como base el análisis de los indicadores internos y externos.
- Establecer estrategias de mejora enfocadas a la Responsabilidad Social Empresarial en el Ingenio Risaralda.

## **4. MARCOS DE REFERENCIA**

### **4.1. Marco teórico**

#### **4.1.1. Conceptos y teorías acerca de la RSE.**

Actualmente en Latinoamérica las investigaciones que se han llevado a cabo, en cuanto al tema de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se han centrado en gran parte, en la conceptualización, definición y desarrollo de la ética empresarial.

La RSE es un término que surge a mediados del siglo XX, pero se puede afirmar que ha estado presente desde los inicios de la historia a través de normativas que garantizan las correctas prácticas organizacionales; en ámbitos tanto éticos como morales.

Garriga y Melé (Melé & Garriga, 2004) clasifican las teorías de la RSE en cuatro grandes grupos y corrientes, a saber: las instrumentales, las políticas, las integradoras y las éticas. Descritas a continuación:

**Tabla 1. Planteamientos, corrientes y exponentes principales de la RSE**

Tipo de teoría	Planteamientos principales acerca de la empresa	Principales corrientes y exponentes	Concepto de Responsabilidad social de la empresa
<b>Instrumentales</b>	Conciben a la empresa como un fenómeno de mercado	<b>1.</b> Utilitaria, Levitt (1958), Friedman (1970), Jensen (2000).	La RSE es un simple medio para la obtención de utilidades. Es una herramienta estratégica para generar riqueza.
	exclusivamente destacando sus relaciones y funciones económicas con la sociedad. La función que se asigna a las empresas es exclusivamente crear valor y riqueza así como poner en el mercado los bienes y	<b>2.</b> Estrategia para ventajas competitivas, Porter and Kramer (2002), Hart (1995), Litz (1996), Prahalad & Hammond (2002), Hart & Christensen (2002), Prahalad (2003), Varadarajan & Menon (1988) y Murray & Montanari (1986).	

servicios que la  
sociedad demanda.

<b>Políticas</b>	<p>Entienden a la empresa como una organización con poder de decisión que se ejecuta a través de su gobierno corporativo que interactúa con una ciudadanía corporativa.</p>	<p><b>1. Constitucionalismo</b> corporativo. Davis (1960, 1967). <b>2. Integradora del</b> contrato social. Anshen (1970) y Donaldson &amp; Dunfee (1994, 1999). <b>3. Ciudadanía</b> corporativa. Wood &amp; Lodgson (2002) y Andriof &amp; McIntosh (2001)</p>	<p>La RSE es aceptar deberes y derechos sociales así como la obligación de hacer aportes a la sociedad más allá del empleo y los bienes y servicios que produce.</p>	
	<b>Integrativas</b>	<p>Estas teorías resaltan que las empresas y las organizaciones dependen de la</p>	<p><b>1. De aspectos</b> administrativos. Sethi (1975), Ackerman (1973), Jones (1980),</p>	<p>La responsabilidad social de las empresas y organizaciones es la</p>

sociedad para su  
sobrevivencia,  
crecimiento y  
existencia

Vogel, (1986) y Wartick  
& Mahon (1994).

de integrar y  
resolver las  
demandas sociales  
de los stakeholders.

---

**2. De responsabilidad  
pública.** Preston & Post  
(1975, 1981)

---

**3. De la administración  
de los stakeholders.**

---

**4. De desempeño social  
corporativo.** Mitchell et  
al. (1997), Agle &  
Mitchell (1999), Rowley  
(1997), Carroll (1979),  
Wartick & Cochran  
(1985), Wood (1991) y  
Swanson (1995).

---

<b>Éticas</b>	Resaltan que la relación de las empresas con la sociedad es de tipo ético	1. Normativa de los stakeholder. Freeman (1984, 1994), Evan & Freeman (1988), Donaldson &	La RSE consiste en que las empresas en su acción pongan por encima de cualquier otro
---------------	---	---	--

Preston (1995), Freeman & Phillips (2002), Phillips et al. (2003). criterio lo que es correcto para la sociedad y el bien común.

---

The Global Sullivan

Principles

---

(1999), ONU Pacto

Global (1999).

---

**3. Desarrollo sustentable.**

Brutland Report (1987) y

Gladwin & Kennelly

(1995).

---

**4. El bien común.** Alford

& Naughton (2002),

Melé (2002) y Kaku

(1997).

Fuente: Zavala, B. N. (Septiembre de 2013). *La teoría de la responsabilidad social de las empresas: evolución y límites*. Obtenido de [http://web.uas.mx/negocios/gestione/Desp\\_Arts.asp?titulo=575](http://web.uas.mx/negocios/gestione/Desp_Arts.asp?titulo=575)

Algunos autores definen la RSE de la siguiente manera:

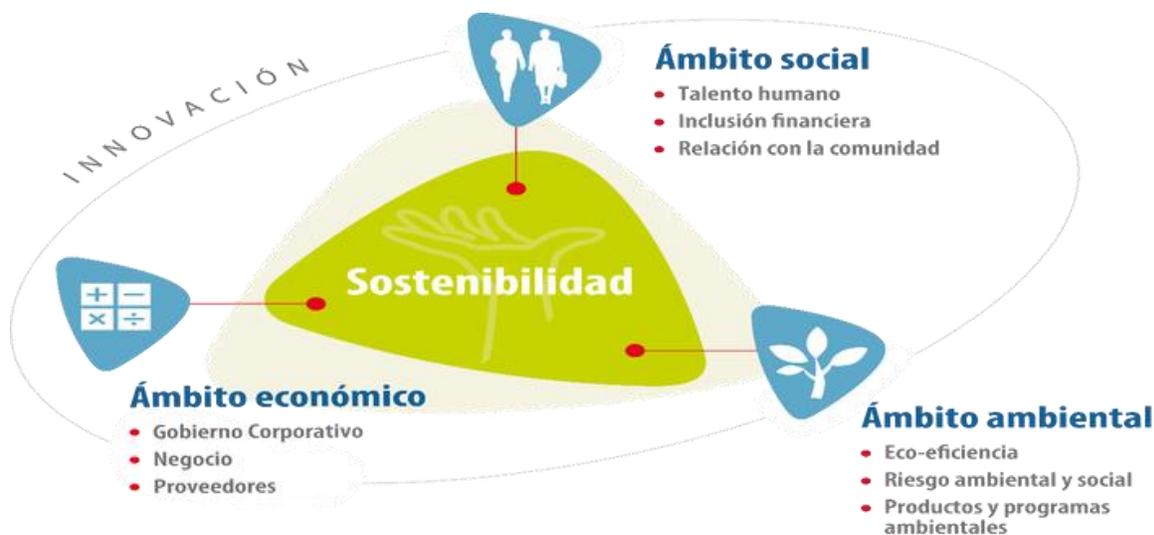
Para (Verduzco, 2006), la perspectiva más difundida internacionalmente es la que identifica la RSE con el desempeño corporativo, entendiendo esto como el papel que deben desempeñar las empresas en beneficio de sus respectivas comunidades.

Porto y Castromán (Porto & Castromán, 2006) coinciden con lo anterior al indicar que no se ha logrado una definición de la RSE comúnmente aceptada ni existe institución internacional alguna con el poder de desarrollarla. Sin embargo, paulatinamente se va acotando este concepto y se resalta su carácter de iniciativas voluntarias en torno a tres aspectos: el medioambiental, el laboral y la ética del comportamiento empresarial con los diversos grupos con los que se relacionan las empresas.

Rochlin (Rochlin, 2005), indica que todavía hay mucha confusión sobre su alcance real porque hay quienes la confunden con actos de buena voluntad como construir escuelas en los lugares donde operan sus empresas o incluso con filantropía, como donar a fundaciones culturales o artísticas. Rochlin indica que este enfoque presenta tres problemas: En primer lugar, en el mejor de los casos, suele tener un enfoque inmedatista en cuanto a que se cumpla con las normas establecidas; segundo, que las leyes, normas y estándares, entre diferentes países y sectores, difieren entre sí y a veces no basta con cumplir con ellas porque la sociedad espera más de las compañías. Un tercer problema es la posibilidad de dejar de lado cualquier posibilidad de incorporar la RSE en las decisiones y conductas estratégicas que moldearán el futuro de la empresa.

Ahora bien, en el libro “The competitive advantage of corporate philanth” (Porter & Kramer, 2002) se habla de una filantropía estratégica, la cual consiste en que las empresas deben hacer un gasto social en ámbitos que estén en concordancia con los objetivos de la compañía y enfocado a la obtención de futuros beneficios, como podría ser generar fidelidad por parte de la comunidad o, con la justificación de apoyar la educación de los más desfavorecidos, formar a las personas en asuntos de interés para la organización.

De igual modo, la RSE como una nueva forma de hacer negocios, se puede estudiar desde tres diferentes enfoques que permiten analizar tanto interna como externamente una organización, para lograr contemplar sus beneficios económicos, su entorno social y medioambiental, con el fin de dar una respuesta efectiva a las demandas del entorno; tal y como se muestra en la siguiente figura:



**Figura 1.** Informe de sostenibilidad bajo el criterio de Dow Jones para el 2015 como estrategia organizacional.

Fuente: Davivienda, D. d. (2014). *Informe de Sostenibilidad*. Bogotá.

En donde la dimensión económica, se enfoca internamente en la generación y distribución del valor agregado entre colaboradores - accionistas, donde se tienen en cuenta las condiciones del mercado, la equidad y la justicia, esperando como respuesta que se genere utilidades. De manera externa se encarga de la generación, distribución de bienes y servicios útiles y rentables para la comunidad.

Respecto a la dimensión social, esta implica la responsabilidad compartida como subsidiaria de inversionistas, directivos, colaboradores y proveedores para el cuidado, así como el fomento de la calidad de vida en el trabajo, el desarrollo integral y pleno de todos ellos; además conlleva a la realización de actividades tanto propias como gremiales para contribuir con tiempo y recursos a la generación de condiciones favorables para la expansión del espíritu empresarial.

La dimensión ambiental o ecológica interna, es el tercer enfoque que propone Cajiga (Cajiga, 2013), sobre la RSE de las repercusiones ambientales que estas tienen sobre los procesos, productos y subproductos con el fin de prevenir o corregir los daños que estos causen o puedan causar.

Para Cajiga (Cajiga, 2013) la dimensión ambiental externa, determina la realización de acciones concretas para contribuir a la preservación y mejora de la herencia ecológica común para el bien de la sociedad actual y futura.

Es por esto que “La Responsabilidad Social Corporativa comienza a entenderse y aplicarse de forma más integrada en las empresas y en la sociedad, trascendiendo el simple cumplimiento legal, la creación de utilidades, y la filantropía que se manifiesta en el

patrocinio de actividades de caridad o de inversión en asistencia social” (Berbel., Reyes, & Gómez, 2007).

#### **4.1.2. RSE en Colombia.**

El término de Responsabilidad Social Empresarial se comenzó a conocer en Colombia en los años 50 y se empezó a implementar con fuerza alrededor de los años 70 del siglo XX según señalan los expertos.

Este fue debido a un proceso que se generó varios años después de estallar el fenómeno histórico de la Revolución Industrial, por lo que las organizaciones crearon actividades económicas que revelaron impactos sociales, económicos y ambientales; permitiendo así a la sociedad exigir el ejercicio responsable de la actividad empresarial, dando los primeros pasos, como el nacimiento de los primeros gremios en el país: Caja de compensación Familiar y las primeras fundaciones, trayendo consigo nuevos compromisos sociales hacia los trabajadores y la demás sociedad.

Sin embargo, a través de los años en Colombia los programas de RSE toman cada vez mayor importancia dentro de las diferentes compañías, pues se están empezando a enfocar en la protección del agua, el ahorro energético, el reciclaje, la promoción social, la defensa de los animales y algunos otros en la atención a niños de escasos recursos y a madres cabeza de familia.

Al pasar los años en Colombia, se ha incrementado el número de firmas que han empezado destinar un determinado porcentaje de sus utilidades a programas de RSE, entre

las cuales se pueden nombrar Grupo Bancolombia, Grupo Nutresa y Bavaria, empresas líderes que encabezan la lista de percepción de RSE (Dinero, 2017) y que convierten este país como nación líder en América Latina en prácticas de RSE y sostenibilidad, según José Luis Blasco, socio responsable de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento de KPM. (Portafolio, 2017)

En Colombia, la norma ISO 26000 ofrece orientación para que las organizaciones generen estrategias para fomentar el compromiso en comportamientos socialmente responsables, a través de análisis de carencias y evaluaciones de su enfoque respecto de la orientación que se incluye en la norma para que pueda identificar las áreas de mejora.

#### **4.1.3 Manual de auto evaluación de RSE.**

El manual de autoevaluación de RSE, es un cuestionario que como herramienta permite responder a la pregunta ¿cuál es el grado de desarrollo que la empresa tiene en cuanto a la RSE?, para posteriormente fijar metas y objetivos en aquellas áreas en las que se identifiquen dificultades.

La metodología de esta herramienta de evaluación se desarrolla bajo los siguientes parámetros:

En el cuestionario en cada una de las áreas se establecen afirmaciones referidas a acciones y políticas de la empresa. Para responder, a la izquierda se dispone de una grilla numerada.

El rango es de 1, 2, 3 y N/C, donde: **3. Sí (siempre), 2. A veces, 1. No (nunca), N/C. No corresponde, no es.**

En algunos ítems se hacen consultas que pueden implicar generar un porcentaje, una cifra u otra información. Estos datos son para manejo interno de cada empresa considerando que la averiguación de los mismos puede servir para visualizar mejor alguna situación determinada.

