



MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIVERSIDAD DE ORIENTE

Trabajo de Diploma

Santiago de Cuba

Curso: 2016 - 2017



Universidad de Oriente

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Trabajo de Diploma

En opción al Título de Licenciado en Economía.

**Título: Programa de Responsabilidad Social
Empresarial para el Complejo Productivo Mella
(TECNOAZÚCAR).**

Autor: Yorlenis Guerra Pérez

Tutor: MSc. Taylen Peláez Rodríguez

Hoja de Firmas

Tribunal:

Presidente

Secretario

Vocal

Tutoría y Oponencia:

Tutor

Oponente

Consultante

Diplomante

Pensamiento:

La responsabilidad social sólo se incorporará verdaderamente a la empresa, cuando haya una sociedad y un mercado que le exija y la valore.

José Ángel Moreno Izquierdo

Agradecimiento:

- ✦ En primer lugar agradecerle a Dios que sin él no fuese posible tener el mejor regalo del mundo que es mi Madre, Nuris Pérez Suárez.
- ✦ A mi familia y vecinos del barrio, los cuales siempre me ha apoyado en las decisiones que he tomado, siempre y cuando sean para bien.
- ✦ A mi novia Mailén y a su familia que siempre han estado conmigo para darme apoyo.
- ✦ A los compañeros que nunca me dejaron solo cuando pensaba dejar los estudios y me aconsejaron por un buen camino, entre ellos se encuentran: Luis A. Lora al que considero como el mejor de mis compañeros, Oscar Barzaga, Ramiro Reina, Daniel, José F. Jiménez, Dailenis Pedroso, Donel Samuel, Marcelino, Ricardo, Abigail Serrano entre otros que con su granito de arena han logrado que se cumpliera uno de mis sueños.
- ✦ A cada uno de los profesores de la facultad que con su dedicación, sus consejos dentro y fuera del aula logran que cada uno de nosotros seamos una mejor persona y un mejor profesional.
- ✦ A mi tutora: Msc. Taylén Pérez que siempre estuvo ahí para apoyarme en lo que fuese a pesar de los problemas que se le presentaban en casa y mostrándose siempre segura que todo iba a salir bien.
- ✦ A todos ustedes por asistir a este momento tan especial en mi vida, muchísimas gracias y que Dios los bendiga.

Dedicatoria:

- ✦ **A mi abuela que esta ciega y a mi madre las cuales son mi inspiración para lograr mis metas sin tenerle miedo a nada.**

Resumen:

Uno de los grandes retos para la sociedad y la economía es impulsar el crecimiento y desarrollo de las estructuras sociales y económicas del ámbito local.

El desarrollo local está asociado con la descentralización estatal, la participación ciudadana, la gobernabilidad democrática y la seguridad ciudadana. Esto no es posible si el sector empresarial no asume una responsabilidad social alta.

La Norma 26000 constituyó el fundamento metodológico para el análisis y resultados y para el diseño del Plan de acción. La investigación demostró que los problemas fundamentales que limitan la responsabilidad social de la empresa TECNOAZÚCAR son: la contaminación sónica, inadecuada gestión de los residuales líquidos, insuficiente capacitación de los trabajadores sobre el tema, limitada contribución al desarrollo social local entre otros.

La realización del Plan de acción propuesto para la fábrica permitirá: elevar su nivel de responsabilidad social, y por tanto poner en igualdad orden de prioridad la conservación del medio ambiente, condiciones sanas en el entorno laboral y las relaciones con la comunidad meyense.

Summary:

One of the big challenges for the society and economy is to encourage the growth and development of the social and cost-reducing structures of the local space.

The local development is correlated with the state-owned decentralization, the civic participation, the democratic government and law and order. This is not possible if the business sector does not assume a loud social responsibility.

The Standard 26000 the foundation constituted methodology for analysis and results and for the Policy's design. The investigation demonstrated than the fundamental problems that they limit the social responsibility of the company they are TECNOAZÚCAR: The sonic contamination, inadequate step of the residual liquids, the topical workers' insufficient capacitation, once the social local development between other ones was limited to contribution.

The realization of the Policy proposed for the factory will allow: Lifting his level of social responsibility, and therefore putting in equality order of precedence the conservation of the ambient midway, sound conditions in the job environment and the relations with the community meyense.

Índice:

Introducción:	1
CAPÍTULO I: La Responsabilidad Social Empresarial y Desarrollo local. Fundamentación Teórica.....	4
1.1 Surgimiento de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	4
1.1.1 Algunos de los diversos conceptos sobre Responsabilidad Social Empresarial.....	6
1.1.2 Actualidad e importancia del tema de la RSE.....	9
1.2 Consideraciones generales sobre el Desarrollo local. Su relación con la RSE	11
1.3 Contenido de las ISO 26000 como guía para implementar la RSE.....	15
1.3.1 Importancia de la Norma ISO 26000	21
CAPÍTULO II: Metodología para diseñar un Programa de Responsabilidad Social Empresarial.	22
2.1 Etapas de la metodología para diseñar un Programa de Responsabilidad Social empresarial	22
2.1.1 ETAPA I: Caracterización de la entidad.	23
2.1.2 ETAPA II: Preparatoria.....	23
2.1.3 ETAPA III: Seleccionar las materias de la RSE que serán evaluadas en la entidad. .	24
2.1.4 ETAPA IV: Identificar los problemas que limitan la RSE en la entidad.	26
2.1.5 ETAPA V: Definir los objetivos de la empresa en el marco de la RSE.....	39
2.1.6 ETAPA VI: Identificar las acciones asociadas al cumplimiento de los objetivos.....	40
2.1.7 ETAPA VII: Priorización de las acciones.....	40
2.1.8 ETAPA VIII: Definir en las acciones priorizadas, la responsabilidad y los plazos de cumplimiento.....	42
CAPÍTULO III: Programa de Responsabilidad Social Empresarial para el Complejo Productivo Mella, (TECNOAZÚCAR), en el Municipio Mella; de la provincia Santiago de Cuba.....	43
3.1 ETAPA I: Caracterización de Complejo Productivo Mella,(TECNOAZÚCAR).	43
3.2 ETAPA II: Preparatoria.....	46
ETAPA III: Selección de las temáticas de la RSE que serán evaluadas en Complejo Productivo Mella (TECNOAZÚCAR), en el Municipio Mella, Santiago de Cuba.	47
3.4 ETAPA IV: Identificar los problemas que limitan la RSE en la empresa.....	48
3.5 ETAPA V: Definir los objetivos del Complejo Productivo Mella (TECNOAZÚCAR), en el marco de la RSE.	55
3.6 ETAPA VI: Identificar las acciones asociadas al cumplimiento de los objetivos del TECNOAZÚCAR.	56
3.7 ETAPA VII: Priorización de las acciones para la entidad.	57

