



# 3er Foro Internacional de Responsabilidad Social

25 y 26 de octubre de 2017

Facultad de Ciencias Económicas

## Acciones de responsabilidad social empresarial y su impacto en la dimensión socio-laboral, implementadas por las empresas familiares del departamento de Caldas-Colombia.

### Caso estudio

PhD. (c) Laura Michel Santa Fajardo  
[lsanta@umanizales.edu.co](mailto:lsanta@umanizales.edu.co)

PhD. Duvan Emilio Ramírez Ospina  
[merca2@umanizales.edu.co](mailto:merca2@umanizales.edu.co)

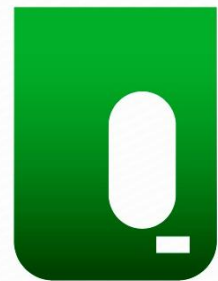
Universidad de Manizales  
*Colombia*

El producto hace parte del resultado preliminar del proyecto de investigación denominado **‘Factores de éxito en las empresas de familia Manizales, Pereira y Armenia’**, el cual responde igualmente a las directrices desde:

- **El Grupo de investigación ‘Administración y Gerencia del Talento Humano de la Universidad de Manizales’** y su línea “Dirección y estrategia”
- **El Grupo de Investigación Institucional en ‘Derecho Tributario Comparado y Desarrollo Empresarial de la Universidad del Quindío – GEDUQ’** y su línea “Desarrollo Empresarial”



UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES



UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO

***El objeto social de las empresas no solo se refleja en el impacto que genere, sino también la imagen corporativa que proyecta, su reputación y responsabilidad frente a sus stakeholders internos y externos, para ser participe activo en el desarrollo sostenible de la sociedad a nivel local, nacional e internacional***

**Laura Michel Santa  
Fajardo**

# RESUMEN

La presente ponencia analiza las prácticas y evidencias de RSE en las grandes empresas familiares pertenecientes al sector secundario que desarrollan una actividad económica industrial en la ciudad de Manizales, ubicada en el departamento de Caldas-Colombia, las cuales por medio de su responsabilidad social han generado impactos positivos en el desarrollo laboral de la región, de esta manera se centra el interés en los casos empresariales: **Casa Luker S.A y Riduco S.A.**



# 3er Foro Internacional de Responsabilidad Social

25 y 26 de octubre de 2017

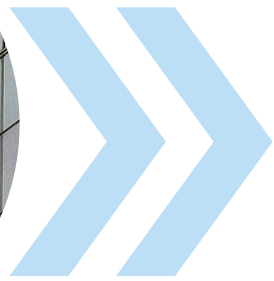
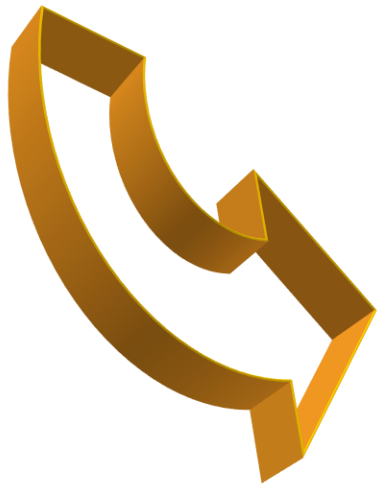
Facultad de Ciencias Económicas