Una vez contestado el cuestionario de cada área, se deberá calcular el promedio del mismo el cual se obtiene sumando el puntaje total de acuerdo a la opción (3, 2 ó 1) marcada en cada pregunta dividiéndolo entre la cantidad de preguntas efectivamente respondidas (No se deben tener en cuenta las que fueron contestadas N/C).

Los Promedios obtenidos en cada una de las Áreas deberán ser trasladados a los distintos ejes del Pentágono, lo que permitirá visualizar su resultado en forma individual (por Área).

La figura resultante de unir los puntos ya marcados, pretende ilustrar la situación global de la empresa en términos de RSE: cuanto más se acerca la figura obtenida al pentágono mayor indica un mayor desarrollo de la RSE de la empresa.

(Desarrollo de la Responsabilidad Social, 2001)

#### **4.1.4 Balance social como instrumento para el cumplimiento de la RSE.**

Es claro que toda empresa utiliza diferentes herramientas administrativas y gerenciales para hacer seguimiento a los diferentes planes de desarrollo, esto con el fin de trabajar diferentes mecanismos para garantizar su permanencia en el mercado competitivo.

No obstante, las organizaciones tienen unos objetivos más amplios que los económicos para asegurar su supervivencia y el bienestar de los sistemas sociales que lo rodean.

Estos objetivos, son acciones y programas de beneficio común, quienes realizan periódicamente una serie de estimaciones con el fin de hacer seguimiento y control al comportamiento para dar continuidad a las políticas sociales que la empresa adoptó de forma voluntaria.

El balance social fue presentado en 1987 por la Asociación Nacional de Industriales (ANDI), la OIT y la Cámara Junior de Colombia ((CJC) como un instrumento de gestión que permite evaluar, planear, organizar, dirigir, registrar y controlar en términos cualitativos y cuantitativos el cumplimiento de la RSE de las empresas latinoamericanas en un periodo determinado y frente a metas establecidas.

El balance Social se estructura de la siguiente manera:

**Área interna:** Se refiere a las respuestas y acciones de la empresa hacia sus trabajadores en tres campos:

- Características Socio-Laborales
- Servicios Sociales
- Integración y Desarrollo

**Área externa:** Se refiere al cumplimiento de la RSE con los demás públicos con los que se tiene relación, clasificándolos en tres campos:

- Relaciones primarias
- Relaciones con la comunidad
- Relaciones con otras instituciones

En definitiva, el balance social es un mecanismo creado para que las empresas rindan cuentas de los impactos de su actuación en el área social. Se trata de contraponer unos efectos positivos (beneficios sociales) a unos efectos negativos (costos sociales). Si los segundos superan a los primeros, como por desgracia suele ocurrir, el balance social sería negativo, lo cual representa un problema para la empresa y para la sociedad en su conjunto (Organización Internacional del Trabajo, 2001).

## 4.2 Marco conceptual

- **Stakeholder:** Significa ‘interesado’ o ‘parte interesada’, y que se refiere a todas aquellas personas u organizaciones afectadas por las actividades y las decisiones de una empresa. (Significados.com, 2013)
- **Desarrollo Sustentable:** Obedece a la idea básica de satisfacer las necesidades de la sociedad actual sin comprometer la estabilidad del futuro. (conceptodefinicion.de, 2011)
- **Filantropía:** Es el recurso dado a organizaciones humanitarias, personas o comunidades, directamente o a través de ONG’s no lucrativas. El propósito específico es mejorar la existencia de los seres vivos, generalmente de las personas. (Expok News, 2008)

## 4.3 Marco espacial y temporal

El desarrollo de esta investigación se enfocará en la empresa Ingenio Risaralda S.A, tomando datos de los años 2017-2018.

Durante 44 años de historia el Ingenio Risaralda se ha destacado como una de las empresas más influyentes para el desarrollo del departamento de Risaralda y la zona del norte del valle, en el ámbito industrial, laboral y social; y está constituido como una sociedad anónima del régimen común.

El Ingenio Risaralda es una empresa del sector agroindustrial y de alimentos dedicada a la transformación y aprovechamiento de la caña de azúcar para el desarrollo

competente de cuatro unidades de negocio: azúcar, alcohol carburante, cogeneración de energía eléctrica y compostaje.

El Ingenio Risaralda se encuentra ubicado en el municipio de Balboa, departamento de Risaralda (Colombia); generando gran influencia en los municipios de Anserma, San José, Viterbo y Belalcázar en el departamento de Caldas; la Unión, Toro, Obando, Ansermanuevo y Cartago en el departamento del valle del cauca; Balboa, La Virginia, Pereira y Santuario en el departamento de Risaralda.



**Figura 2.** Departamentos con mayor influencia del Ingenio Risaralda.  
Fuente: Ingenio Risaralda. (2016). *Informe de sostenibilidad*. Pereira.

La planta industrial y administrativa, se encuentra ubicada en el Km 2, Vía La Virginia-Balboa, y contando con una sede administrativa adicional en la ciudad de Pereira.

El Ingenio Risaralda tiene como misión trabajar con energía y responsabilidad a partir de un talento humano calificado, con el fin de lograr resultados que generen valor a través del aprovechamiento sostenible de la caña de azúcar y sus derivados.

Por otro lado, su visión es ser una empresa con prácticas de categoría mundial, reconocida en el mercado de los derivados de la caña de azúcar por su desarrollo sostenible, innovador y capacidad productiva que responda a las necesidades individuales y cambiantes del cliente.

La empresa tiene como mandato que todas las actividades de la organización tengan como fin último: perdurar, generar valor, crecer, desarrollarse de manera sostenible.

El Ingenio Risaralda S.A. cuenta con 33 registros de marcas ante la Superintendencia de Industria y Comercio clasificados en 5 clases de productos, 14 de ellos corresponden al azúcar, 9 a bebidas alcohólicas, 4 a productos agrícolas y otros 6 registros más en diferentes clases NIZA (Clasificación Internacional de Productos y servicios que se aplica para registros de marca).

Cuenta con un amplio portafolio de productos, especialmente de diferentes calidades de azúcar, dando cumplimiento a los requerimientos y especificaciones de cada cliente. Adicional, producen también alcohol carburante, energía y compost. La

distribución de sus productos (azúcar) se realiza no solo en el contexto nacional, sino también internacional.

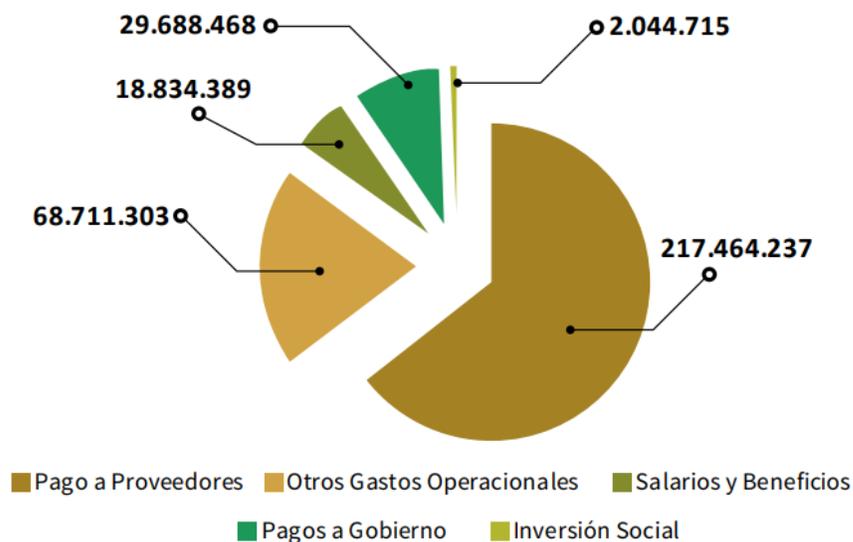


**Figura 3.** Stakeholder del Ingenio Risaralda.

Fuente: Ingenio Risaralda. (2016). *Informe de sostenibilidad*. Pereira.

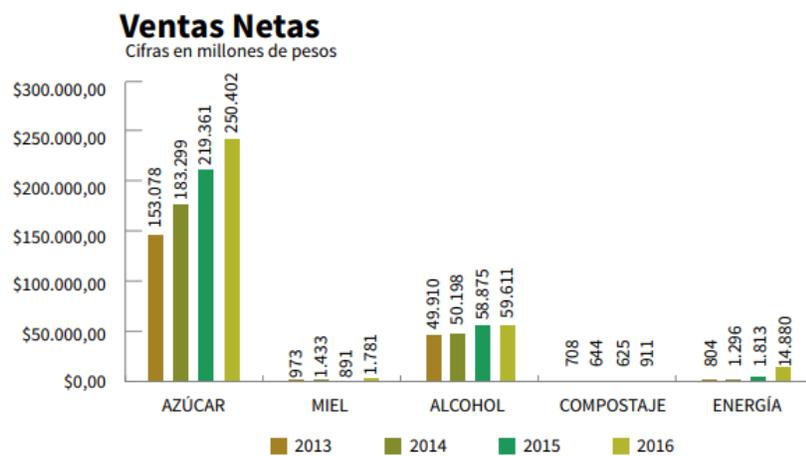
Las prioridades identificadas en los grupos de interés (stakeholder) al interior del Ingenio Risaralda, responden a los asuntos relevantes para los grupos de interés, quienes son fundamentales para la operación de la organización. Se considera relevante fortalecer los mecanismos de comunicación con estos grupos para el logro de la estrategia del negocio, y de esta forma conocer sus necesidades e intereses, así como informar los aportes que la empresa puede hacer para impulsar el desarrollo económico, ambiental y social.

## Generación de valor



**Figura 4.** Costos y gastos del Ingenio Risaralda en el 2016.  
Fuente: Ingenio Risaralda. (2016). *Informe de sostenibilidad*. Pereira.

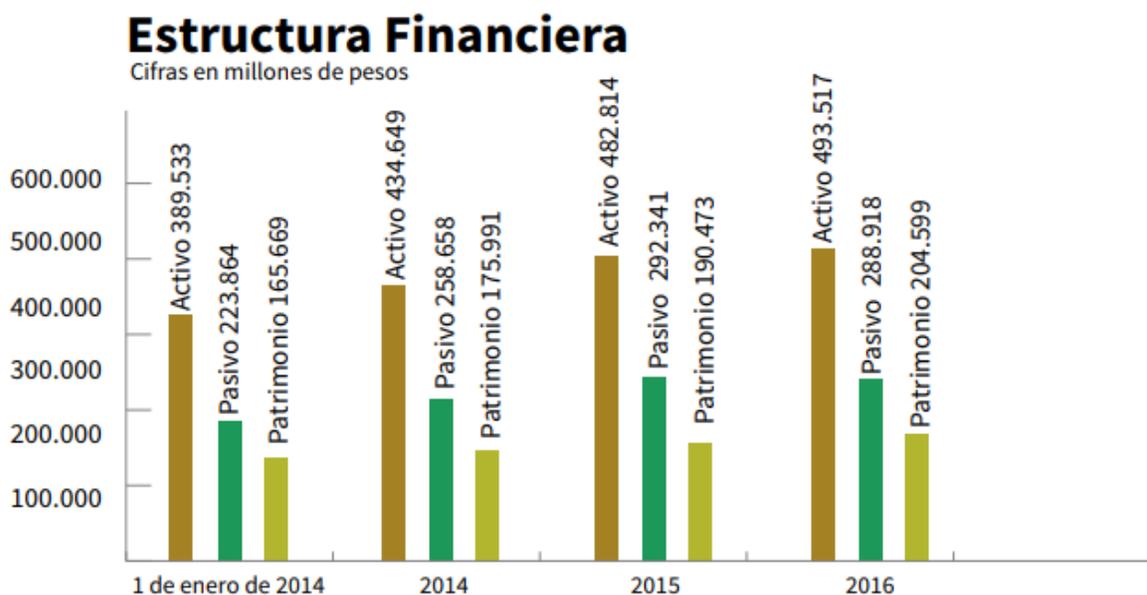
La Política Financiera es maximizar la Generación de Valor de la inversión que los accionistas tienen en el Ingenio Risaralda S.A, mediante el manejo prudente y eficiente de los recursos, orientando la empresa al trabajo por procesos y resultados, maximizando el EBITDA (Utilidad Antes de Intereses, Impuestos, Depreciaciones y Amortizaciones) y optimizando la estructura financiera y manteniendo un nivel de costos y gastos que permitan una operación efectiva.



PRODUCTO	2013	2014	2015	2016	TOTAL GENERAL
AZUCAR	153.078	183.299	219.361	250.402	806.141
MIEL	973	1.433	891	1.781	5.078
ALCOHOL	49.910	50.198	58.875	59.611	218.594
COMPOSTAJE	708	644	625	911	2.888
ENERGIA	804	1.296	1.813	14.880	18.793
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>205.474</b>	<b>236.869</b>	<b>281.565</b>	<b>327.585</b>	<b>1.051.494</b>

**Figura 5.** Registro histórico de ventas netas de los principales productos comercializados.  
Fuente: Ingenio Risaralda. (2016). *Informe de sostenibilidad*. Pereira.

En la figura anterior, se puede deducir que las ventas de la azúcar desde el 2014 han aumentado progresivamente cada año, siendo la principal referencia comercializada en el Ingenio Risaralda.