3.8 ETAPA VIII: Definir en las acciones, la responsabilidad y los plazos de cumplimiento para el Complejo Productivo Mella, (TECNOAZÚCAR) Santiago de Cuba.....	58
Conclusiones:	59
Recomendaciones:.....	60
Bibliografía:	
Anexos:	

Introducción:

Hasta hace relativamente poco tiempo, se asumía que la responsabilidad de las empresas será únicamente generar utilidades. Actualmente, esta concepción no es suficiente ni aceptable. Además de generar utilidades para sus accionistas, la empresa debe tomar en cuenta que sus actividades afectan, positiva o negativamente, la calidad de vida de sus empleados y de las comunidades en las que realiza sus operaciones.

Un número creciente de empresas perciben que la responsabilidad social es un tema que no está restringido solamente a las acciones sociales o ambientales desarrolladas por la organización en la comunidad, sino que implica también el diálogo y la interacción con los diversos públicos relacionados con la empresa. Para que ésta actúe con responsabilidad social, desde una perspectiva sistémica y amplia, es necesario que ese concepto sea incorporado a sus procesos de gestión y, por lo tanto, que pase a formar parte integral de sus estrategias de negocio y de su sistema de planeación interna.

La Responsabilidad Social Empresarial es, por tanto, un modelo de gestión empresarial que se replica a nivel mundial respondiendo a la nueva tendencia global del desarrollo sostenible.

En Cuba, el tema igualmente está ganando importancia, y por supuesto, la alternativa de crear valor agregado con la puesta en marcha de la RSE, ya que mediante sus actividades, las empresas pueden rendir su aporte para un mundo mejor y al mismo tiempo generar beneficios para sí mismas. Implementar y practicar la RSE puede generar beneficios como: crear sólidas estructuras empresariales, por ende motivación a los empleados, clientes fieles, mejora las condiciones laborales, hacer inversión social, buenas relaciones con la comunidad, en fin un desarrollo local sustentable.

No obstante, a pesar de todas estas bondades, muy pocas empresas del territorio nacional y a nivel local, tienen una alta responsabilidad social, además de que no han diseñado, ni implementado programas de esta naturaleza. Específicamente en la provincia Santiago de Cuba, las experiencias respecto a esta temática son limitadas, y más aún en el municipio Mella.

Nos referimos específicamente, al "Complejo Productivo Mella", perteneciente al municipio del mismo nombre. En esta empresa no se han realizado investigaciones sobre la temática, no existen ningún tipo de programas sobre la RSE por lo que se desconoce la contribución que esta empresa pueda tener tanto positiva como

negativamente a su localidad. Esto justifica que el problema de investigación sea el siguiente.

Formulación del problema:

La inexistencia de un Programa de RSE en el "Complejo Productivo Mella" (TECNOAZÚCAR), en el municipio Mella, limita su contribución al desarrollo local.

Objetivo General:

Diseñar un Programa de RSE para el "Complejo Productivo Mella" (TECNOAZÚCAR), en el municipio Mella, para contribuir al desarrollo local.

Objetivos Específicos:

1. Analizar las consideraciones teóricas generales de la RSE como proceso empresarial y su relación con el desarrollo local.
2. Realizar un diagnóstico para identificar los problemas que limitan la RSE en la organización.
3. Proponer acciones de mejora para el "Complejo Productivo Mella" (TECNOAZÚCAR), que contribuyan a elevar su responsabilidad social para contribuir al desarrollo local.

Hipótesis:

El diseño de un Programa de RSE para el "Complejo Productivo Mella" (TECNOAZÚCAR), Santiago de Cuba, permitirá identificar los problemas que la limitan, y trazar acciones para elevar su contribución al desarrollo local.

Aspectos metodológicos de la investigación:

En la investigación se utilizarán métodos lógicos y métodos empíricos.

Métodos Lógicos

Método análisis - síntesis para la realización del marco teórico a cerca de la RSE.

Método histórico-lógico para el analizar los antecedentes de la RSE y su aplicación tanto a nivel internacional como nacional.

Métodos Empíricos

A fin de caracterizar el campo de acción se empleará la observación. Se aplicarán métodos estadísticos como el Alpha de Cronbach y el Coeficiente de Concordancia W de Kendall. Se utilizarán técnicas de trabajo en grupo, criterios de expertos, encuestas,

entrevistas, y revisión de información primaria y secundaria para el diagnóstico que permita identificar los problemas que limitan la RSE en el área de estudio. Se emplearán también, los programas informáticos Decisión para la selección y validación de los expertos, el Statistic Program for Social Sciences para Windows (SPSS) versión 17.0 para el procesamiento de la información.