**¿QUÉ ES RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)?**

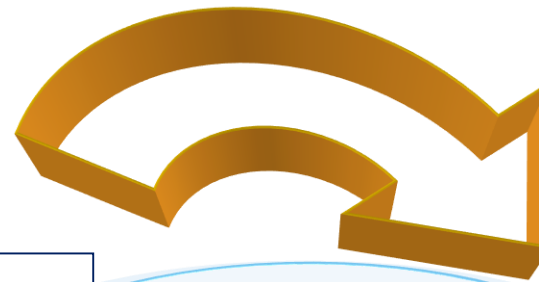
# Nueva forma de hacer negocios



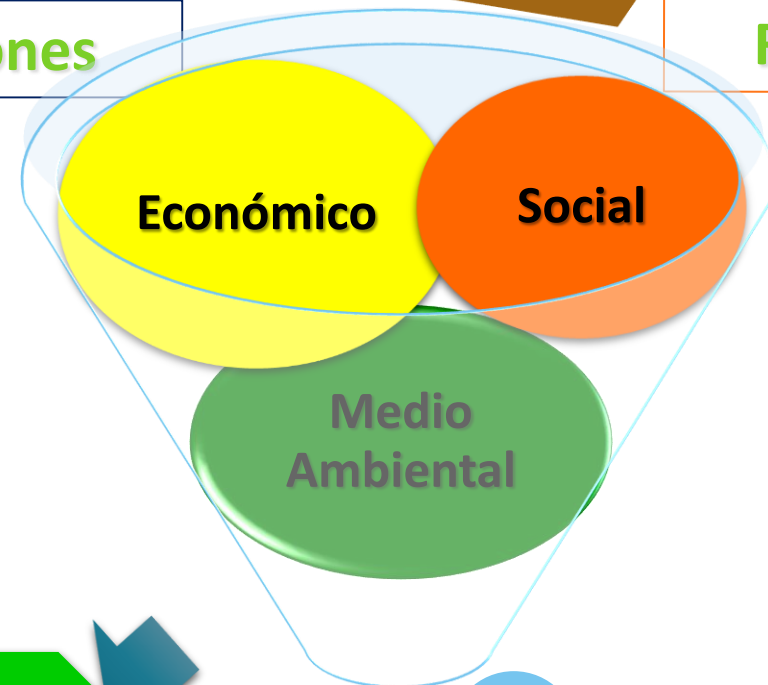
**Económico**



**Acciones**



**Resultados**



**Siendo una respuesta efectiva a las nuevas demandas del entorno.**

**Las empresas, con una claridad conceptual de su funcionamiento y razón de ser, deben comprender que para tomar decisiones efectivas es necesario gestionar adecuadamente la relación con los grupos de interés.**

## Stakeholder Management



Stakeholder Identification



Stakeholder Analysis



Stakeholder Communication



Stakeholder Engagement

**Los impactos, potenciales o reales, puede ser positivos o negativos.**

### Teniendo en cuenta:

- El contexto específico en el que se encuentra.
- Que estas organizaciones públicas son creadas y dirigidas con intereses concretos.
- Que en ese contexto hay individuos y organizaciones externas con intereses y valores propios a quienes afecta o beneficia.

# Stakeholders Internos

# Stakeholders Externos





# Una forma distinta de entender la empresa, centrada en valores para generar valor

## BENEFICIOS



- ✓ Fomenta la innovación.
- ✓ Facilita la gestión y genera rentabilidad.
- ✓ Aporta valor y confianza.
- ✓ Calidad de vida en el trabajo y el desarrollo integral del KH.

# Las organizaciones y su gerencia, deben tener un enfoque interno y externo.

Y nace como una respuesta a la evolución del entorno empresarial:

- ... Permite integrar intereses,
- ... Analizar los factores influyentes en la empresa.
- ... Pensamiento estratégico.
- ... **Prácticas Sostenible.**
- ... RSE ayuda a que la empresa sea más competitiva .
- ... **Lograr la desarrollo empresarial y de los Stakeholders**



# La Aplicación de la RSE en las Empresas es...

## UN JUEGO

1  
REPUTACIÓN

2  
CONFIANZA

3  
CREDIBILIDAD

4  
FIDELIDAD

5  
IMAGEN

El mercado.  
Miembros de la empresa.  
La sociedad.



# Importancia para considerar una empresa socialmente responsable

- 1. Respetar los DDHH y la intimidad de trabajadores y proveedores .**
2. Apostar decididamente por la prevención y salud en el trabajo.
- 3. No discriminar y promover la igualdad, en especial de trabajadoras.**
4. Atender y proteger los derechos de sus clientes.
- 5. Crear empleo.**
6. Ser transparente y estar abierto al dialogo con sus públicos.
- 7. Mejorar la situación de sus empleados.**
8. Apoyar la conciliación de la vida laboral y familiar.
- 9. Garantizar la ética en la gestión.**
10. Mejorar la formación, empleabilidad y la carrera profesional

## Gestión empresarial

- 1. Apoyar y tener en cuenta a los colectivos sociales desfavorecidos.**

2. Desarrollar o apoyar proyectos educativos.

- 3. Desarrolla o apoya proyectos culturales.**

4. Desarrolla o apoya proyectos deportivos.

## Acción social

- 1. Ser respetuoso con el medio ambiente.**

2. Desarrollar acciones específicas para evitar el cambio climático.

## Gestión ambiental

# Las ORGANIZACIONES, sin importar su finalidad dentro de su RS debe aportar a la consecución los 10 Principios enmarcados en el concepto Socialmente Responsable, por Global Compact - Pacto Global

## DERECHOS HUMANOS

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.
2. No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.