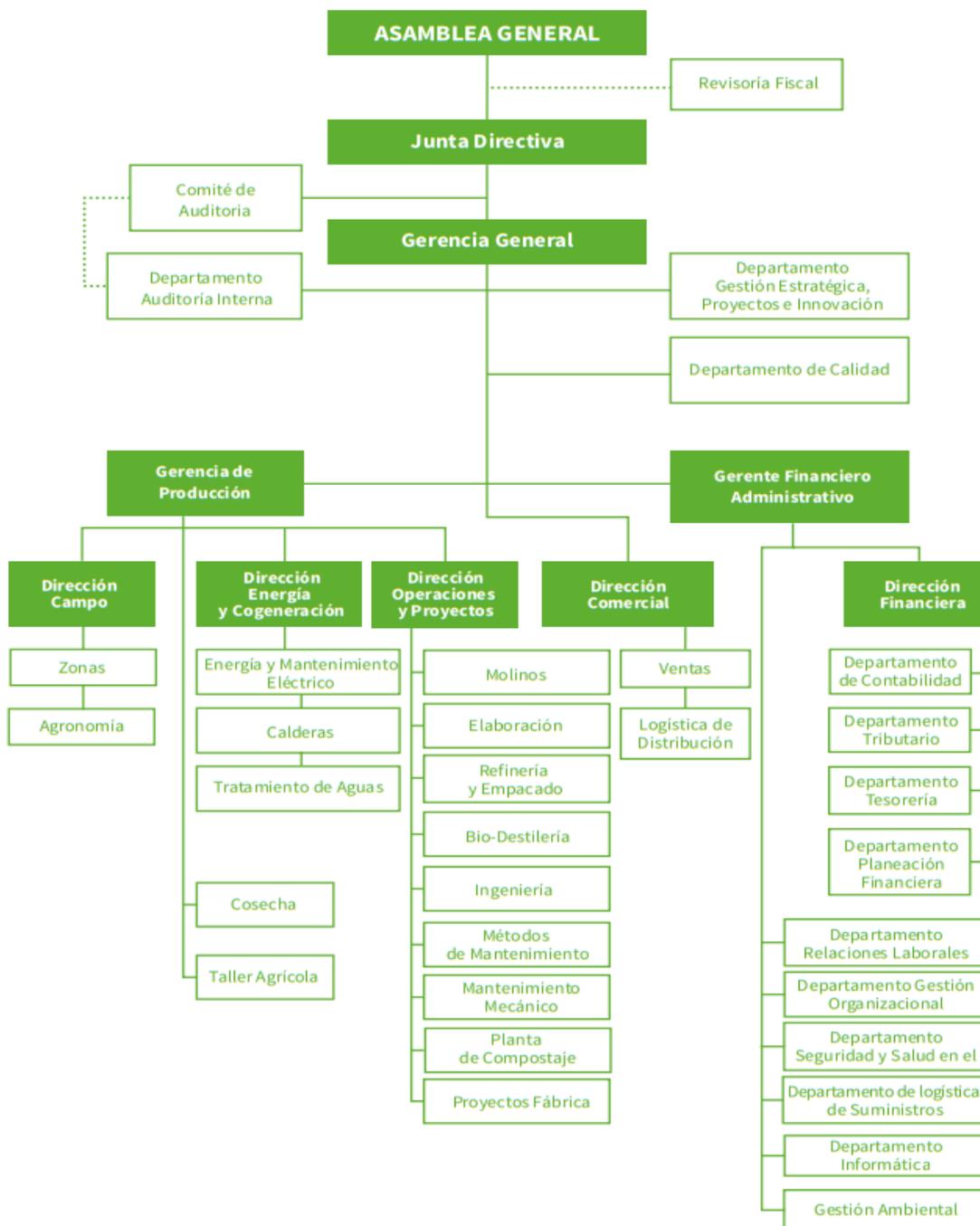


	<b>ACTIVO</b>	<b>PASIVO</b>	<b>PATRIMONIO</b>
1 de enero de 2014	389.533	223.864	165.669
2014	434.649	258.658	175.991
2015	482.814	292.341	190.473
2016	493.517	288.918	204.599

**Figura 6.** Registro histórico de la estructura financiera en el Ingenio Risaralda.  
Fuente Ingenio Risaralda. (2016). *Informe de sostenibilidad*. Pereira.

En el Ingenio Risaralda S.A., el gobierno corporativo está conformado por un conjunto de órganos de gobierno, estructuras y procesos, a fin de garantizar que el negocio opere sobre bases sólidas, estableciéndose como una empresa de categoría mundial con responsabilidad social y ambiental.

A Continuación, se presenta el organigrama de la empresa:



**Figura 7.** Organigrama Ingenio Risaralda.  
Fuente Ingenio Risaralda. (2016). *Informe de sostenibilidad*. Pereira.

#### 4.4 Marco legal

A continuación, se presentan las normas que rigen la RSE en Colombia y que tienen injerencia en la empresa objeto de estudio.

**Tabla 2.** Normas RSE en Colombia.

<b>Ley, artículo o norma</b>	<b>A qué hace referencia</b>
Proyecto de ley 70 de 2010 Senado.	El objeto de la presente ley es la promoción de comportamientos voluntarios, socialmente responsables, por parte de las organizaciones aquí comprendidas, a partir del diseño, desarrollo y puesta en servicio de políticas, planes, programas, proyectos y operaciones, de tal manera que tiendan al logro de objetivos sociales, focalizando en aspectos como la protección de la niñez, la erradicación del trabajo infantil, la erradicación de la pobreza, el respeto de los derechos humanos y los comportamientos responsables ambientales basados en la prevención y la reparación de los daños ambientales.
Decreto 3010 de 1997 Ministerio del Medio Ambiente	Tasa retributiva por vertimientos líquidos puntuales a cuerpos de agua.

---

Resolución 631 DE 2015	Por la cual se establecen los parámetros y los valores límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales a cuerpos de agua superficiales y a los sistemas de alcantarillado público y se dictan otras disposiciones.
Norma ICONTEC ISO / IEC 17025-56C	Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración
Norma Técnica Colombiana 611	Establece los requisitos que debe cumplir y los ensayos a los cuales debe someterse el azúcar comercialmente denominado azúcar blanco.
Norma Técnica Colombiana 2085	Establece los requisitos que debe cumplir y los ensayos a los cuales debe someterse el azúcar comercialmente denominado azúcar blanco especial.
Norma Técnica Colombiana 607	Esta norma establece los requisitos y los métodos que debe cumplir el azúcar crudo utilizado como materia prima en la elaboración de azúcares y para el consumo directo
Norma Técnica Colombiana 778	Esta norma establece los requisitos que debe cumplir y los ensayos a los cuales debe someterse el azúcar comercialmente denominado azúcar refinado.
Norma Técnica Colombiana 5308	Esta norma cubre nominalmente al etanol anhidro combustible desnaturalizado, destinado para ser mezclado con gasolinas con plomo o sin plomo, en porcentaje en volumen del 10 +- 0.5 para

---

---

	emplear la mezcla como combustible en los motores de combustión interna de encendido por chispa.
NTC ISO 9001: 2008	Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:  a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y  b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
NTC ISO 14001: 2004	Sistemas de gestión ambiental
NTC ISO 31:000-2011	Gestión del riesgo.
FSSC22000:2013	Certificación de sistemas de inocuidad de los alimentos.
Resolución 2573 del 30 de agosto de 2013	Concesión y permiso de vertimientos del Ingenio Risaralda.  Dicho permiso tiene una vigencia de 5 años y concede una concesión de 510 l/s para la fábrica y 606 l/s para riego en diferentes predios ubicados en el departamento de Risaralda.

---

---

ISO 26000 (Norma Guía)	Proporcionar orientación a las organizaciones sobre responsabilidad social y puede utilizarse como parte de las actividades de la política pública.
Norma SA 8000	Involucra activamente a la alta dirección e incluye los aspectos de la RS dentro de la política de empresa. Es imprescindible contar previamente con un sistema de gestión, normalmente la ISO 9001, no contempla de forma sistemática la implicación y el trabajo conjunto con stakeholders externos.

---

Fuente: Elaboración propia.

## 5. DISEÑO METODOLÓGICO

Según el problema propuesto y los objetivos planteados, el tipo de investigación que se realizó, determina un estudio de tipo descriptivo, ya que identifica elementos y características con respecto a la problemática de la investigación, haciendo énfasis en los hallazgos relevantes, opiniones de personas, prácticas que tienen validez, actitudes y procesos en marcha.

Esta investigación es deductiva porque se inicia a través de la observación de fenómenos generales explícitos como el estudio de la RSE en Colombia; aplicados por medio del manual de autoevaluación y el balance social en el Ingenio Risaralda, con el propósito de señalar verdades particulares con respecto a estas metodologías en el Ingenio Risaralda.

Para cumplir los objetivos de esta investigación, se hace necesario en primera instancia, acudir a las fuentes secundarias de información, como lo son los documentos oficiales, revistas, libros y teorías sobre responsabilidad social empresarial.

En la segunda fase, se recurre a las fuentes primarias de información como lo es la aplicación de entrevista con una lista de chequeo con 98 preguntas al jefe de contabilidad y finanzas y además, una entrevista a la jefe de gestión social y comunicación de la compañía para completar la matriz del balance social; también se obtiene información del libro “Informe de sostenibilidad 2016-2017 del Ingenio Risaralda”

## **6. DIAGNÓSTICO DE LA RSE EN EL INGENIO RISARALDA.**

Para el desarrollo de este capítulo se realizó un diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial en factores de ambiente laboral, marketing responsable, protección del medio ambiente, apoyo a la comunidad, valores y principios éticos por medio del manual de autoevaluación de Desarrollo de la Responsabilidad Social (DERES), con el cual se pretende dar una mirada sobre el desempeño de la empresa en las distintas áreas anteriormente nombradas. El manual tiene calificaciones numéricas en donde el número 3 significa SÍ, 2 es A VECES, 1 es NO y N/C es NO CORRESPONDE o no es aplicable para el caso de la empresa. Por lo anterior se relaciona el cuadro de evaluación:

**Tabla 3.** Condiciones de ambiente de trabajo y empleo.

---

---

<b>Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.</b>	
La empresa posee un programa de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.	Se detectó que sí existe y que es aplicado el SG-SST (Sistema de Salud y seguridad en el trabajo), en el 2016 se implementaron 19 jornadas de formación en esta área para personal directo, siendo este un pilar fundamental.

---

---

**Condiciones ambientales.**

---

<b>3</b>	Existe preocupación por mejorar las condiciones de trabajo de los empleados más allá de las exigencias legales.	Se percibió que la empresa realiza constante seguimiento a sus empleados con el ánimo de mantener su bienestar. En la empresa realizan celebraciones navideñas, celebran el día de la madre y de la secretaria.
----------	---	---

---

**Inversión en prevención de salud y seguridad.**

---

<b>3</b>	En el presupuesto anual se prevé un monto destinado a la prevención de salud y seguridad.	El Ingenio Risaralda se presupuesta en el año con el fin de invertir en la prevención de salud y seguridad en el trabajo impuestas por la ley. También cuenta con beneficios adicionales en la salud de los trabajadores y sus familias como auxilios adicionales en primeros auxilios, vidas sexuales saludable, etc., y también entrega diferentes auxilios
<b>3</b>	Capacita anualmente en salud y seguridad.	para anteojos, educación, defunción y médico. Sin embargo, la empresa no otorga beneficios adicionales a lo establecido por la ley en caso de embarazos.
<b>3</b>	Existen beneficios adicionales en el área de	

---

---

la salud para los  
trabajadores y/o sus  
familiares.

---

La empresa otorga  
beneficios adicionales a  
los establecidos por la  
ley en los casos de  
embarazo.

**1**

---

---



---

**Participación de fuerza de trabajo por géneros.**

---

<b>1</b>	Existe una política de dar oportunidades a discapacitados.	En el Ingenio Risaralda se aplica la política de diversidad e igualdad de oportunidades, por lo que se hacen grandes esfuerzos de incorporar el género femenino en los equipos de trabajo como compromiso con el principio de igualdad
<b>2</b>	Existe una política de dar oportunidades a jóvenes.	de género, convirtiéndose en una condición indispensable para ser una empresa competitiva. Actualmente el 16,12% del personal total de la empresa son mujeres.
<b>3</b>	Existe una política de dar oportunidades a mujeres.	También se pudo identificar que el 18% del personal son jóvenes entre los 17 y 25 años a los que se les da la oportunidad de laborar. Es importante aclarar, que a pesar
<b>1</b>	Se promueve la ocupación de cargos gerenciales por mujeres.	de que la organización está haciendo grandes esfuerzos por promover la igualdad de género y la inclusión del género femenino aun, no existen cargos gerenciales para ellas, ni tampoco hay personas discapacitadas laborando en la empresa.