Estructura de la tesis

El contenido de la tesis estará estructurado en tres capítulos.

En el **capítulo I** se analizarán las consideraciones teóricas generales sobre la RSE y el Desarrollo Local.

En el **capítulo II** estará dedicado a caracterizar las etapas necesarias que permiten la elaboración de un Programa de RSE.

En el **capítulo III** se recogerán el contenido del Programa de RSE diseñado para el "Complejo Productivo Mella" (TECNOAZÚCAR), en el municipio Mella.

Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones de la investigación

CAPÍTULO I: La Responsabilidad Social Empresarial y Desarrollo local. Fundamentación Teórica.

1.1 Surgimiento de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

La relación de la empresa, como agente económico, con su entorno económico, social, ambiental político y legal, se ha ido modificando en la medida en que estas relaciones se han hecho más complejas.

Durante mucho tiempo, a lo largo de la historia la empresa priorizó maximizar beneficios y no consideraba como variables importantes de su actividad la relación con la legislación vigente, con el que desarrollo social de una localidad, con la conservación de los recursos naturales que utiliza y la biodiversidad biológica. Esto provocó que su conducta no fuera siempre socialmente responsable y es así que aparece el que término de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como una alternativa para revertir esta situación.

El tema de la Responsabilidad Social Empresarial surge a fines del siglo XIX, con el nacimiento de la primera legislación laboral moderna en Alemania. Luego, en la segunda década del siglo pasado, el concepto se vinculó más bien al beneficio que pudiera aportar el sector empresarial a la sociedad. Más tarde, en la década del 50 y 60, ya se planteaba como una fuerte corriente de obligación ética o moral.

En el origen de la teoría sobre la Responsabilidad Social de la empresa se sitúa la discusión sobre cuál es la función de la empresa en la sociedad y si dicha función es meramente económica o tiene un alcance mayor. Tradicionalmente, se ha considerado que la empresa como unidad de producción cumple la función económica de producción de bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades humanas. La consideración tradicional de esta función entiende que la empresa, en el desarrollo de su actividad económica productiva, cumple implícitamente una función social centrada en su contribución a los objetivos generales de la política económica, como metas expresivas del grado de bienestar económico y social deseable por la comunidad.

Como consecuencia de la constatación de la creciente importancia de la empresa en el entorno socioeconómico, toma cuerpo con fuerza la doctrina relativa a la existencia de una responsabilidad social empresarial, que parte de la apreciación del trascendental papel que la empresa desempeña en el contexto social y del considerable impacto negativo de sus actuaciones: desde la perspectiva de la sociedad, la empresa se ha

convertido en un importante agente social, cuyo rol es necesario redefinir en unos términos más acordes con el sentir general de la sociedad.

Este cambio de mentalidad y de expectativas genera presiones sobre la institución empresarial que reclaman la consideración de las externalidades y costos sociales generados por su actividad, ante la constatación de la insuficiencia del beneficio socioeconómica de la entidad.

La RSE es el rol que le toca jugar a las empresas a favor del desarrollo sostenible, es decir, a favor del equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente es vital para la operación de los negocios. Las empresas deben pasar a formar parte activa de la solución de los retos de la sociedad, por su propio interés de tener un entorno más estable y próspero.

Sin embargo, a pesar de lo expuesto anteriormente, aún la Responsabilidad Social Empresarial no ha tomado la fuerza que amerita, y no siempre se comprende que constituye un compromiso empresarial, fruto de la participación voluntaria, en el bienestar social y medioambiental, relaciones laborales, comerciales y productivas.

Por tanto, aunque la expresión surge entre los 50-60 en EE.UU., no llega a desarrollarse en Europa hasta los 90, cuando la Comisión Europea para implicar a los empresarios en una estrategia de empleo que generase mayor cohesión social, utilizó el concepto. Pues en la sociedad europea había cada vez más problemas en torno al desempleo de larga duración y la exclusión social que eso suponía. Más tarde en 1999 el secretario general de la ONU durante el Foro Económico Mundial de Davos pidió que se adoptasen valores con rostro humano al mercado mundial.

Lo cierto es que desde los años noventa este concepto ha ido cobrando fuerza y evolucionado constantemente, tras el advenimiento de la globalización, el aceleramiento de la actividad económica, la conciencia ecológica y el desarrollo de nuevas tecnologías.

Hay ciertos organismos de carácter internacional que se encargan de delimitar en lo posible el concepto teórico de la RSE, cuyas directrices sirven como orientación para las empresas que se deciden a transitar por este camino.

Como documento decisivo acerca de la RSE en Europa, se destaca el llamado Libro verde europeo¹ sobre ésta. El artículo 116, de la ley francesa sobre nueva reglamentación económica del 2001, incluso impone la obligación jurídica a las empresas, de informar acerca de sus acciones de índole social.

Existen normas oficiales acerca de la RSE como la norma SA 8000 (Social Accountability Standard 8000) impulsada por el Council on Economic Priorities, así como la norma SGE 21 de Forética, norma que certifica globalmente la RSE en todos sus ámbitos. En noviembre de 2010 fue publicada la norma-guía ISO 26000, desarrollada con la participación de 450 expertos participantes y 210 observadores de 99 países miembros de ISO y 42 organizaciones vinculadas.

1.1.1 Algunos de los diversos conceptos sobre Responsabilidad Social Empresarial

La RSE ha sido definida desde diversos ámbitos de modos muy distintos. A pesar de esta diversidad conceptual, en casi todos los enfoques es posible encontrar un fondo común que ha permitido llegar a un cierto consenso sobre el concepto de RSE.