## DERECHOS LABORALES

3. Apoyar las libertades, el diálogo y la concertación con los trabajadores.
4. Eliminar el trabajo forzoso y bajo coacción.
5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.
6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

## DERECHOS MEDIO AMBIENTALES

7. Apoyar y mantener el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.
8. Promover mayor responsabilidad medioambiental.
9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.

## ANTICORRUPCIÓN

10. Combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

A los que las empresas se rigen voluntariamente

Además en su RS debe aportar a la consecución los objetivos pactados en la Cumbre para el Desarrollo Sostenible, los cuales son:



Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Fuente: (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), 2015)



# 3er Foro Internacional de Responsabilidad Social

25 y 26 de octubre de 2017

Facultad de Ciencias Económicas

**EMPRESAS +  
RESPONSABLES +  
SOSTENIBLES....**

# Innovación para Empresas Líderes en Responsabilidad Social por un Desarrollo Sostenible



Según el Informe  
Brundtland, (Naciones  
Unidas, 1987)

Es el desarrollo que  
satisface las  
necesidades actuales  
de las personas...

**Sin comprometer la capacidad de  
las futuras generaciones para  
satisfacer las suyas.**

**Conduce al crecimiento económico, a la elevación de la calidad de la vida y al bienestar social, sin el agotamiento de la base de los recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades.**



## Esto se traduce en tres paradigmas prácticos:

- ① El desarrollo debe estar al servicio de las personas.
- ① Deben considerarse los impactos a corto y largo plazo.
- ① Deben analizarse de manera conjunta las variables Económicas / Sociales I Ambientales.



**DESARROLLO**  
**SOSTENIBLE**

pequeños gestos,  
grandes repercusiones

# Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Social

Avanzar hacia el Desarrollo Sostenible

Supone que todos los actores sociales asuman...

Responsabilidades y apoyen al Estado

En la resolución de los Problemas Públicos.

**En este contexto, las EMPRESAS tienen un rol fundamental que jugar ya que son el principal motor de**

Tanto a nivel mundial como local...

Las empresas tienen un peso económico cada vez más importante en relación con otros actores sociales.

La creciente influencia del sector privado

Conlleva responsabilidades relacionadas con una adecuada gestión de los impactos económicos, sociales y ambientales de sus actividades.


# La RSE es una Visión de Negocios

## RSE

Tiene que ver con la manera con que las empresas aportan al **Desarrollo Sostenible de la sociedad.**

Sin embargo, la RSE... Es mucho más que:

- Un **aporte social** o...
- Una serie de **acciones filántropicas.**



Debe ser entendida como un **elemento esencial de la Estrategia de Negocios y debe inscribirse en el ADN de la compañía.**

**Una buena estrategia de RSE debe:**

- ✧ Desprenderse de un análisis de la **Cadena de Valor** de la empresa.
- ✧ A la vez que toma en cuenta el **contexto competitivo** de esta.
- ✧ Y las expectativas de sus **grupos de interés.**

Para Sumar, una empresa socialmente responsable es aquella que **ha identificado y gestiona los impactos** de sus actividades sobre el desarrollo sostenible a lo largo de su **cadena de valor** y tomando en cuenta las expectativas de sus **grupos de interés**.