---

**Capacitación del personal y desarrollo profesional.**

---

<b>3</b>	La empresa prevé en el presupuesto anual un	Los colaboradores del ingenio participaron en acciones de formación orientadas a necesidades propias de los procesos y del sector al cual pertenece la empresa, por
----------	---	---

---

	<p>monto destinado a la capacitación de sus empleados.</p> <p>ejemplo, en el año 2017, 25 personas fueron capacitadas en manejo de maquinaria amarilla y también en competencias como gestión de inocuidad, administración financiera. Sin embargo, todas las capacitaciones que la empresa realiza son en el</p>
<p><b>3</b></p>	<p>Apoya económicamente y/o facilita iniciativas individuales de capacitación en áreas relacionadas a la empresa.</p> <p>marco del sector de la empresa.</p>
<p><b>1</b></p>	<p>Apoya económicamente y/o facilita iniciativas individuales de capacitación en áreas no relacionadas a la empresa.</p>

---

**Transparencia de información.**

---

3 Se brinda a los  
trabajadores información  
financiera.

3 Se brinda a los  
trabajadores información  
de producción.

3 Se brinda a los  
trabajadores información  
sobre objetivos  
estratégicos.

Por medio del informe de sostenibilidad que la empresa desarrolla anualmente se dan a conocer el estado general de la empresa y demás indicadores.

---

---



---

**Libertad de sindicalización.**

---

<b>3</b>	La libertad de asociación o sindicalización es efectivamente ejercida por los empleados.	En el Ingenio Risaralda existen 3 sindicatos (Sintraidubar, sintraicañazucol, sintrainagro) a los cuales pertenecen el 50,4% del personal. Se creó la convención colectiva donde se hacen arreglos (negociaciones) por etapas de manera directa
<b>2</b>	Se prevén mecanismos de expresión de los trabajadores.	permitiendo las buenas relaciones entre la compañía y las organizaciones sindicales.

---

**Estructura de las retribuciones.**

---

<b>3</b>	Existe un componente de participación en los resultados.	A fin de año, según las ganancias obtenidas por la organización versus su nivel de cumplimiento, se establecen incentivos para los trabajadores, además existen bonificaciones mensuales en el logro de las metas establecidas a los diferentes
<b>3</b>	Existen incentivos por desempeño.	colaboradores, definido según su desempeño dentro de la organización en el cumplimiento de indicadores.

---

---

### **Despidos.**

---

- 1** La situación social del empleado es considerada al momento de su despido. En el Ingenio Risaralda no se tiene en cuenta la situación actual del trabajador y su familia para el despido de un personal.

---

### **Plan de retiro.**

---

- 2** Existe un plan de apoyo para el momento del retiro de los trabajadores. En los últimos años el Ingenio Risaralda ha venido presentando un cambio general, el cual implica varios retos para la empresa y uno de ellos es el acompañamiento a los colaboradores que culminan su ciclo laboral para que tengan un retiro exitoso y abierto a las nuevas situaciones de vida que afrontarán.

---

### **Rotación y retención de los empleados.**

---

- 0** Existe una política de retención de los empleados en la empresa. No existen escalafones, ni incentivos sea económicos o de otro tipo.
- 
-

---

### El trabajador y su familia.

---

1 La empresa desarrolla actividades sociales en las cuales participan los trabajadores y sus familias.

Siguiendo el Plan de Bienestar Laboral, se llevaron a cabo diferentes actividades que aportan al fortalecimiento de los valores corporativos y a la integración de los

2 La empresa apoya a las familias de los trabajadores por medio de convenios, programas o acuerdos especiales (educativos, créditos, canastas, etc.).

colaboradores, además con el objetivo de suplir las necesidades de vivienda, calamidad doméstica y vehículos, el Ingenio Risaralda prestó en 2016 \$218.300.000 a sus trabajadores.

---



---

---

**Percepción y evaluación interna.**

---

<b>3</b>	<p>La empresa realiza evaluaciones sobre la percepción de la misma por parte de los trabajadores.</p>	<p>Por medio de los departamentos de Relaciones Laborales y Gestión Organizacional, así como del Representante Legal y comités formales establecidos al interior de la empresa, brindan diferentes canales de atención para que cualquier colaborador pueda manifestar sus inquietudes y sugerencias a las diferentes instancias de los órganos de gobierno, según corresponda. Además, por medio de la valoración individual de desempeño del personal, se permite alinear los objetivos individuales del personal a los objetivos estratégicos de la empresa, siendo este mecanismo la herramienta para evaluar periódicamente el desempeño en el cargo junto con el desarrollo de las competencias organizacionales que promueve la empresa. Esta valoración es realizada entre el colaborador y su jefe inmediato y son fuente para reconocimientos individuales y planes de mejoramiento.</p>
<b>3</b>	<p>La empresa realiza evaluaciones de satisfacción sobre el ambiente laboral entre los trabajadores.</p>	<p>Esta valoración es realizada entre el colaborador y su jefe inmediato y son fuente para reconocimientos individuales y planes de mejoramiento.</p>
<b>3</b>	<p>La empresa realiza evaluaciones de desempeño en las cuales los superiores son</p>	<p>Esta valoración es realizada entre el colaborador y su jefe inmediato y son fuente para reconocimientos individuales y planes de mejoramiento.</p>



	<b>536</b>
Cantidad de personas que recibieron capacitación en el año pasado	<b>39</b>
Porcentaje de personas capacitadas sobre el total de personal	<b>7,2%</b>
Total de horas invertidas en capacitación	<b>912 horas</b>
Porcentaje de mujeres sobre el total de personal	<b>16%</b>
Porcentaje de mujeres en cargos gerenciales sobre el total de cargos gerenciales	<b>0%</b>
Cantidad de discapacitados que trabajan en la empresa	<b>0</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 4** Marketing responsable.

3 2 1 N/C	ITEMS	COMENTARIO
<b>Consideración de la opinión del cliente.</b>		
3	La empresa tiene implementado un procedimiento para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes.	En el Ingenio Risaralda a través de la firma Level UP, se mide la satisfacción de los clientes institucionales tanto en mercado nacional como internacional. Adicionalmente, se encuentra
3	Considera la opinión de sus clientes en sus productos y servicios.	establecido un comité de atención al cliente que permite medir y establecer estrategias de servicio al cliente dentro de la organización, pero las personas que integran este comité no
0	La empresa capacita en forma regular en "Atención al cliente".	tienen capacitación constante en el área y en caso de una PQRS

---

<b>3</b>	En la empresa existe un departamento de "Atención al cliente" o una persona responsable de la atención de los clientes.	(Petición, Queja , reclamo o sugerencia) se documentó y se estandarizó el procedimiento, garantizando la trazabilidad en la gestión de respuesta.
----------	---	---

---

<b>3</b>	Se comparte con los trabajadores de la empresa la opinión de sus clientes.
----------	--

---

### **Proceso de reclamaciones.**

---

<b>3</b>	La empresa posee un proceso de reclamaciones ágil, accesible y con la difusión adecuada.	Debido a que el tipo de clientes del Ingenio Risaralda son en su mayoría Institucionales, las reclamaciones se hacen de manera directa al ejecutivo de cuenta, es decir, no existe ningún formato físico formal para captar los diferentes tipos de reclamaciones. A
<b>3</b>	La empresa evalúa anualmente el número de reclamaciones.	través del comité anteriormente nombrado, que se reúne trimestralmente se evalúan unos indicadores de servicio con el cliente.

---

---

### Relaciones en las cadenas de proveedores.

---

3	Posee un plan anual de consulta de satisfacción con los proveedores.	En el Ingenio Risaralda existe un formato de evaluación de proveedores, donde evalúan puntualidad, calidad y otros aspectos
1	En la selección de proveedores se toma en cuenta los compromisos de éstos con la Responsabilidad Social.	similares en la prestación del servicio. Sin embargo, en el último año la empresa no ha realizado evaluaciones de compromisos sociales a los nuevos proveedores.

---

### Investigación y desarrollo.

---

3	Se consideran los requerimientos de clientes con capacidades diferentes.	Sí, la empresa se adapta a las necesidades puntuales que requiere cada cliente, es por eso que la mayoría de sus clientes son
3	Se busca un continuo perfeccionamiento de sus productos y servicios para que sean más seguros y representen menor riesgo para el consumidor.	institucionales. A nivel de procesos de investigación se reactivaron convenios interinstitucionales con Universidades en los siguientes frentes: <b>Universidad Libre:</b> Trabajos de grado de microbiología, orientados a estudios en la planta de compostaje. <b>Universidad Tecnológica de Pereira:</b> Se efectuó el

---

---

levantamiento de información para viabilidad de 2 proyectos, los cuales serán presentados a la convocatoria Colombia Científica de Colciencias en febrero del 2018.

---

### **Marketing y comunicación.**

---

<b>0</b>	Existe transparencia en la información al público consumidor de los posibles riesgos de los productos o servicios que ofrece la empresa (uso irresponsable o excesivo, etc.)	La información de posibles riesgos no corresponde por motivo que el tipo de cliente para el Ingenio Risaralda son institucionales y no consumidores finales. El Ingenio Risaralda posee un Código de Ética, con el fin de garantizar la política y procedimientos adoptados por el subsistema de autocontrol y gestión del riesgo
<b>3</b>	Las especificaciones, precios y condiciones de comercialización están claras y coinciden con el producto o servicio que se ofrece.	LAFT (Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo) y construir acciones colectivas para la prevención y lucha contra la corrupción hacia la transparencia como un ejercicio de control social estratégico. Los precios establecidos quedan establecidos

---

---

<b>3</b>	La empresa promueve prácticas de ventas con criterios éticos.	de forma contractual entre el cliente institucional y el Ingenio Risaralda, por esto se deben cumplir todas la condiciones del contrato.
<b>3</b>	Existen políticas de comunicación interna alineadas a valores y principios éticos.	
<b>3</b>	Existen políticas de comunicación externa alineadas a valores y principios éticos (publicidad, difusión, etc.).	
<b>3</b>	Se examinan previamente las campañas publicitarias verificando que las mismas estén alineadas con los valores de la empresa.	

**Suma Total 43**

---

**Promedio 2,87**

---

Indicador de satisfacción de clientes institucionales 1er semestre 2016 **9,18**

---

Indicador de satisfacción de clientes institucionales 2er semestre 2016 **9,06**

---

Indicador de satisfacción de clientes institucionales 1er semestre 2017

---

Indicador de satisfacción de clientes institucionales 2er semestre 2017 **9,16**

Fuente: Elaboración propia.

El ingenio contrato la firma LEVEL UP para el análisis de la satisfacción de los clientes instituciones tanto a nivel nacional como internacional, con calificaciones de 9,06 y 9,18 puntos en el primer y segundo semestre respectivamente. Cumpliendo la meta en el índice de satisfacción de clientes del 88%. Los resultados que se obtuvieron fueron elementos de entrada para planes de acción tras la búsqueda del mejoramiento.

**Tabla 5** Protección del medio ambiente.

3 2 1 N/C	ITEMS	COMENTARIO
<b>El medio ambiente como compromiso empresarial.</b>		
3	La empresa dispone de procesos de capacitación en temas medioambientales.	El Ingenio Risaralda previene la contaminación y mejora el desempeño ambiental bajo los Principios de Ecoeficiencia y Sostenibilidad, procurando mitigar y/o minimizar los impactos
3	La empresa genera o participa en alianzas con otras organizaciones desarrollando acciones a favor del cuidado del medio ambiente.	asociados con relación a la generación de residuos sólidos y líquidos, emisiones atmosféricas, vertimientos y uso de los recursos naturales e insumos. Garantizando así, el cumplimiento legal, normativo, reglamentario y los demás compromisos y convenios a los que la Organización se adhiera o suscriba con sus
3	La empresa dispone de procesos orientados a la preservación medioambiental.	partes interesadas; también realiza capacitaciones a sus colaboradores y proveedores en temas de biodiversidad y

- |   |  |   |
|---|--|---|
| 1 | Se consideran aspectos ambientales al seleccionar proveedores. | preparación de suelos sin necesidad de excluir a este último al momento de seleccionarlos. Respecto a las alianzas estratégicas, la empresa cuenta con alianzas estratégicas como el comité departamental de cafeteros del Risaralda y la CARDER con convenio interinstitucional (316/2012). Sin embargo, al seleccionar a los proveedores no se consideran aspectos ambientales. |
|---|--|---|

---

**Se desarrollan prácticas de cuidado del medio ambiente.**

---

- |   |   |  |
|---|---|--|
| 3 | Se promueve el reciclado de insumos y otros productos.                      | El ingenio Risaralda desarrolla una metodología de identificación, valoración y tratamiento de riesgos, siempre incluyen los riesgos ambientales que puedan generar sus operaciones y actividades como el proceso productivo completo de alcohol carburante de |
| 3 | Se tiene establecido un sistema de retorno de envases, embalajes, productos |  |

	obsoletos, etc. Generados por la propia empresa.	caña de azúcar, combustible renovable que se caracteriza por ser utilizado como oxigenante de las gasolinas, aportando a la
<b>3</b>	Se dispone de una política tendiente al uso de combustibles/energías menos contaminantes.	disminución del impacto de los gases de efecto invernadero y a la diversificación de la canasta energética. Este es obtenido a través de la fermentación de mieles de caña de azúcar y posterior purificación en las columnas de destilación y de sistemas de
<b>3</b>	Se busca minimizar la liberación de la atmósfera de gases nocivos para la capa de ozono (CFC, etc.).	deshidratación. Es así como, resultado de la implementación dicha metodología, generan diferentes planes de acción con el fin de prevenir o mitigar los efectos negativos que se puedan causar,
<b>3</b>	Se procura disminuir al máximo la utilización de productos tóxicos en la empresa.	impactando ya sea la probabilidad de ocurrencia o su consecuencia en caso que estos riesgos lleguen a materializarse. Actualmente hacen campañas ambientales como "Tapas de vida",
<b>3</b>	Se promueve la reducción en el consumo de energía y agua.	"Pilas con el ambiente", "Remediar", "Lumina", "Campo Limpio", "Llantas Usadas", "Recicla tu chatarra de oficina" y "RAESS".