Entre los más rigurosos está el de Howard Bowen², el cual publica el libro titulado “Social Responsibilities of the Businessman”, donde teoriza la relación entre empresa y sociedad. Bowen se interesa por indicar cuáles son las políticas, decisiones y líneas de acción de la empresa en términos de los valores y objetivos sociales, y cómo se puede promover la responsabilidad social a través de cambios institucionales.

Cortina señala a su vez, que la RSE surge de la comprensión de la empresa como una institución socioeconómica que tiene una responsabilidad moral con la sociedad.³

Otras definiciones de RSE se muestran a continuación:

“La RSE es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida”. (WBCSD, World Business Council for Sustainable Development).

“La RSE es el conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente”. (PWBLF, Prince of Wales Business Leaders Forum).

¹ Comisión de las comunidades europeas, Bruselas (2001). Libro verde: fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Bruselas, Bélgica.

² Bowen, H.R. (1953). Social Responsibilities of the Businessman. New York: Harper.

³ Cortina, A.: “Ética de la empresa, claves para una nueva cultura empresarial” (1994), Editorial Trotta, Madrid, España. Pág. 81

“La RSE se define como la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa”, (BSR, Business for Social Responsibility).

"La RSE es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales", (Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social).

Una de las definiciones más conocidas es la de la Comisión Europea la cual plantea que: “La RSE es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores.” (Libro verde “Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas”).

“La RSE se refiere a una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente. La RSE es un amplio conjunto de políticas, prácticas y programas integrados en la operación empresarial que soportan el proceso de toma de decisiones y son premiados por la administración”, (Foro de la Empresa y la Responsabilidad Social en las Américas).

El autor asume que la RSE es la unión de todos estos conceptos, ya que es necesario que cada empresa mediante un conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el medio ambiente puedan contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida de la población en donde operan sus actividades. Pero, sobre todo, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales.

Estas definiciones permiten conformar una idea clara de lo que es la RSE. Sin embargo, hay que advertir de que la RSE es un concepto dinámico y en desarrollo, por lo que es preciso caracterizarlo con algunas claves para comprender mejor su verdadera dimensión. Las mismas se muestran a continuación:

- Integral, es decir, abarca a un conjunto complejo de dimensiones de la empresa.
- Gradual, puesto que se presenta como un camino de excelencia a seguir.

- Proporcional, ya que la expectativa de su ejercicio y aplicación tiene una relación directa con el tamaño de la empresa y su correspondiente poder o capacidad de influencia en el mercado.

De esta manera el entorno social, económico, jurídico e institucional condiciona la actividad de las empresas, que ven como alteraciones y pueden producir modificaciones en sus cualidades esenciales, en sus objetivos, en las expectativas y demandas a cubrir de los distintos grupos de interés. Entre los rasgos del entorno que influyen con mayor intensidad en el desarrollo de la RSE se encuentran los siguientes:

- Globalización.
- Desarrollo de la sociedad civil.
- Demandas surgidas por diversos problemas sociales, económicos y medioambientales.
- Nuevas formas de organización del trabajo.
- Pérdida de peso del sector público e incremento de la influencia de las empresas.
- Protagonismo e impulso de las organizaciones supranacionales.
- El modelo de creación de valor de las organizaciones.
- La innovación tecnológica, especialmente la aparición de Internet como red universal de telecomunicaciones.
- Normas y regulaciones desarrolladas por organismos públicos.

Nótese que, en todas las definiciones de una u otra forma, explícita e implícitamente se destacan tres aristas generales de la RSE, que tiene que ver con:

- Contribuir a reducir los riesgos sociales (salud) a que se expone el ser humano y así aportar al desarrollo social.
- Mejorar la competitividad de la empresa y por tanto contribuye al desarrollo económico local.
- Conservar el medio ambiente natural.

Atendiendo a todas las definiciones listadas podemos inferir que en los marcos de una empresa un programa de RSE debe considerar los siguientes argumentos:

- ❖ En primer lugar, la responsabilidad social de la empresa no debe ser entendida como una actividad marginal, adicional a la económica y más o menos oportunista y esporádica, sino como una nueva actitud de la empresa hacia el entorno social, actitud que debe impregnar toda la filosofía y la conducta empresarial.

- ❖ En segundo lugar, la responsabilidad social de la empresa requiere una capacidad para establecer compromisos y rendir cuentas de los mismos, por lo que se requiere no sólo asumir como una simple declaración la responsabilidad social sino también y sobre todo gestionarla.
- ❖ En tercer lugar, la responsabilidad social es una obligación de la empresa hacia la sociedad, que se articula como obligaciones concretas hacia los grupos que conforman la coalición empresarial y su entorno específico y general.
- ❖ En cuarto término, la responsabilidad social de la empresa se orienta a promover un mayor bienestar social y una mejor calidad de vida de la sociedad, es decir, aspectos cualitativos y en gran medida intangibles, lo que dificulta su medición e implementación prácticas.
- ❖ Finalmente, la responsabilidad social no remite a actuaciones individuales de los miembros de la organización, sino que debe representar una actitud institucional, de la entidad en su conjunto, donde los valores sociales deben estar impregnados en la cultura, la filosofía, los objetivos, las estrategias y las políticas empresariales.

1.1.2 Actualidad e importancia del tema de la RSE

Existen muchas definiciones de RSE, pero lo que hoy en día nadie discute es su importancia, ni la actualidad del tema, pues todos pueden estar de acuerdo fácilmente con que éste término es tan importante como actual.

Las profundas transformaciones que están ocurriendo en los entornos nacional e internacional generan novedosas y exigentes responsabilidades sociales, políticas, económicas y tecnológicas a los diferentes actores del desarrollo⁴.

La empresa es hoy el principal actor del desarrollo, por lo que es ya un imperativo impostergable que todos los empresarios, sin excepción alguna, trabajen por crear una conciencia y unas prácticas de acción social y políticas responsables, y una cultura de responsabilidades compartidas⁵.