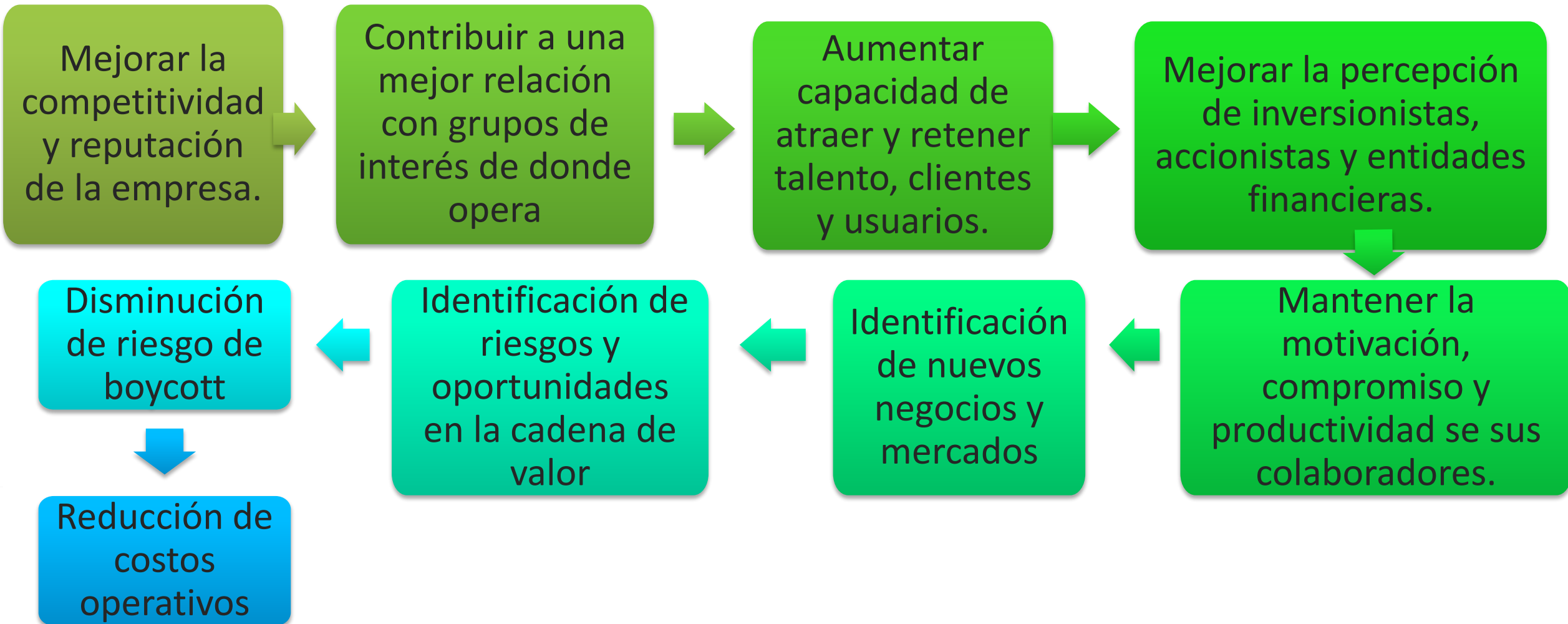
**+ Valor económico**

**+ Valor social**

**+ Valor ambiental**

# Beneficios de la RSE para el negocio

Una **estrategia de RSE bien diseñada y gestionada** es un aporte a la competitividad de la empresa. Entre los beneficios de la RSE se encuentran:





# 3er Foro Internacional de Responsabilidad Social

25 y 26 de octubre de 2017

Facultad de Ciencias Económicas

## Casos empresariales: Casa Luker S.A y Riduco

Las cuales por medio de su Responsabilidad Social han generado impactos positivos en el Desarrollo Laboral de la Región

Se da a conocer cuáles fueron las acciones por parte de las empresas específicamente según la dimensión social tanto desde el enfoque interno como externo a la organización:

## Enfoque interno

Se analiza la responsabilidad compartida y subsidiaria

De inversionistas, directivos, colaboradores y proveedores

Para el cuidado y fomento de la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo integral.

## Enfoque externo

Se considera el contexto sociocultural y político

Lo que conlleva a identificar la realización de acciones y aportaciones **propias y gremiales**

Para contribuir con tiempo y recursos a la generación de condiciones que permitan y favorezcan la expansión del espíritu empresarial.

Y el **pleno desarrollo de las comunidades** y por ende, al **entorno de mercado favorable para el negocio.**

# Caracterización de las dimensiones de la RSE. (Interna y Externa)



## En lo Económico

## Social

## Ambiental

### Interna

Generación y distribución del valor agregado entre colaboradores y accionistas.