**3** Implementa procesos para el destino adecuado de los residuos generados por la actividad específica de la empresa.

---

**3** Implementa procesos para el destino o reciclado de "otros" residuos generados en la empresa (vasos, cartuchos, papel, envases, plásticos, etc.).

---

**Impacto medioambiental.**

---

<b>3</b>	Se dispone de controles del impacto ambiental generado por sus actividades.	La gestión que realiza el Ingenio Risaralda comprende la identificación de riesgos y su interrelación con otros procesos, la
----------	---	--

<b>3</b>	Es política de la empresa atender quejas y/o denuncias referidas a la agresión al medio ambiente.	implementación de controles, el tratamiento acorde a los planes de acción y el seguimiento continuo para lograr una buena administración de los mismos, buscando siempre la mejor manera de mitigar sus probabilidad y/o impacto en caso que ocurra.
----------	---	--

**Suma Total 40**

---

**Promedio 2,86**

---



---

Certificaciones medioambientales que posee la empresa **3**

---



---

**Consumo de agua (m<sup>3</sup>):**

**Consumo de energía eléctrica (KwH):**

En el año 2017	<b>3,64 m<sup>3</sup>/TCM</b>	En el año 2017	<b>54,7 KwH/TCM</b>
<hr/>			
En el año 2016	<b>6,96 m<sup>3</sup>/TCM</b>	En el año 2016	<b>55,25 KwH/TCM</b>

Fuente: Elaboración propia.

El ingenio Risaralda cuenta con su propia central de generación de energía eléctrica, la cual es producida con turbogeneradores que son movidos por turbinas de vapor a alta presión; produciendo el movimiento al generador que finalmente entrega energía eléctrica. La energía resultante de este proceso es limpia y pura.

**Tabla 6** Apoyo a la comunidad.

3 2 1 N/C	ITEMS	COMENTARIO
3	Dentro de la planificación, la empresa establece una política de apoyo a la comunidad.	En el Ingenio Risaralda viene desarrollando un plan de inversión social en beneficio de las comunidades que pertenecen al área de influencia, poniendo a su disposición espacios culturales y académicos que considera pertinente siendo autónoma para el planteamiento y el desarrollo de este tipo de beneficios, sin embargo, es de aclarar que la empresa es autónoma a la toma de decisiones que promuevan ayudas comunitarias en zonas aledañas
1	Para las acciones/programas de apoyo a la comunidad que realiza la empresa, se consulta a los trabajadores.	a la empresa. El Ingenio es donante de la Fundación para el Mejoramiento de la Productividad de la Caña de Azúcar - FUNDEAGRO por donde se canalizan diferentes programas.
3	La empresa genera y/o participa de alianzas con otras empresas u organizaciones para desarrollar acciones de apoyo a la comunidad.	

2	La empresa tiene como política promover el desarrollo de las micro empresas y/o PYME`S.	Respondiendo a 4 frentes de trabajo: Educación, deportes, servicio a la comunidad y capacitación, esta entidad sin ánimo de lucro se constituye en la principal aliada del Ingenio; también cuentan con aportes económicos y préstamos de maquinaria
3	Se prevé de espacios para desarrollar pasantías en la empresa destinadas a jóvenes como apoyo a la formación laboral de los mismos.	agrícola para materializar de forma transparente, el interés de aportarle a la las pequeñas y medianas empresas (PYMES). Cumpliendo el marco regulatorio del SENA; se cubrió la cuota SENA definida, junto con cupos adicionales con estudiantes
0	Se promueve la integración de personas con "capacidades diferentes" en la empresa.	técnicos, tecnólogos y universitarios en especialidades con ingenierías, tecnologías en gestión administrativa, psicología y microbiología. La compañía en los últimos años está promoviendo paso a paso la inclusión en altos cargos
3	La empresa mejora los impactos de la misma en la comunidad próxima más allá de las regulaciones existentes (ruidos, olores, movimientos de vehículos, etc.).	(administrativos y gerenciales) para el género femenino; sin embargo, aún no se promueve con fuerza la inclusión de este tipo de responsabilidades para personas con capacidades diferentes.

### **Asignación de recursos.**

---

<b>3</b>	En el presupuesto anual se prevén fondos para apoyar programas comunitarios y/o ONG`S.	El presupuesto de apoyo para la comunidad en el 2017 fue de \$1.928.807.216, este apoyo fue por medio de programas deportivos y musicales y también económicamente. Por medio del
<b>3</b>	La empresa destina recursos (no económicos) para programas de apoyo comunitario.	indicar de desarrollo de desempeño social, se establece el porcentaje de operaciones donde se implementan programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de la comunidad local.
<b>3</b>	Se evalúan los resultados de los programas y/o apoyos destinados al desarrollo de la comunidad.	

---

### **Voluntariado y participación.**

2	Los directivos y gerentes de la empresa participan en actividades de apoyo a organizaciones sociales y/o comunitarias.	Los directivos del Ingenio Risaralda promueven la participación voluntaria de todos los colaboradores en actividades de Responsabilidad Social.
3	Se posee un programa de voluntariado corporativo.	
3	La empresa genera oportunidades para que los trabajadores desarrollen actividades de apoyo comunitario.	
3	Los empleados desarrollan acciones de apoyo a la comunidad por iniciativa propia.	
3	La empresa comunica internamente a todo el personal sobre las actividades de	

apoyo comunitario en las que participa o  
apoya.

---

- 3** La empresa procura involucrar a sus  
proveedores en programas y/o acciones  
de apoyo comunitario.

---

**Suma Total** 41

---

**Promedio** 2,73

---

---

---

**No. De Directivos en la empresa**

58

<b>Áreas prioritarias de apoyo comunitario.</b>	La apuesta va encaminada directamente a apoyar el proceso formativo de niños, adultos mayores, colaboradores del Ingenio y comunidad de la zona de influencia.
<b>Destinatarios (tipo de organizaciones que reciben apoyo).</b>	Municipios, fundaciones, escuelas y comunidades.
<b>Monto en dinero que la empresa destinó a programas comunitarios.</b>	\$ 1.928.807.216
<b>Ventas.</b>	\$ 323.076.000.000
<b>Porcentaje de dicho monto sobre las ventas.</b>	0,597%

<b>Monto aproximado en especies, productos, etc. que la empresa destinó a programas comunitarios.</b>	N/E
<b>Cantidad de horas dedicadas por la empresa a programas comunitarios.</b>	N/E
<b>Sobre el total de directivos y gerentes, porcentaje de los que participan en organizaciones sociales y/o comunitarias (ONG`S, fundaciones, etc.).</b>	N/E
<b>Sobre el total de personas de la empresa, porcentaje de las que participan en actividades de apoyo a la comunidad.</b>	N/E

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 7** Valores y principios éticos.

3 2 1 N/C	ITEMS	COMENTARIOS
<b>Misión y Visión</b>		
3	La empresa tiene explicitada su Misión y Visión.	<p><b>Misión:</b> Trabajamos con energía y responsabilidad a partir de un talento humano calificado, para lograr resultados que generen valor a través del aprovechamiento sostenible de la caña de azúcar y sus derivados.</p> <p><b>Visión:</b> Seremos una empresa con prácticas de categoría mundial, reconocida en el mercado de los derivados de la caña de azúcar por su desarrollo sostenible, innovación y capacidad productiva que responda a las necesidades individuales y cambiantes. La misión y la visión de la empresa fueron desarrolladas por directivos de la alta</p>
3	En la Misión y Visión se incluyen consideraciones sobre la Responsabilidad Social Empresarial.	
1	En la redacción de la Misión y Visión participan distintos niveles de la empresa.	<p>capacidad productiva que responda a las necesidades individuales y cambiantes. La misión y la visión de la empresa fueron desarrolladas por directivos de la alta</p>
1	En la redacción de la Misión y Visión se hacen consultas externas a la empresa (proveedores, clientes, comunidad, etc.).	

<b>3</b>	La Misión y Visión de la empresa son revisadas periódicamente.	gerencia (Sin consultar a sus colaboradores o proveedores) e incluye temas de RSE.
----------	--	--

---

<b>3</b>	La Misión y Visión es difundida públicamente (sitio web, publicaciones, etc.).
----------	--

---

**Códigos.**

<b>3</b>	La empresa dispone de códigos de ética o conducta formales.	El Ingenio Risaralda posee un Código de Ética difundido a través del buzón ético y un correo electrónico, con el fin
<b>1</b>	El código de ética o conducta es refrendado por todos los trabajadores de la empresa.	de garantizar la política y procedimientos adoptados por el subsistema de autocontrol y gestión del riesgo LAFT y
<b>3</b>	Difunde y educa en valores y en códigos de ética regularmente.	construir acciones colectivas para la prevención y lucha contra la corrupción hacia la transparencia como un

3	En las distintas instancias del reclutamiento de personal, se consideran aspectos relacionados con la ética.	ejercicio de control social estratégico. En relación a los lineamientos de autocontrol continúan vigentes y se refuerzan en los comités de auditoría, gerencia y riesgo respectivamente; de igual manera en cada vinculación de
3	Se aplican los principios éticos en las relaciones internas de la empresa (directivos, asesores externos, personal, etc.).	personal se replican las políticas y principios de control interno acogidas por la empresa
3	Se aplican los principios éticos en las relaciones externas de la empresa (proveedores, consumidores, gobierno, publicidad, etc.).	

---

**Procedimientos.**

---

3	La empresa ha cancelado o cancelaría contratos con proveedores por conductas no éticas de éstos.	A través de la campaña para prevenir el riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo -LAFT, damos a conocer todos los mecanismos y controles diseñados
---	--	---

3	La empresa rechazaría contratos por considerar que los mismos o las empresas contratantes podrían ser éticamente incorrectos.	para evitar que se materialicen dichos riesgos; entre las principales actividades desarrolladas se destaca: Capacitar al personal crítico encargado de las vinculaciones y actualizaciones de proveedores, clientes y colaboradores
3	Posee políticas y/o procedimientos de control y sanción ante posibles prácticas corruptas.	en lo relacionado al LAFT a través de las inducciones y medios de comunicación de la empresa dirigida a todas las
3	Existe la política de informar a los superiores sobre toda comisión, obsequio, etc. Recibido u ofrecido por parte de terceros en relación a la actividad empresarial.	partes interesadas. Las relaciones laborales y contractuales se desarrollaron dentro del marco de la ley a través de una retroalimentación permanente y el respeto mutuo. Por medio del indicador <i>prácticas de competencia desleal</i> se
3	La empresa tiene como política sancionar situaciones de acoso ya sea sexual o de otra índole.	identifican los procedimientos ilegales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados

- 3** Se poseen normas que explícitamente prohíben prácticas discriminatorias en la empresa ya sea por raza, sexo, religión, etc.

---

**Varios.**

---

- |          |  |   |
|----------|--|---|
| <b>3</b> | La empresa promueve legislaciones o iniciativas que favorezcan el desarrollo del país/ mercado/empresariado/sociedad.                      | El ingenio Risaralda desarrolla anualmente unas memorias de sostenibilidad que buscan compartir logros, avances, compromisos y resultados, donde además se    |
| <b>3</b> | La empresa cumple con la legislación impositiva y de seguridad social vigente.   | puede evidenciar el interés de la empresa en contribuir con el desarrollo sostenible.   |
| <b>3</b> | La empresa redacta anualmente una Memoria.   | El documento relaciona los grupos de interés en el marco de la gestión empresarial y los principales resultados   |
| <b>3</b> | En la memoria, se hace mención a actividades de Responsabilidad Social de la empresa (apoyo comunitario, protección medio ambiente, etc.). | sociales, ambientales y económicos alcanzados, registrando también el cumplimiento de objetivos para el periodo relacionado y planteando los nuevos retos. El |

**3** La empresa posee documentación que respalda lo respondido en el presente cuestionario.

Ingenio Risaralda cumpliendo con la legislación colombiana, implementa un sistema de medidas de seguridad y salud en el trabajo que buscan el mejoramiento del comportamiento de los colaboradores, las condiciones y el medio ambiente laboral y el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo. Las respuestas en el presente cuestionario son respaldadas por el libre Informe de sostenibilidad generado anualmente.