Lo que hace a la RSE un tema tanto actual como importante para las empresas, y aún más que actual e importante, lo que lo hace urgente, son las mismas exigencias del mercado. Ahora las empresas tienen que asumir sus responsabilidades, lo que les significa responder por sus decisiones ante ese mercado que ahora es tan exigente, que

⁴Ángel, Carlos Arturo. La responsabilidad de los empresarios colombianos frente al desarrollo de la sociedad. Empresa privada y responsabilidad social. Utopita Ediciones, 1996. P. 21

⁵Ídem. P. 28

no perdona irresponsabilidades sociales. Esto se refiere a que la empresa que no cumpla con las exigencias del mercado difícilmente sobrevivirá en él.

Para todos la RSE se ha convertido en un tema urgente, esta responsabilidad social surge de la conciencia creciente de que todas nuestras decisiones tienen un efecto que van más allá de nuestras propias organizaciones. La sociedad es como una telaraña: lo que sucede en cualquier parte de ella se transmite, para bien o para mal. El planeta entero se ha convertido en una sola sociedad, en una sociedad mundial y dentro de ella todos somos tanto responsables como exigentes de la misma. Como empresa, como seres económicos, como especie y/o como miembros de una sociedad, necesitamos tanto exigir como ser responsables socialmente para sobrevivir en la sociedad mundial.

Responsabilidad Social Empresarial, es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común.

La RSE ha evolucionado, haciendo partícipe y responsable a la empresa en la definición del tipo de sociedad a la que aspira. Esta nueva transformación invita a las empresas a desempeñar un papel de líderes en la solución de problemas sociales y a contribuir activamente con iniciativas que den respuestas a los mismos.⁶

Además de lo que ya se ha mencionado anteriormente respecto a la importancia de la RSE, se puede abordar que esta brinda a la empresa una serie de beneficios en relación al mercado como son: la protección y fortalecimiento de su reputación, y de la marca del producto, también permite diferenciarse en el mercado, lo que proporciona la atracción y retención de nuevos consumidores, aumento de ventas, el incremento en la productividad y en la calidad de los productos, se genera lealtad y sentido de pertenencia entre el personal, mejoramiento de las relaciones con vecinos y autoridades, contribución al desarrollo de las comunidades y al bien común. Motivación del personal entre otros, los cuales dan un valor adicional a la organización y nuevas posibilidades de mercado.

Está comprobado que, para garantizar el éxito empresarial, las empresas han de incorporar una visión pro-activa y estratégica sobre la resolución de los problemas de sus comunidades. La inversión social o la práctica por la cual se lleva a cabo esta

⁶ Colectivo de autores (2009): La Responsabilidad Social Empresarial “Una Prioridad en el Mundo Empresarial Moderno”.

filosofía, tiene como fundamento el que las empresas retribuyan a la sociedad lo que éstas toman de ella. Las empresas no sólo comprenden que la inversión social es necesaria, sino que su práctica conlleva beneficios y ganancias para sus compañías. Es más, el papel y la ejecución de programas sociales se consideran hoy en día un factor importante en el fortalecimiento de la imagen, el reconocimiento de marca y la lealtad tanto del consumidor como del personal de la empresa.

1.2 Consideraciones generales sobre el Desarrollo local. Su relación con la RSE

El concepto de “Desarrollo local” surge de la combinación de dos términos controvertidos, que han sido objeto de discusión científica y han generado posturas dispares. Se han realizado distintas aportaciones para ofrecer una definición unánime y aceptada que todavía no se ha conseguido. El concepto de desarrollo ha sido utilizado en la mayoría de las ocasiones con una significación cualitativa. En el lenguaje común se emplea como sinónimo de crecimiento, y generalmente, aumento económico. Por otro lado, la noción de “local” hace referencia a una parte del espacio, pequeña y englobada o referenciada en una estructura más amplia.

Ambos son conceptos relacionados íntimamente y han tenido un protagonismo creciente en el cuerpo científico del siglo XXI. Ya en 1980 Sachs hablaba de la imposibilidad de separarlos en la realidad que se estaba creando, exponiendo que “el desarrollo no se puede manifestar más que ahí en donde están y viven las gentes, es decir, localmente.”⁷

A nivel general, el Desarrollo local pretende situar como punto central al ser humano y a los intereses colectivos, potenciando en su esfera diaria las capacidades de los individuos. Es un enfoque y una práctica que persigue impulsar el desarrollo endógeno, la auto-organización y el bienestar social, para lo que requiere tanto de la participación colectiva como de la intervención individual.

Millán Escriché⁸ opina que el Desarrollo local puede tomarse como “el conjunto de experiencias que se han desarrollado utilizando recursos locales (humanos y financieros) sin intervención directa del estado y localizados en pequeños centros diseminados a lo largo del territorio”.

⁷ Juárez, Alonso Gloria (2013) REVISIÓN DEL CONCEPTO DE DESARROLLO LOCAL DESDE UNA PERSPECTIVA TERRITORIAL. Revista Líder Vol. 23. 2013 pp 9-28 ISSN: 0717-0165

⁸ Millán Escriché, M. (2003). La iniciativa comunitaria LEADER en el desarrollo local del noroeste murciano. Tesis Doctoral no publicada. Murcia: Universidad de Murcia.

Sin embargo, Albuquerque⁹ habla de la intervención del Estado para llevar a cabo este desarrollo, pues corresponde a este ente, en cualquier escala, la responsabilidad y la organización de propuestas para la mejora social y territorial.