- **Beneficios económicos a empleados.**
- **Requerimientos de los accionistas.**

Fomento de la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo integral de los stakeholders.

- **Seguridad y salud ocupacional.**
- **Gestión de recursos humanos.**
- **Ética**

Responsabilidad total sobre las repercusiones ambientales de sus procesos, productos y subproductos. (prevención y corrección)

- **Uso de materiales y recursos**
- **Diseño de productos servicios.**

### Externa

Generación y distribución de bienes y servicios útiles y rentables para la comunidad, y participar activamente en el desarrollo de planes económicos de su región y su país.

- **Clientes y mercados**
- **Proveedores**

Acciones propias y gremiales para contribuir a la generación de condiciones que permitan la expansión del espíritu empresarial y el pleno desarrollo de las comunidades.

- **Relación con la comunidad.**
- **Responsabilidad por el producto.**

Realización de acciones específicas para contribuir a la preservación y mejora de la herencia ecológica para el bien de la humanidad actual y futura.

- **Prevención de la contaminación**





**Sucesores de Jose Jesus Restrepo & Cía. S.A**

**GRAN  
EMPRESA**

**Empresa colombiana y caldense de talla internacional**

**Fundada en 1906**

**Con 112 años de trayectoria.**

**Categorías de productos:**

**Pionera en el desarrollo de productos derivados del cacao.**

- Bebidas de Chocolate.
- Bebidas de Café.
- Luki Fruta para Chupar.

- Chocolate para Profesionales.
- Food Service.
- Enlatados.

- Aseo General.
- Aseo Personal.
- Aceites y Margarinas.



CasaLuker®



## Internas

- Basan su filosofía en que la principal materia prima es el **respeto y su capital humano**.
  - La empresa continuamente desarrolla programas de bienestar para apoyar al bienestar y la calidad de vida de su KH.
- “La RS de CasaLuker empieza por un sensible compromiso hacia su propio grupo humano”**
- Realiza actividades de recreación, culturales y de reconocimiento, **generando un clima y cultura laboral agradable basada en el respeto y colaboración**.
  - Ofrecen programas para capacitar a más de 700 colaboradores anualmente.
  - Inculca a sus colaboradores el interés por trascender y permanecer en la organizació.,  
**“Como un legado de desarrollo social a través de la inteligencia para hacer empresa y conciencia para retribuir con generación de empleo y responsabilidad por el país”**



- En su **Compromiso Social** y en la búsqueda de brindar apoyo a las comunidades de la región cafetera, creó..... →

**“Promover proyectos encaminados al bienestar de la habitantes, enfocando su trabajo hacia la educación, salud, cultura, recreación y deporte, entre otros”.**

- Fundaron la **Granja Casa Luker (1962), Centro de Investigación de Cacao** en el País y el mundo, **“Se trabaja para modernizar la tecnología de producción y de conservación de la calidad del Cacao Fino de Aroma”**, este centro:
  - ✓ Beneficia a los agricultores que como único medio de subsistencia se dedican a actividades agrícolas como los cultivos y se les garantiza la mejor atención y calidad para sus clientes. **(Huila y Arauca. Un Cacao con Historia)**
  - ✓ **Desarrolla un modelo de capacitación para enseñarles a los agricultores a cultivar un cacao de excelente calidad generándoles a su vez mayor productividad.**
  - ✓ **Hace inclusión a los a más de 30.000 agricultores, los cuales han pasado por la Granja Luker durante primeros 50 años.**
- **Implementan un programa de capacitación en cultivo y post cosecha**, para garantizar a los agricultores y las familias cacaoteras ingresos a corto y largo plazo con la siembra de cacao, plátano, árboles frutales y maderables. **(Necoclí. Urabá - Una apuesta por un futuro mejor)**
- **Contribuye y aporta a elevar las condiciones sociales básicas** de las clases más necesitadas en varios municipios del departamento de Caldas y su capital Manizales, **siempre con la proyección de seguir trabajando por el beneficio a la sociedad colombiana.**

## Internas

- Sus plantas productoras y centros de distribución cumplen con los requerimientos de las autoridades ambientales a nivel nacional.
- Cuentan con sistemas para el manejo adecuado de residuos sólidos y líquidos en los procesos productivos.
- Cuenta con un excelente equipo de trabajo en el **Área Ambiental** para la operación de los sistemas de tratamiento de Aguas residuales y del muestreo de los parámetros fisicoquímicos del agua vertida.
- Aplican una **Administración Verde** en todas las áreas de la compañía trabajando en **producción más limpia**.