**Suma Total 63**

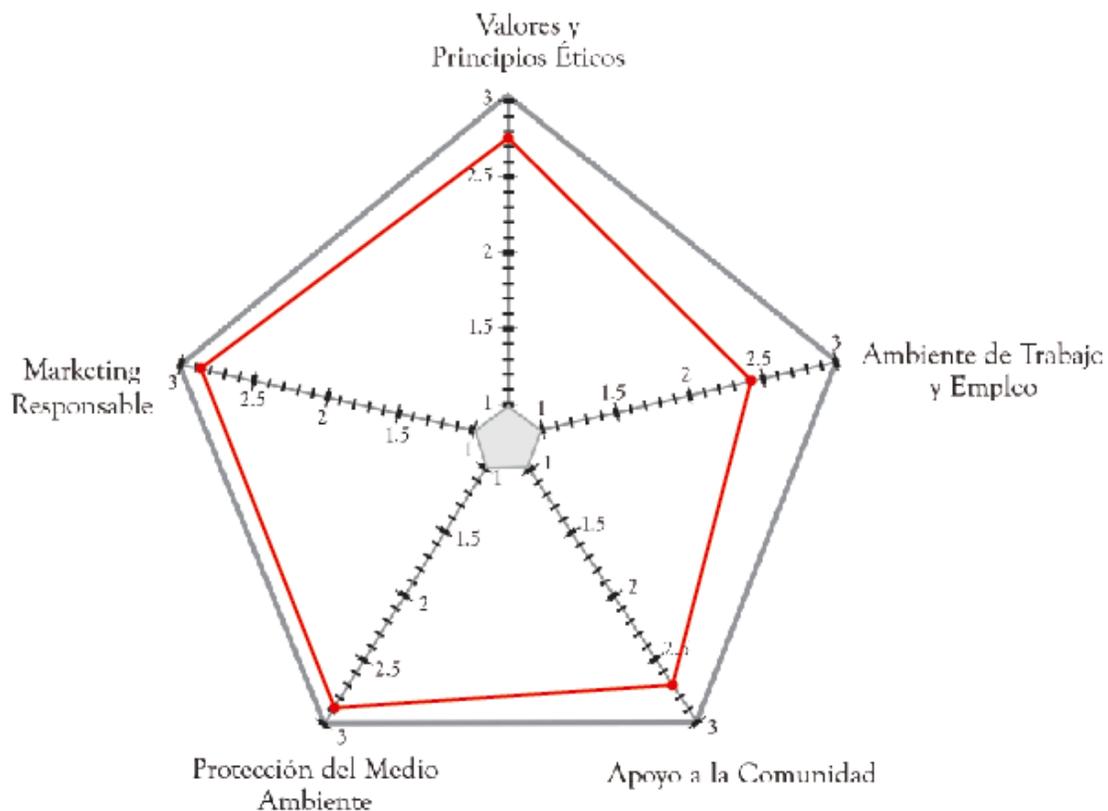
---

**Promedio 2,74**

**Tabla 8.** Resultados Autoevaluación DERES

<b>Área</b>	<b>Suma total</b>	<b>Respuestas válidas</b>	<b>Total</b>
<b>Condiciones de ambiente de trabajo y empleo</b>	65	27	2,41
<b>Marketing responsable</b>	43	15	2,87
<b>Protección del medio ambiente</b>	40	14	2,86
<b>Apoyo a la comunidad</b>	41	15	2,73
<b>Valores y principios éticos</b>	63	23	2,74

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 8.** Pentágono DERES  
Fuente: Elaboración propia.

### Análisis descriptivo

En el pentágono de los resultados de la auto-evaluación DERES se pudo evidenciar que el área de marketing responsable sobresale de las demás áreas a razón de que esta cuenta con mayor compromiso por parte del Ingenio Risaralda, pues tienen estructurado un buen sistema en cuanto a la consideración de la opinión del cliente, proceso de reclamaciones, relaciones en las cadenas de proveedores e investigación y desarrollo; sin embargo aún se encuentra lejos de la calificación perfecta, debido a que existen algunos factores como

capacitaciones en atención al cliente en los que aún faltan puntos por mejorar. Seguida de esta área se encuentra la protección del medio ambiente, que cuenta con un puntaje cercano al área de marketing y que a su vez cuenta con características o factores por mejorar dentro de su área, como la selección de proveedores de forma estratégica. En este orden de ideas, se realizó un análisis identificando el área que cuenta con mayores oportunidades de mejora y que aún se encuentran lejos en contar con una puntuación igual o superior a las anteriores áreas debido a que la organización tiene las prácticas en esta área con una inversión mínima. Se puede deducir que uno de los factores al cual se le debe prestar mayor interés para que su calificación suba es al ambiente de trabajo y empleo ya de que estos están generando un mayor impacto no tan positivo para el área y para la compañía, como promover beneficios adicionales por la ley y brindar oportunidades a discapacitados.

## 7. CUADRO DE BALANCE SOCIAL DEL INGENIO RISARALDA

**Tabla 9.** Balance Social

<b>Área Interna</b>				
<b>Demografía</b>			<b>Análisis</b>	
<b>Indicador de genero</b>	<b>No. Total de Mujeres</b>	<b>No. Total de Hombres</b>	<b>No. Total de Vinculados</b>	
<b>Femenino</b>	83,9 %	85	442	527
<b>Masculino</b>	16,1 %			

En el anterior cuadro se identifica que más del 80% de los colaboradores son de género masculino; por consiguiente se puede determinar que la organización está haciendo grandes esfuerzos en la inclusión del género femenino en áreas y cargos donde predominaba el género masculino.

<b>Indicador de edad</b>		<b>17 -25</b>	<b>26-35</b>	<b>36-45</b>	<b>más de 45</b>	<b>No. Total de Vinculados</b>	En el presente
<b>17-25</b>	19,0%	100	176	63	188	527	indicador se puede
<b>26-35</b>	33,4%						apreciar, un mayor
<b>36-45</b>	12,0%						porcentaje de
<b>más de 45</b>	35,7%						población mayor a
							los 45 años de edad.
							Por lo que se puede
							deducir que hay una
							mayor estabilidad
							laboral en la
							organización y que la
							edad en la empresa
							no es un limitante.

<b>Indicador de Tiempo de vinculación</b>		<b>Menor a 4 años</b>	<b>5 y 10 años</b>	<b>11 y 20 años</b>	<b>Mayor a 21 años</b>	<b>No. de Vinculados</b>
<b>Menor a 4 años</b>	42,3%	223	109	15	180	527
<b>5 y 10 años</b>	20,7%					
<b>11 y 20 años</b>	2,8%					
<b>Mayor a 21 años</b>	34,2%					

<b>Indicador de procedencia</b>		<b>Locales</b>	<b>Regionales</b>	<b>Nacionales</b>	<b>Internacional</b>	<b>No. Total de Vinculados</b>	
<b>Locales</b>	44,4%	234	273	20	0	527	En el anterior cuadro de análisis, se identificó que el personal capacitado en la compañía se encuentra capacitado con educación regional en una cobertura del 52%
<b>Regionales</b>	51,8%						
<b>Nacionales</b>	3,8%						
<b>Internacional</b>	0,0%						

<b>Indicador de Equidad por género</b>	<b>No. De mujeres en cargos directivos</b>	<b>No. De cargos directivos</b>	Se identificó, que en el anterior cuadro de análisis, el género femenino cuenta con una baja participación de solo el 20% en empleabilidad de cargos directivos en el ingenio
19,5%	8	41	

**Ausentismo**


---

<b>Enfermedad</b>	<b>No. De horas perdidas por enfermedad</b>	<b>No. Total de horas</b>
<b>Común</b>	<b>común</b>	<b>laborables</b>
0,9590%	1213	126480

---

<b>Accidentalidad</b>	<b>No. De horas</b>	<b>No. Total de horas</b>
	<b>perdidas por</b>	<b>laborables</b>
	<b>accidente laboral</b>	
0,3076%	389	126480

---

<b>Enfermedad Profesional</b>	<b>No. De horas perdidas por enfermedad laboral</b>	<b>No. Total de horas laborables</b>
-----------------------------------	---	--

---

0,0000%	0	126480
---------	---	--------

<b>Otras Causas de ausentismo</b>	<b>No. De horas perdidas por Otras Causas de ausentismo</b>	<b>No. Total de horas laborables</b>
---------------------------------------	---	--

---

4,2687%	5399	126480
---------	------	--------

<b>Costo total del ausentismo</b>	<b>Costo Total del ausentismo</b>	<b>Costo total de la nómina</b>
---------------------------------------	---------------------------------------	-------------------------------------

---

1,0657%	\$	\$
	229.961.114	21.578.042.000

#### **Rotación del personal**

---

<b>Ingresos</b>	<b>No. De ingresos</b>	<b>Promedio de trabajadores</b>
-----------------	------------------------	---------------------------------

---

25,4%	135	531,5
-------	-----	-------

<b>índice de rotación</b>	<b>No. De egresos</b>	<b>Promedio de trabajadores</b>
---------------------------	-----------------------	-------------------------------------

---

18,6%	99	531,5
-------	----	-------

#### **Jornada Laboral**

---

<b>Horas Extras trabajadas</b>	<b>No. De horas extras trabajadas</b>	<b>No. Total de horas laborables</b>
------------------------------------	---	--

---

126480

### Salarios y prestaciones

---

<b>Salario Integral</b>	<b>No. De trabajadores con salario integral</b>	<b>No. Total de Vinculados</b>
100%	527	527

---

<b>Manejo de Nomina</b>	<b>Pagos efectuados en la fecha correspondiente</b>	<b>No. Total de Vinculados</b>
100%	527	527

---

<b>Prestaciones</b>	<b>Valor de prestaciones</b>	<b>Valore de salarios</b>
24,545%	\$ 3.246.005.000	\$ 13.224.938.000

---

**Unidad Monetaria**

19,707%

<b>Remuneración Mensual</b>	<b>Valor de prestaciones</b>	<b>Valore de salarios</b>	<b>No. Total de Vinculados</b>
4.348.083.167	\$ 3.246.005.000	\$ 13.224.938.000	527

### Relaciones laborales

<b>Participación Sindical</b>	<b>No. De trabajadores afiliados</b>	<b>No. Total de Vinculados</b>
40,61%	214	527

### Huelgas o Paros

<b>No. De días</b>	<b>No. De personas participantes</b>	
0	0	No hubo huelgas ni paros, el ingenio tiene unos días de paros programados de fábrica donde el personal se capacita.

**Riesgos Profesionales**

---

<b>Accidentalidad</b>	<b>No. De accidentes</b>	<b>No. Total de Vinculados</b>
24,3%	128	527

---

<b>Índice de frecuencia</b>	13,60
---------------------------------	-------

---

<b>Índice de severidad</b>	70,70
----------------------------	-------

---

<b>Enfermedad</b>	<b>Total de días</b>	<b>Total de personas</b>
<b>Profesional</b>	<b>perdidos por</b>	<b>incapacitadas</b>
	<b>incapacidad</b>	

---

Días promedio de	1213	97
incapacidad por	<hr/>	
enfermedad laboral	<b>Horas Laborales</b>	

---

5,2105%	23280	
---------	-------	--

#### **Fondos de empleados o cooperativas**

---

<b>Cobertura de</b>	<b>No. trabajadores afiliados</b>	<b>No. Total de</b>
<b>afiliación</b>	<b>o cooperativas</b>	<b>Vinculados</b>

---

0,0%		527
------	--	-----

**Valor Fondo de  
vivienda**

---

164.600.000.000

**Información y comunicación**

<b>Índice de Reinducción</b>	<b>No. De personas con reinducción</b>	<b>No. De personas programadas</b>
----------------------------------	--	--

---

100%

1151

1151

**Desarrollo del personal**

---

**Mecanismo utilizado en la evaluación de desempeño**

---

---

<b>Evaluación de desempeño</b>	<b>Número de trabajadores evaluados</b>	<b>No. Total de Vinculados</b>
63,38%	334	527

---

## Educación

---

<b>Cobertura de</b>	<b>No. De trabajadores beneficiados</b>	<b>No. Total de Vinculados</b>
---------------------	---	--------------------------------

### Educación

---

32,45%	171	527
--------	-----	-----

## Área Externa

### Familia del trabajador

---

<b>Indicador de educación</b>	<b>Inversión año anterior</b>	<b>Inversión año actual</b>
-------------------------------	-------------------------------	-----------------------------

---

<b>Nombre del programa</b> Educación	\$ 35.155.000	\$51.448.001
--------------------------------------	---------------	--------------

---

<b>Variación Porcentual</b>	32%
-----------------------------	-----

<b>Calamidad Doméstica</b>	<b>No. De beneficiados</b>	<b>Inversión</b>
<b>Clase de calamidad</b>	202	116.249.000.000

### **Jubilados**

<b>Programas con jubilados</b>	<b>No. Total de jubilados beneficiados participantes</b>	<b>No. Total de Jubilados</b>
<b>Nombre del programa</b>	0	0

No hay programas para jubilados.

## Accionistas

---

### Información de la empresa

---

Actualmente el Ingenio Risaralda se encuentra en sistemas de implementación de sistema agrícola de precisión, con el ánimo de mejorar sus procesos, donde se implementaron 4 estaciones permanentes GNSS y 3 kits de comunicación satelital, se hizo el levantamiento topográfico de RTK con fertilización, cosecha mecanizada con sistema de auto guía y mapas de productividad. También, se realizó un proyecto de manejo de recurso hídrico con inversiones de \$534.033.580

### Información de la asamblea

---

La junta directiva se encuentra conformada por 5 miembros, elegidos por periodos de un año. Sus reuniones tienen lugar por lo menos una vez al mes, donde aprueban y realizan seguimiento al presupuesto anual, orientan el direccionamiento estratégico, realizan seguimiento a los compromisos acordados, evaluaciones que han impactado los resultados, revisión de proyectos y propuestas relevantes.

**Canales de Distribución**

---

**Canales de Distribución**

---

<b>Clase</b>	<b>Porcentaje de Ventas</b>
<b>Mayoristas</b>	17,22%
<b>Industria</b>	75,24%
<b>Industria Pequeña</b>	6,03%
<b>Autoservicio</b>	0,12%
<b>Distribuidores</b>	1,37%

**Información de la empresa**

---

Se entrega información (Precios y cláusulas contractuales) en cada contrato; también se emite un informe de gestión y un informe de sostenibilidad cada año que se difunde en los grupos de interés cada año.

---

**Información sobre****el producto**

---

El ingenio Risaralda informa que la información del tipo de servicio/producto que brinda la organización a sus proveedores es toda la exigida por la ley y las requeridas por el distribuidor.