El concepto de Desarrollo local ha generado una extensa literatura y la propuesta de Buarque¹⁰ dice que es “un proceso endógeno, registrado en pequeñas unidades territoriales y asentamientos humanos, capaz de promover el dinamismo económico y la mejoría en la calidad de vida en la población. A pesar de constituir un movimiento de fuerte contenido interno, el desarrollo local está inserto en una realidad más amplia y compleja, con la cual interactúa y de la cual recibe influencias y presiones positivas y negativas.

El Desarrollo local parte de la hipótesis de que todo territorio tiene un conjunto de recursos materiales, ambientales, económicos, políticos y sociales que lo pueden revalorizar. Ese es el potencial de cada territorio que el desarrollo local busca ampliar y utilizar.

La necesidad de contar con el apoyo institucional y la participación del conjunto social se perfila en tres tipos de políticas:

- a) Políticas económicas sectoriales: Los objetivos de las políticas sectoriales deben ser las mejoras de la eficiencia y productividad, donde deben estar presente las nuevas tecnologías.
- b) Políticas territoriales: Son cada vez más importantes, porque fijan el marco de actuación y administran la utilización de los recursos endógenos.
- c) Políticas medio-ambientales: Intentan conjugar la conservación, la defensa y la mejora de los recursos naturales. Cabe señalar que, la población local se está implicando mucho en este tipo de políticas.

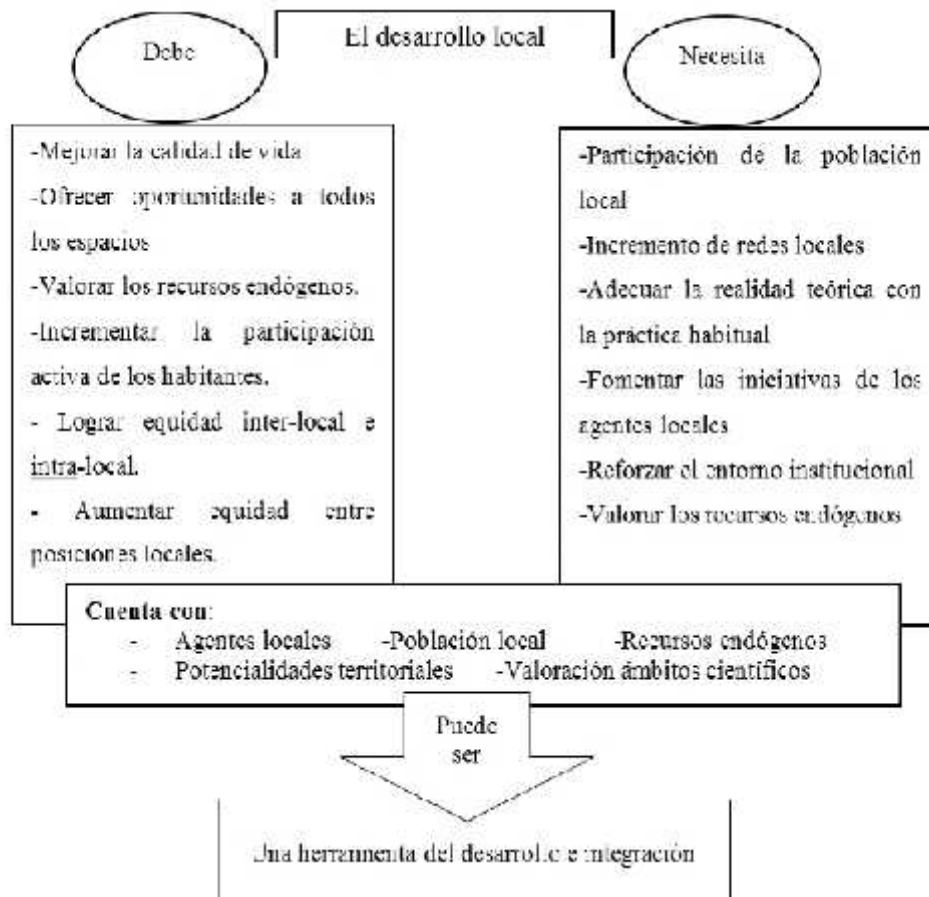
El Desarrollo local, en cualquier caso, es uno de los elementos más significativos en la creación de redes que favorecen la calidad de los habitantes y el cuidado y protección de los recursos, siendo su eje de transformación el espacio local, es decir, el espacio en el que cada individuo se siente comunidad, donde cada individuo puede actuar. El

⁹ Albuquerque, F. (2004). “El enfoque del desarrollo económico Local”. En: Cuaderno de capacitación N°. 1. Serie: Desarrollo Económico Local y Empleabilidad.

1. ¹⁰ Buarque, S. (1999). Metodología de Planeamiento do Desenvolvimento Local e Municipal Sustentável.

desarrollo local cuenta con los elementos necesarios para llevar a cabo esa mejora del espacio y la sociedad de la que se le ha hecho protagonista (figura 1).

Figura 1. El Desarrollo local



Fuente: Juárez, Alonso Gloria (2013) REVISIÓN DEL CONCEPTO DE DESARROLLO LOCAL DESDE UNA PERSPECTIVA TERRITORIAL.

Una empresa socialmente responsable es una organización comprometida activamente con el desarrollo económico, social y medio medioambiental y por la exitosa implantación de sus programas sociales. Una empresa socialmente responsable es aquella que lleva adelante un negocio rentable, teniendo en cuenta todos los efectos medioambientales, sociales y económicos positivos y negativos que genera en la sociedad. Se trata de la habilidad que tiene una empresa para responder a las necesidades de la sociedad en la que interviene. Implica sostenibilidad en el tiempo y solamente cobra sentido mediante la creación de mejores condiciones para un desarrollo humano verdaderamente sostenible.