## Externas

- Sus plantas funcionan dentro del perímetro urbano **al no ser generadoras de impactos ambientales**.
- Se basan en la filosofía de **“Trabajamos día a día para que las futuras generaciones cuenten con los mejores recursos para vivir”**.
- **Dentro de su política de RSE**, realiza alianzas estratégicas con proveedores certificados que cumplan con la filosofía de la empresa y permiten una mayor confiabilidad en los muestreos remitidos a las autoridades ambientales.
- Cuentan con empresas autorizadas para la correcta disposición de **residuos peligrosos**, buscando el mejor manejo para los residuos sólidos aprovechables.
- Tiene como objetivo **disminuir en el consumo de recursos naturales**.
- Desarrolla proyectos encaminados a la **eficiencia energética**.
- Sus calderas y chimeneas cuentan con **sistemas de control de emisiones** que garantizan bajas emisiones de material particulado al ambiente.

# BENEFICIOS ECONÓMICOS



## Internas

## Externas

- Su estrategia se basa en la relación directa con los pequeños productores y asociaciones, haciendo la cadena de suministro más corta...

Con el fin de garantizar la calidad, la trazabilidad y los volúmenes de compra, por medio del trabajo colaborativo y excelencia de su capital humano.

De esta manera beneficia la generación y distribución del valor agregado entre colaboradores y accionistas.

**CREEN EN  
CONDICIONES DE  
COMPRA JUSTAS**

- Brinda bienestar y tranquilidad a los hogares colombianos como un **stakeholders** esencial, **ofreciendo productos de excelente calidad que satisfagan sus necesidades y gustos.**
- Gracias a la visión moderna y futurista la empresa trabaja duro y en equipo con el fin de reforzar su base empresarial **y ser reconocida por sus grandes innovaciones.**
- **Las buenas prácticas administrativas y responsables le ha permitido reconocerse:**
  - ✓ Como **CasaLuker Internacional** con el lema de **“Cacao Fino de Aroma para Colombia y el Mundo”**
  - ✓ Con la apertura al inicio del año 2009, de su primera filial fuera del país denominada **CasaLuker Europe en Bélgica**, consolidando su negocio internacionalmente como **CasaLuker Food Ingredients.**
  - ✓ **Tener una red de distribución y comercialización efectiva**, que les permite atender el mercado mundial con productos derivados del cacao, entre ellos: cacao en grano, licor, manteca, cacao en polvo, coberturas de chocolate y chocolate de mesa.
- **Logran una la cercanía con el cliente**, brindando por medio de sus productos pasión y la experiencia como soporte para su crecimiento en el competitivo mercado de los chocolates.



**Con una trayectoria de 59 años en el mercado.**

**Fue fundada en el año de 1957, por el reconocido joyero de la ciudad de Manizales Julio Rivas Gutiérrez como un taller de reparación, adaptación y construcción de piezas metalmecánicas.**

**Se dedica a la inyección de piezas plásticas y fabricación de productos para oficina y sector automotriz.**

**ISO 9001 // ISO/TS 16949: Fabricación y ensamble de partes plásticas internas y externas para la industria automotriz.**