---

---

**Consumidor Final**

---

**Certificaciones de calidad**

---

La empresa actualmente cuenta con 6 certificaciones (SGS ISO 9001, SGS ISO 14001, SGS FSSC 222000, UKAS Management, FSSC 222000 Programa regar) y 1 acreditación (ONAC)

—  
—  
—

<b>Índice de satisfacción</b>	<b>Resultado Real</b>	<b>Resultado Esperado</b>
-------------------------------	-----------------------	---------------------------

---

102%

92

90

## **Convenios de cooperación**

---

Los colaboradores participaron en acciones de formación con diferentes organizaciones aliadas. Estas capacitaciones fueron orientadas a necesidades propias de los procesos y del sector, desarrollándose con facilitadores externos de gran experticia. Su intensidad horaria fue de 906 horas y la cantidad total de beneficiados fueron 39 personas.

---

## **Proveedores**

---

### **Información sobre la empresa**

---

La relación con los proveedores se ha enmarcado en la ética, la transparencia y la equidad, con el interés de fortalecer las relaciones comerciales a largo plazo y bajo condiciones justas. La operación durante toda la cadena de

---

suministro es parte clave para el abastecimiento de insumos y teniendo en cuenta las variables de precio, calidad, tiempos de entrega e idoneidad podemos hacer alianzas estratégicas bajo las condiciones pactadas por las partes.

### **Información sobre el producto**

---

Los colaboradores participaron en acciones de formación con diferentes organizaciones aliadas. Estas capacitaciones fueron orientadas a necesidades propias de los procesos y del sector, desarrollándose con facilitadores externos de gran experticia. Su intensidad horaria fue de 906 horas y la cantidad total de beneficiados fueron 39 personas.

---

**No. Empleo directo  
generado por los  
proveedores**

---

**2.199**

**Comunidad Local**

---

<b>Participación</b>	<b>No. De trabajadores residentes</b>	<b>No. Total de vinculados</b>
<b>Comunitaria</b>		
<b>44,96%</b>	<b>241</b>	<b>536</b>

---

## Programas

---

En el Ingenio Risaralda se viene desarrollando un plan de inversión social en beneficio de las comunidades que pertenecen al área de influencia. El Ingenio es donante de la Fundación para el Mejoramiento de la Productividad de la Caña de Azúcar - FUNDEAGRO por donde se canalizan diferentes programas. Respondiendo a 4 frentes de trabajo: Educación, deportes, servicio a la comunidad y capacitación, esta entidad sin ánimo de lucro se constituye en la principal aliada del Ingenio para materializar de forma transparente, el interés de aportarle a la comunidad.

## Sociedad

---

<b>Total Empleo Generado</b>	<b>No. De trabajadores indirectos</b>	<b>No. De trabajadore s directos</b>
<b>2.726</b>	<b>2.199</b>	<b>527</b>

**Donaciones**

<b>Entidad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Valor Donación</b>	<b>Personas Beneficiadas</b>
Servicios a la comunidad	Como actividades complementarias al plan de Desarrollo Social, servimos a la comunidad con aportes económicos y préstamos de maquinaria agrícola	1.928.807.216	_____

## **Desarrollo de productos**

---

Desde el laboratorio de investigación y desarrollo, el ingenio realizó el seguimiento y la validación para la puesta en marcha del muestreo continuo de jugo diluido. También enviaron muestras de mezclas de azúcar con dextrosa al mercado internacional para la homologación del producto, con el fin de proyectar el nivel de cuota de mercado que actualmente tienen y ampliarlo con nuevas mezclas. También Formularon mezclas de azúcar con gelatina saborizada (fresa, naranja y piña) a la medida del potencial cliente.

<b>Exportaciones y sustituciones de importaciones</b>	<b>No. De toneladas vendidas al exterior</b>	<b>No. De toneladas vendidas en la compañía</b>
<b>49,9%</b>	<b>71.795</b>	<b>143.815</b>

### **Sector Público**

<b>Impuestos Locales y Nacionales</b>	<b>Impuestos Año Anterior</b>	<b>Impuestos año 2017</b>
<b>-80,0296%</b>	<b>29.688.468.000</b>	<b>16.490.885.000</b>



## Medio Ambiente

Programa	Descripción	Objetivos	Inversión
CONVENIO ASOCAÑA	Alianza estratégica que permite tener estabilidad en el suelo, mitigando erosiones y pérdidas del mismo.	Implementación de actividades de protección de los nacimientos de agua, también conservación y establecimiento de los corredores biológicos de los reductos de bosque y la implementación de proyectos agroforestales.	\$ 1.739.297.595
COMITÉ CN-2016-0870			—
			—
			—
			—
			—
			—

Fuente: Elaboración propia.

## **8. ESTRATEGIAS DE MEJORA ENFOCADAS A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL INGENIO RISARALDA.**

Teniendo presente los diferentes objetivos planteados en el proyecto de análisis del impacto de la responsabilidad social empresarial (RSE) y con el ánimo de promover y difundir en los diferentes ámbitos el desarrollo de actividades éticas e integrales, políticas que impliquen un tratamiento justo y equitativo entre los empleados, con el fin de contribuir al logro de una mejor calidad de vida de la comunidad en general y de los sectores más carenciados en particular; para esto se elaboró un plan de trabajo con el del manual de autoevaluación DERES, permitiendo identificar posibles oportunidades de mejora y a su vez, generar estrategias y planes de acciones para la organización.

**Tabla 10.** Estrategias de autoevaluación DERES**Manual de autoevaluación: DERES**

<b>Factores</b>	<b>Explicación</b>	<b>Oportunidades de mejora</b>	<b>Estrategias de mejoramiento</b>	<b>Plan de acción</b>
<b>Inversión en prevención de salud y seguridad.</b>	Se anticipa a una previa evaluación, para generar incentivos en el programa de beneficios a los colaboradores.	Incentivos para las mujeres que retomaron labores después de licencia de maternidad	Implementar un programa de incentivos para las mujeres.	Adoptar la estrategia de la Sala Amiga de la Familia. Mayor retención del personal calificado y menor ausentismo son algunos beneficios. A parte de los beneficios, alisios e

incentivos tributarios  
que tendría la empresa  
por medio del  
ministerio de  
hacienda.

---

<b>Participación de fuerza de trabajo.</b>	Las participación laboral por igualdad de condiciones al resto de trabajadores, aptitudes edad y género.	Mayor oportunidad laboral para personal con discapacidad física e intelectual leve, jóvenes en su inicio de vida laboral e igualdad de condiciones por género.	Promover y fomentar actividades de sensibilización en el conocimiento y difusión de cuestiones de inclusión por igualdad de condiciones.	Incluir la discapacidad en las diferentes políticas y actividades hacia la diversidad que lleve a cabo la empresa. Esto implica utilizar las palabras “discapacidad” y “personas con discapacidad” en los
--	--	--	--	--

diversos documentos promocionales de la empresa. Invitar a organizaciones de personas con discapacidad y a reconocidas personas con discapacidad, líderes en diversos campos, a actividades de la empresa.

---

<b>Captación del personal y</b>	Formación del trabajador en las áreas	Formaciones orientadas a las necesidades e intereses personales del colaborador.	La gestión por competencias, que busca aprovechar y moldear los conocimientos, habilidades,	1. Realizar jornadas de capacitaciones cortas en diferentes
---------------------------------	---------------------------------------	--	---	---

<b>desarrollo profesional.</b>	directas e indirectas de la organización.	destrezas y actitudes de los individuos a fin de proporcionar el desempeño que persigue una organización competitiva.  El ejercicio del coaching en la empresa, con el que de manera coordinada se pueda alinear las capacidades del personal con las expectativas de la organización a través de un mediador que funja como guía y orientador.	ámbitos que le permita desarrollarse en su vida laboral y personal. Ejemplo: Capacitación en finanzas personales. 2. La implementación de horarios flexibles y redistribución de la jornada laboral, con el ánimo de permitir acceso a estudios complementarios. 2. Creación de jornadas de teletrabajo, que
--------------------------------	---	---	---

posibilita a la  
compañía estar más  
comprometidos con el  
medio ambiente, la  
construcción de  
ciudades más  
sostenibles y la  
calidad de vida de sus  
trabajadores, con el  
fin de impactar tres  
variables: el impacto  
ambiental, la  
productividad y el  
ahorro de costos.

---

<b>Despidos.</b>	Finalización de la relación contractual existente entre el trabajador y la organización de forma responsable.	Tener en cuenta la situación psico-social del trabajador al momento del despido.	Implementar estrategias de seguimiento al personal sobre su situación psicosocial para determinar la baja productiva o cualquier tipo de dificultad antes de la toma de decisión de un despido, con el ánimo de reducir los despidos que tengan origen en las anteriores causas.	Una vez se detecten bajos niveles de productividad de un trabajador, hacer seguimiento y evaluación de desempeño para determinar las causas de estas y brindar la ayuda necesaria para superar la dificultad o en caso de no superarla, ayudará a la recolección de evidencias y
------------------	---	--	--	--

argumentos para  
explicar el despido.

---

<b>Plan de Retiro de jubilación.</b>	Plan de apoyo al momento del retiro de los trabajadores.	Acompañamiento al personal en la transición y definición después de su retiro laboral.	Promover el desarrollo integral de las personas en las cuatro dimensiones del ser humano: cuerpo, emociones, mente y espíritu; para que puedan asumir la etapa de jubilación como un momento para aprovechar vivencias divertidas y tranquilas.	Hacer acompañamiento psico-social a personas próximas a terminar su ciclo laboral, con el fin de que puedan desarrollar y aclarar su proyecto de vida, motivando en la dimensión corporal una buena nutrición y ejercicio; en el ámbito mental, incentivar la
--------------------------------------	--	--	---	---

lectura crítica, el desarrollo en la dimensión emocional y espiritual, respecto su propio encuentro personal y a la sociedad.

---

<b>El trabajador y su familia</b>	Bienestar social prestado para el empleado y su familia.	Bienestar social, para incrementar el nivel de satisfacción del trabajador y su compromiso con la organización.	Liderar actividades encaminadas a mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, así mismo	Aplicar responsabilidad familiar corporativa, por medio de apoyo al colaborador incentivando el cuidado a la familia:
-----------------------------------	--	---	--	---

deben permitir elevar los niveles de satisfacción , eficacia, eficiencia y efectividad

Programas de bienestar (control del estrés, ejercicio, fitness, etc.).

Seminarios, talleres o sesiones de información sobre el equilibrio de la vida laboral y familiar.

Asesoramiento profesional y/o personal.

---

<b>Apoyo a la comunidad - voluntariado</b>	Desarrollo de programas de apoyo que	Integración de los colaboradores en el desarrollo de acciones /	Optimizar al máximo las posibilidades del entorno laboral y los recursos, poniendo estos a	Comunicar y motivar en la integración de los diferentes
--	--------------------------------------	---	--	---

**y participación** involucren a los stakeholders de la organización. programas de apoyo a la comunidad. disposición de las personas con necesidades. colaboradores en los compromisos sociales que se efectúen según el plan de desarrollo de la organización.

---

**Misión y visión** Elaborar o replantear la misión y la visión en conjunto con los Incluir cargos no directivos y gerenciales en la implementación o renovación de la misión y visión de la compañía adaptándose a las necesidades de toda la organización. Realizar una junta con los colaboradores representantes de cada área para que participen en la implementación de nuevos planes

colaboradores  
de la empresa.

estratégicos y tácticos  
de cada área cuando  
esta sea necesaria.

---

<b>Código</b>	Refrendar el código de ética laboral por los colaboradores.	Dar a conocer e incluir a los colaboradores con el código de ética en la organización	Generar conciencia, sobre la interiorización del código de ética en la organización	Realizar un proceso de implementación / difusión del Código, con la ayuda de varios departamentos de la empresa y del entusiasmo de los colaboradores. Este proceso se puede desarrollar por medio de un plan de trabajo
---------------	---	---	---	--

que incluya acciones  
de “publicidad”,  
“mercadeo” y  
“capacitación”  
aprovechando los  
canales de  
comunicación  
establecidos, además  
de crear espacios para  
el debate y  
actualización del  
código de ética. A su  
vez sea firmado por  
todos los  
colaboradores,  
aceptando los

principales valores de  
la organización.

**Fuente:** Elaboración propia.

Al realizar la evaluación del Balance Social se destaca que hay áreas que requieren una mejora progresiva desde el punto de vista de la función social, permitiendo la toma de decisiones no sólo económico-financieras, sino también social, ya que incluye diversas variables relacionadas con el comportamiento de la organización, dentro de su sistema social.

**Tabla 11. Estrategias Balance Social**

<b>Variable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Explicación</b>	<b>Oportunidades de Mejora</b>	<b>Estrategias de Mejoramiento</b>	<b>Plan de acción</b>
Demográfica	<b>Indicador de género</b>	(No. Total de hombres (mujeres) vinculados / No. Total de trabajadore s vinculados) *100	Mide el porcentaje de hombres o mujeres sobre el número total de trabajadores.	Diversidad e inclusión del género femenino en la fuerza laboral.	Incremento de la fuerza laboral para el género femenino.	Mejorar los servicios de cuidado infantil, el acceso a trabajos a tiempo parcial, licencias de maternidad, y abordar las limitaciones físicas y sociales relacionadas con la movilidad de las mujeres.