En este orden las principales responsabilidades éticas de la empresa con los trabajadores y la comunidad y que explican su relación con el que Desarrollo local son:

1. Servir a la sociedad con productos útiles y en condiciones justas.
2. Crear riqueza de la manera más eficaz posible.
3. Procurar la continuidad de la empresa y, si es posible, lograr un crecimiento razonable.
4. Respetar el medio ambiente evitando en lo posible cualquier tipo de contaminación minimizando la generación de residuos y racionalizando el uso de los recursos naturales y energéticos.
5. Cumplir con rigor las leyes, reglamentos, normas y costumbres, respetando los legítimos contratos y compromisos adquiridos.
6. Procurar la distribución equitativa de la riqueza generada.
7. Seguimiento del cumplimiento de la legislación por parte de la empresa.
8. Mantenimiento de la ética empresarial y lucha contra la corrupción.
9. Supervisión de las condiciones laborales y de salud de los/as trabajadores.
10. Seguimiento de la gestión de los recursos y los residuos.
11. Revisión de la eficiencia energética de la empresa.
12. Correcto uso del agua.
13. Lucha contra el cambio climático.
14. Evaluación de riesgos ambientales y sociales.
15. Supervisión de la adecuación de la cadena de suministro.
16. Implicar a los consumidores, comunidades locales y resto de la sociedad.
17. Implicar a los empleados en las buenas prácticas de RSE.
18. Marketing y construcción de la reputación corporativa.
19. Mejorar las posibilidades y oportunidades de la comunidad donde se establece la empresa.

Al analizar ambas variables, tanto la RSE y el Desarrollo local es posible darse cuenta de que existe una relación entre las mismas, lo que significa que están íntimamente unidas, y por ende no puede darse la RSE sin repercutir en el desarrollo de la sociedad. Esto muestra que con una buena autorregulación por parte de las empresas y de los ciudadanos es posible lograr un mundo más justo y equilibrado, sin dejar fuera que sin ética no es posible el desarrollo social. Sobre todo, el principal objetivo de las dos es buscar la felicidad (laboral, ambiental, y económica) las cuales son necesarias para la vida de la población en cualquier parte del interior de un país.

1.3 Contenido de las ISO 26000 como guía para implementar la RSE

Esta norma publicada en el 2010 y desarrollada por ISO (International Standard Organization) tiene el objetivo de orientar a las organizaciones sobre cómo implementar la Responsabilidad Social Empresarial.

Esta norma contiene guías voluntarias, pero no incluye requisitos, ya que la misma no está concebida para utilizarla como una norma de certificación, digamos como la ISO 9001:2008 o la ISO 14001:2004.

Esta Norma Internacional no es una norma de sistemas de gestión. Como se mencionó no es adecuada, ni pretende servir para propósitos de certificación, o uso regulatorio o contractual. Cualquier oferta de certificación o petición para obtener una certificación conforme a la Norma ISO 26000 se consideraría una tergiversación del propósito e intención de esta Norma Internacional y una mala utilización de la misma.

Dado que la Norma Internacional no contiene requisitos, ninguna certificación constituiría una demostración de conformidad respecto de esta Norma Internacional. Por tanto, esta Norma Internacional tiene como propósito proporcionar orientación a las organizaciones sobre responsabilidad social y puede utilizarse como parte de las actividades de la política pública. Sin embargo, para los propósitos del Acuerdo de Marrakech, que establece la Organización Mundial del Comercio (OMC), no se pretende que sea interpretada como una “Norma Internacional”, “directriz” o “recomendación”.

Adicionalmente, no pretende sentar bases para acciones legales, quejas, argumentaciones u otras demandas en ningún proceso internacional, local o de otro tipo, ni pretende ser citada como evidencia de la evolución del derecho internacional establecido. Esta Norma Internacional no pretende impedir el desarrollo de normas nacionales que sean más específicas, más exigentes o de otro tipo.

La ISO desarrolla estándares voluntarios que proporcionan valor añadido a todas aquellas organizaciones que busquen mejorar aspectos clave de su desempeño, como la calidad, la ecología, la seguridad, la economía, la fiabilidad, la compatibilidad, la interoperabilidad, la eficiencia y la efectividad, entre otros. Los estándares ISO contribuyen al desarrollo del comercio internacional, la diseminación del conocimiento, el intercambio de los avances tecnológicos y las buenas prácticas de gestión. Asimismo, están diseñados para proteger a consumidores y usuarios.

El trabajo de la ISO, formada por 163 miembros de países de todo el mundo, se desarrolla con la participación de los sectores industrial, técnico y empresarial.

Resumiendo, podemos decir que esta Norma Internacional proporciona orientación a todo tipo de organizaciones, independientemente de su tamaño o localización. En el gráfico que sigue se resume, para su mejor comprensión las 7 materias fundamentales de la ISO 26000.

Gráfico1: Materias fundamentales de la RSE



Fuente: ISO 26000

A continuación, se explican cada una de ellas:

Materia I: Gobernanza de la Organización.

La gobernanza es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos. En lo que respecta a la RS, la gobernanza es quizá el pilar más importante, pues es a través de su toma de decisiones que una organización puede hacer posible un cambio hacia una conducta socialmente más responsable. De hecho, la gobernanza tiene la peculiaridad de ser una materia fundamental y, al mismo tiempo, un instrumento imprescindible para que las organizaciones aborden el resto de materias fundamentales.

Materia fundamental II: Derechos Humanos.

Los derechos humanos son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido. Pueden ser civiles y políticos (por ejemplo, el derecho a la vida, la libertad de expresión, la igualdad ante la ley...) o económicos, sociales y culturales (por ejemplo, el derecho a la salud, a la alimentación o a un salario digno). Los derechos humanos tienen unas características muy peculiares que los hacen únicos y los colocan por encima de cualesquiera otros derechos.