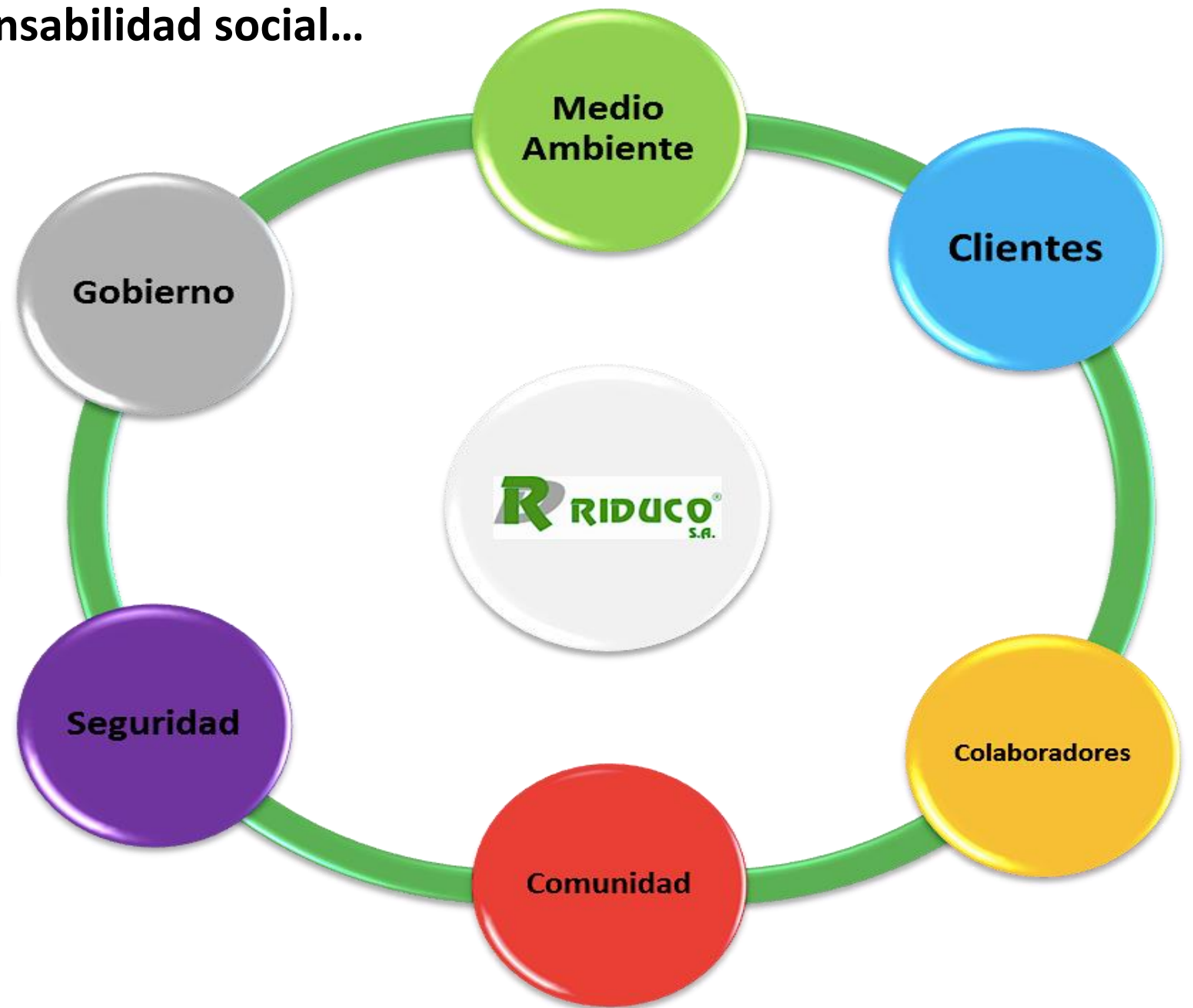
## En cuanto a sus prácticas de responsabilidad social...

La empresa analizó que una de las desventajas que tenía para internacionalizar su negocio...

Era las exigencias de los organismos internacionales en la protección del medio ambiente y relación con sus stakeholders.

**Pilar de su Política de Calidad  
-RSE-**

**“Se apoyó en una gestión integral con principios y valores éticos frente a todos los grupos de interés”**



A partir del año 2011, comenzó su fortalecimiento al programa de RSE

## Internas

### 1. Bienestar Socio – Laboral con sus Colaboradores:

- Actuación empresarial basada en principios **éticos, valores morales, sociales y profesionales**, y una estricta atención a la normatividad legal.
- Basan sus procesos en la metodología:
  - ✓ **Kaizen** a fin de emprender con efectividad la búsqueda de ser los mejores.
  - ✓ **Kyosei** ‘Siembra en Riduco y cosecha ara tu vida’.
- **Su política de Gestión Humana.** Propende de manera permanente por desarrollar programas de bienestar que apoyan **la calidad de vida y la Cultura Riduco.**
- **Proyecto ‘Escuela de destrezas o A.T.S. (Ambiente de Trabajo Simulado)’:** Entrenamiento estandarizado para afianzar el potencial de los colaboradores y los deseos de las directivas → **Actividades lúdico-prácticas de aprendizaje y adaptación al puesto de trabajo.**