<b>Indicador de equidad por género.</b>	(No. Total de mujeres en cargos directivos o administrativos / No. Total de cargos directivos o administrativos ) *100	Compara el número de mujeres en cargos administrativos y/o de dirección	Diversidad e inclusión del género femenino en la fuerza laboral a nivel directivo.	Incremento de la fuerza laboral para el género femenino a nivel directivo.	Mejorar los servicios de cuidado infantil, el acceso a trabajos a tiempo parcial, licencias de maternidad, y abordar las limitaciones físicas y sociales relacionadas con la movilidad de las mujeres.
---	--	---	--	--	--

Ausentis mo	<b>Indicador de enfermedad d común</b>	(No. De horas perdidas por enfermedad común por área de trabajo / No. De horas laborales)	Muestra el número de horas de trabajo perdidas por enfermedad respecto al número de horas laboradas.	Reducción del absentismo en la organización.	Mejoramiento de las condiciones laborales a los funcionarios para la reducción del absentismo en la organización.	Reducir la carga de trabajo para corregir los desajustes adaptando el trabajo a la persona. Incrementar las capacidades de la persona promoviendo hábitos de vida y de trabajo saludables. Jornada continua o
----------------	--	---	---	--	--	---

\*100

compacta.

Racionalización

de horarios.

Políticas de

turnos.

Tratar a los

empleados como

personas con vida

privada.

Programas de

formación para el

desarrollo de

profesionales.

Programas de

retribución por

competencia.

Planes de  
incentivación y  
motivación.

Aumentar la  
participación y la  
colaboración de  
los trabajadores.

Ofrecer  
retroalimentación  
precisa y oportuna  
sobre el  
desempeño.

Medidas dirigidas  
a solucionar  
gestiones  
cotidianas.

Días “sin cole”.

Bonificar con

horas libres el

cumplimiento del

horario.

<b>Indicador de Accidentalidad</b>	(No. De horas perdidas por accidente de trabajo / No. De horas laborales) *100	Se entiende por accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca una lesión orgánica,	Reducción de accidentalidad.	Determinar las áreas de riesgo y valoración de la gravedad de los mismos, para de esta manera elaborar un programa de reducción de accidentalidad.	Realizar compromisos con todas las áreas de la organización. Ejecutar los compromisos aceptados por las áreas. Controlar y verificar periódicamente las actividades ejecutadas para la reducción de incidentes
------------------------------------	--	--	------------------------------	--	--

una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. asociados a los peligros de mayor riesgo.

---

Rotación del personal	<b>Indicador de Ingresos</b>	(No. de ingresos / Promedio de trabajadores) * 100	Muestra porcentualm ente la participación de nuevas vinculacione s con respecto al promedio de	Asegurar que el ambiente laboral sea sano, saludable, armonioso, ameno y apacible. Alineando las actividades hacia un objetivo común para aumentar la	Para evitar un alto índice de rotación de personal, se deben realizar acercamientos por parte de la empresa hacia los empleados, llevando a cabo evaluaciones regulares de gustos y diferencias	<b>1.</b> Diseñar un sistema de Evaluación de méritos, para el reconocimiento positivo del colaborador, este reconocimiento debe ser por
-----------------------	------------------------------	--	--	---	---	--

		trabajadores en el período.	productividad y ser más eficaces.	de su trabajo, con el fin de hacerlos sentir valorados y que sus preocupaciones sean reconocidas.	escrito o público frente a toda el área de trabajo. <b>2.</b> Realizar evaluaciones e investigaciones sobre el desempeño de cada una de las personas que fueron despedidas y las razones de esa decisión.
<b>Índice de rotación</b>	(No. de egresos / promedio de trabajadore s) *100	Refleja el porcentaje de trabajadores que concluyeron su vinculación laboral e el período con respecto al número de			

trabajadores  
promedio.

---

**índice de selección** (No. total de personas vinculadas / No. de trabajadores en período de prueba) \* 100

Muestra el número de personas contratadas con respecto al número de trabajadores en período de prueba.

---

Desarroll	<b>Evaluación</b>	(No. de	Es el	Realizar seguimiento	Implementar la	Establecer fechas
o del	<b>de</b>	trabajadore	mecanismo	a todos los	estrategia 270° de	fijas de las
personal	<b>desempeño</b>	s evaluados	utilizado por		evaluaciones de	evaluaciones en

/ No. total de trabajadores) \* 100

la empresa para valorar el desempeño de sus trabajadores y en el cual se tiene presente sus potencialidades a fin de responder a sus aspiraciones profesionales

trabajadores de la organización

desempeño en donde cada trabajador es evaluado por su jefe inmediato, colegas y subalternos.

cada uno de los cargos existentes.

s y  
económicas.

---

Educación	Indicador de cobertura de educación	(No. de beneficiarios por área/genero /No. de personas programas por área/genero) * 100	Se refiere a los programas que realiza la empresa para alcanzar el objetivo de fomentar la educación de	Aumento de becas a empleados.	Promover e incentivar la educación formal entre los colaboradores de la organización.	Brindar becas de estudio a empleados.
-----------	-------------------------------------	---	---	-------------------------------	---	---------------------------------------

sus  
empleados.

---

Jubilados	Indicador de cobertura de jubilados	(No. De participantes en los programas / No. De jubilados) * 100	Seguimiento a las actividades que realizan los jubilados en la participación de los diferentes programas y beneficios para su familia y	Acompañamiento al personal en la transición y definición después de su retiro laboral.	Promover el desarrollo integral de las personas en las cuatro dimensiones del ser humano: cuerpo, emociones, mente y espíritu; para que puedan asumir la etapa de jubilación como un momento para aprovechar vivencias divertidas y tranquilas.	Hacer acompañamiento psico-social a personas próximas a terminar su ciclo laboral, con el fin de que puedan desarrollar y aclarar su proyecto de vida, motivando en la dimensión corporal una
-----------	-------------------------------------	---	---	--	---	---

comunidad  
en la  
adaptación a  
su nuevo  
estilo de  
vida.

buena nutrición y  
ejercicio; en el  
ámbito mental,  
incentivar la  
lectura crítica, el  
desarrollo en la  
dimensión  
emocional y  
espiritual, respecto  
su propio  
encuentro  
personal y a la  
sociedad.

**Fuente:** Elaboración propia.

## 9. CONCLUSIONES

La realización del diagnóstico de la RSE pudo evidenciar que el área de marketing y el área de la protección del medio ambiente cuentan con un mayor compromiso organizacional, demostrando mayor afinidad e interés en la prestación de sus servicios a comparación de las demás áreas del Ingenio Risaralda, encontrando en estas, oportunidades de mejora, respecto a temas sobre al ambiente laboral, puesto que están generando un impacto no tan positivo para la compañía, limitándose al cumplimiento de las normatividades internas de la compañía, sin propender a la mejora de beneficios que satisfagan al cliente interno.

Según la evaluación DERES, el balance Social interno observado en el Ingenio Risaralda no alcanza a cubrir de manera proporcional los tres campos que lo componen, siendo estos las características socio-laborales, los servicios sociales y la integración y desarrollo. Se evidenció mayores oportunidades de mejora en las características socio-laborales con respecto a la inclusión de personal con necesidades especiales, discapacidades y una mayor igualdad de género femenino en cargos administrativos y en general dentro de la empresa.

En cuanto al balance social externo, se concluyó un impacto positivo ya que se observó una inversión significativa en programas dirigidos a la comunidad y sobretodo en el cuidado del medio ambiente.

El uso del instrumento del Balance Social en el Ingenio Risaralda puede constituirse en una herramienta útil en la búsqueda del equilibrio entre una gestión económicamente viable y socialmente responsable. Por esto, su implementación puede ser considerada importante en la gestión de la organización.

Un plan de acción bien implementado puede generar mayor confianza, lealtad, sostenibilidad e imagen dentro de la organización, en el desarrollo de cada uno de sus procesos y en el mercado. Los planes de acción elaborados en el presente estudio corresponden a las áreas de responsabilidad social interna enfocada a los trabajadores y el ambiente laboral, y son específicos para la organización gracias a los resultados obtenidos por medio de la realización del análisis DERES.

Con ayuda del informe de sostenibilidad de la compañía, donde se recolectó información para el desarrollo de la actual investigación se puede concluir, que la responsabilidad social empresarial que viene aplicando el Ingenio Risaralda ha otorgado beneficios positivos en los resultados de la organización, demostrando un alto grado de importancia por velar no sólo por el cumplimiento de las normas legales, como lo son: las normas básicas de seguridad para los empleados, leyes mínimas ambientales y requerimientos generales que exige el gobierno. Todo esto se ve reflejado en los datos obtenidos a través del balance social y el manual de auto evaluación que muestran puntajes considerablemente altos.

## 10. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los directivos del Ingenio Risaralda efectuar una evaluación anual en cuanto a RSE por medio del balance social con el fin obtener información en cuanto a logros sociales y humanos, para analizar su contribución en el desarrollo social del entorno.

Se recomienda la aplicación de los conceptos expuestos por (Henderson, 2000) y (Porter & Kramer, 2002), es decir una responsabilidad social enfocada en beneficiar a futuro a la organización pensando en una relación simbiótica entre la comunidad menos favorecida que tendría acceso a programas educativos para su formación profesional y las necesidades en recurso humano dentro de la organización que se supliría con personal capacitado.

Los planes de acción específicos propuestos en la investigación no están evaluados económicamente, pero se cree que pueden generar mejores resultados económicos a largo plazo. Esto como una proyección a futuro de la investigación.

## 10. BIBLIOGRAFÍA

(s.f.).

- Berbel., G., Reyes, J., & Gómez, M. (2007). La responsabilidad social en las organizaciones. *Innovar*.
- Cajiga, J. F. (2013). *Cemefi*. Obtenido de Centro Mexicano para la Filantropía: [http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf)
- Carrasquilla Zapata, V. E., & Centeno Rangel, K. (2015). La Responsabilidad Social Empresarial y La Competitividad en la industria de Eventos y Convenciones en la ciudad de Pereira. (*Tesis de maestría*). Pereira, Risaralda, Colombia: Universidad Católica de Pereira.
- conceptodefinicion.de*. (25 de Agosto de 2011). Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/desarrollo-sustentable/>
- Davivienda, D. d. (2014). *Informe de Sostenibilidad*. Bogotá.
- Desarrollo de la Responsabilidad Social. (2001). *Manual de Autoevaluación Responsabilidad Social Empresarial*. Uruguay: Buxis Comunicación Interactiva.
- Dinero*. (3 de Septiembre de 2017). Obtenido de <http://www.dinero.com/empresas/articulo/las-empresas-con-mejor-responsabilidad-social-de-2016/242791>
- Espinoza Mesa, A. (2007). La responsabilidad social empresarial como factor de competitividad. (*Tesis de pregrado*). Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Universidad Pontificia Javeriana.
- Expok News*. (Mayo de 2008). Obtenido de <https://www.expoknews.com/diferencia-entre-responsabilidad-social-y-filantropia/>
- Henderson, D. y. (2000). *Virtud errónea : conceptos equivocados acerca de la responsabilidad social corporativa*. Barcelona.
- Ingenio Risaralda. (2016). *Informe de sostenibilidad*. Pereira.
- Lapa Salinas, L. R. (2014). La responsabilidad social empresarial frente a la colectividad laboral en el Perú. (*Tesis doctoral*). Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- Melé, D., & Garriga, E. (2004). Corporate social responsibility theories: mapping the territory. *Journal of Business Ethics*.
- Organización Internacional del Trabajo. (2001). *Manual de Balance Social*. Medellín: Gráficas Pajón.
- Portafolio*. (19 de Mayo de 2017). Obtenido de <http://www.portafolio.co/negocios/empresas/firmas-colombianas-entre-las-mas-avanzadas-en-rse-506065>
- Porter, M., & Kramer, M. (2002). *The competitive advantage of corporate philanthropy*. Cambridge, Massachusetts: Harvard Business Review.
- Porto, N., & Castromán, J. (2006). Responsabilidad social: un análisis de la situación actual en México y España. *Contaduría y Administración*, 67 -87, 200.
- Rochlin, S. (2005). Llevar la responsabilidad social corporativa al DN de su empresa. *Harvard Business Review*. Vol. 83, 31 - 38.
- Significados.com*. (2013). Obtenido de <https://www.significados.com/stakeholder/>

- Tamayo Velandia, M., Arredondo Ramírez, J., & Obando Obando, J. (2017). La Responsabilidad Social y el Impuesto a la Renta para la Equidad (Cree) en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) de la ciudad de Pereira. (*Tesis de maestría*). Manizales, Caldas, Colombia: Universidad de Manizales.
- Vargas Azuero, N. A. (2013). Diagnóstico de sostenibilidad para valorar la gestión de responsabilidad social (RSE) en las pymes del distrito metropolitano de Quito Subsector c1070-c1080: elaboración de productos alimenticios. (*Tesis de pregrado*). Quito, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Verduzco, A. (2006). Responsabilidad social empresarial: de la dimensión corporativa a la personal. *The Anáhuac Journal*.
- Vergara, M. P., & Vicaría, L. (2009). Ser o aparentar la responsabilidad social Empresarial en Colombia: Análisis organizacional basado en los lineamientos de la Responsabilidad social empresarial. (*Tesis de pregrado*). Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Universidad Pontificia Javeriana.
- Zavala, B. N. (Septiembre de 2013). *La teoría de la responsabilidad social de las empresas: evolución y límites*. Obtenido de [http://web.uas.mx/negocios/gestione/Desp\\_Arts.asp?titulo=575](http://web.uas.mx/negocios/gestione/Desp_Arts.asp?titulo=575)