### 2. Seguridad e integridad por las personas:

- **‘Territorio seguro’**, les ha permitido proteger y mantener el bienestar, tanto físico como mental.
- **‘A.S.L.O’**, promueve la cultura del Aseo, Seguridad, Limpieza y Orden, en base a la metodología japonesa de las **5Ss.**



## Externas

### 1. Aporte a la comunidad:

- **En el 2011 se vincula al proyecto "Semillas Trabajadoras":** para hacer acompañamiento al **Jardín Infantil Semillitas de Paz...** Contribuir al desarrollo integral de niños y niñas de la primera infancia de sectores vulnerables de la ciudad de Manizales, en alianza con la Corporación de la Sagrada Familia.
  - ✓ **Microdonaciones:** Para la formación, nutrición, dotación infantil.
  - ✓ **Voluntariado Corporativo:** Por los trabajadores vinculados al programa para **desarrollar acciones Lúdico - Recreativas**, elaboración de material didáctico, jornada de Ornatos, Salidas Pedagógicas, campañas del buen uso de los recursos naturales, etc.
- **Convenio con el SENA con la finalidad preparar grupos de personas para ingresar a la Organización.**
- **Actividades de Compañerismo:** Ayudas tanto monetarias como en especie.
- **Dotación de agua potable a los colaboradores.**

### 2. Compromiso con la integridad, transparencia y buen gobierno:

- Clara disposición de autorregulación.
- **Tiene una filosofía en contra de toda práctica corrupta y de opacidad.**

## Internas

La responsabilidad con el medio ambiente se centra en su **Política Ambiental**

- **Compromiso y respeto de los procesos naturales y el medio ambiente en general.**
- Con este fin, establece lineamientos que comprenden mecanismos de educación y promoción para el uso de:
  - ✓ **Tecnologías limpias.**
  - ✓ **Manejo de residuos.**
  - ✓ **Uso adecuado de los recursos no renovables.**

## Externas

**En el 2012 el Comité de Responsabilidad Social Empresarial de Riduco S.A., desarrolló:**

**El proyecto denominado "Siembra Un Árbol"**

Iniciativa voluntaria que tiene como finalidad:

- Crear un espacio amigable con el Planeta.
- Que funcione como pulmón natural para procesar los gases del efecto invernadero que liberan nuestros procesos productivos.
- Además de compensar el consumo de papel.

**El proyecto busca crear procesos más amigables y sostenibles con el medio ambiente, fortaleciendo a su vez la conciencia ambiental de nuestros colaboradores.**

## Internas

En busca de un desarrollo empresarial para la empresa **ha sido primordial la innovación y la competitividad en los procesos, productos como en un excelente servicio al cliente...**

Basándose en el Mejoramiento Continuo (Kaizen), el desarrollo personal y la formación profesional de los colaboradores.

Cuenta con herramientas de clase mundial, bajo el programa:

### **‘Conocimiento en Potencia’,**

- Mediante la aplicación de metodologías de manufactura esbelta (**Lean Manufacturing**).
- Con la finalidad adoptar estrategias de competitividad.

## Externas

**Reconocimientos** gracias a sus significativas inversiones que han contribuido a la **generación de empleo y al desarrollo económico y competitivo** de la región:

- **2015. Premio Proveedores del año Renault Sofasa, en la categoría innovación.**
- **2013. Sofasa- Emprendimiento por reconocimiento a su visión global, su confianza y tenacidad para emprender nuevos proyectos.**
- **2013. Con el escudo de Manizales se exalta como una de las seis empresas exportadoras de Caldas. Su gerente José Fernando Rivas Durán recibió el reconocimiento.**
- **2012.** En el marco del Comité Estratégico de Proveedores, realizado en la planta de producción de Renault-Sofasa, en la categoría Emprendimiento.
- **2011.** Mejor Proveedor en Logística - Otorgado por: Sofasa Renault.
- **2010.** Primer Puesto X Convención Kaizen Proveedores - por Sofasa Renault.
- **2009-2010.** Premio Mejor Proveedor Postventa - Otorgado por: Sofasa Renault.