Materia fundamental III: Prácticas laborales.

Las prácticas laborales de una organización son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontractados. Las políticas incluyen, por ejemplo: reclutamiento, formación y desarrollo, salud, seguridad, procedimientos disciplinarios, promoción, jornada laboral, remuneración, etc.

De acuerdo con la Guía, las prácticas laborales son un eje fundamental desde el cual una organización puede influir en el contexto social. Por ello, se trata de que la empresa maximice su contribución a la sociedad a través de unas prácticas laborales adecuadas como, por ejemplo, la creación de empleo, el respeto de la jornada laboral y el pago de un salario justo. Estas políticas y prácticas se recogen en las normas laborales internacionales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en concreto, en la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento.

Materia fundamental IV: El medio ambiente.

En el desarrollo de sus actividades cotidianas, es inevitable que cualquier organización genere impactos en su entorno medioambiental. La utilización de los recursos, la localización física y la producción de residuos y agentes contaminantes son factores que afectan la estabilidad de los ecosistemas. La ISO 26000 aconseja adoptar un enfoque holístico para abordar el tema del medio ambiente que, además de reconocer la importancia de los factores económicos, sociales, de salubridad y ambientales que se derivan de sus acciones, tenga en cuenta la ineludible interrelación que existe entre ellos.

La sociedad se enfrenta a muchos desafíos ambientales, incluyendo el agotamiento de los recursos naturales, la contaminación, el cambio climático, la destrucción de hábitats,

la extinción de especies, el colapso de ecosistemas y la degradación de asentamientos humanos urbanos y rurales. A medida que la población mundial crece y el consumo aumenta, estos cambios son amenazas crecientes para la seguridad humana y la salud y el bienestar de la sociedad. La responsabilidad ambiental es una condición previa para la supervivencia y prosperidad de los seres humanos; por ello, es un aspecto muy importante en el que tema de que las empresas sean socialmente responsables.

Materia fundamental V: Prácticas justas de operación.

Las prácticas justas de operación hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas. Para la ISO 26000, las prácticas justas de operación pueden ser una útil herramienta para generar resultados socialmente favorables, por ejemplo, proporcionando liderazgo y promoviendo conductas de responsabilidad social en la esfera de influencia de la organización.

Materia fundamental VI: Asuntos de consumidores.

La importancia de que la organización asuma ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar. La Guía también recomienda tener la responsabilidad de retirar productos del mercado que puedan ocasionar daños, y en caso de que se manejen datos privados, asegurarse de que se mantiene la privacidad de los consumidores. En todo caso, resulta recomendable que la organización tenga en cuenta las directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor.

Materia fundamental VII: Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Actualmente está ampliamente aceptado que las Organizaciones tengan relación con las comunidades en las que operan. La participación activa, ya sea de manera individual, o a través de asociaciones que busquen aumentar el bien público, ayuda a fortalecer la sociedad civil.

Las Organizaciones que se involucran de manera respetuosa con la comunidad y sus instituciones, reflejan valores democráticos y cívicos. Algunas acciones podrían

entenderse como filantropía¹¹ (La filantropía es “beneficencia, en cuanto consiste no en socorrer individualmente a los desdichados, sino en mejorar la suerte de los hombres por medios de alcance general”), sin embargo las actividades filantrópicas por sí mismas no consiguen el objetivo de integrar la responsabilidad social en la Organización. Las materias de la RSE anteriormente expuestas responden a una serie de principios que deben ser cumplidos por las empresas. Los involucrados con el cumplimiento de esta norma deben entender que existen los mismos a tales fines y aunque existen un sinnúmero de ellos, las organizaciones deberían respetar como mínimo los siguientes siete principios que se describen a continuación:

PRINCIPIO 1. Rendición de cuentas:

La rendición de cuentas es una cuestión fundamental para poder llevar a cabo una correcta integración de la RS. La ISO 26000 invita a la organización a rendir cuentas por los impactos económicos, sociales y ambientales de su actuación, lo cual también implica asumir responsabilidad por sus impactos negativos y el compromiso de tomar las medidas pertinentes para repararlos y evitar repetirlos.

PRINCIPIO 2. Transparencia:

El argumento de que las organizaciones deben operar con transparencia ha ido ganando relevancia en el ámbito de la RS. Esta les aconseja a las organizaciones ser transparentes en aquellas actividades que desarrolla y afectan a la sociedad y al medio ambiente. De este modo, sugiere que la organización debería suministrar toda la información que requieran las partes interesadas, en un lenguaje accesible e inteligible. El principio excluye, sin embargo, que se publique la información protegida por la propiedad intelectual o la que pueda causar incumplimientos de obligaciones legales.

PRINCIPIO 3. Comportamiento ético:

La RS de una organización tiene mucho que ver con la ética de su comportamiento. Por ello, para tener un impacto verdaderamente positivo en el desarrollo sostenible, la organización debería regirse por criterios de honestidad, equidad e integridad, lo que significa que la empresa no debería perseguir únicamente el beneficio económico, sino

¹¹ LALANDE André. Vocabulario técnico y crítico de la filosofía. 2ed. Buenos Aires, Ateneo. 1967. P. 377. c.a.

también tratar de maximizar los impactos positivos en su entorno social y medioambiental, y minimizar los negativos.

PRINCIPIO 4. Respeto a los intereses de las partes interesadas:

Consiste en que una Organización debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas. Aún y cuando los objetivos de la Organización podrían limitarse solo a sus dueños y socios, clientes o integrantes, otros individuos o grupos, también podrían tener derechos, reclamaciones o intereses específicos que se deben tener en cuenta. Colectivamente estas personas constituyen las partes interesadas de una organización. Las partes interesadas podrían tener intereses que no sean coherentes con las expectativas de la sociedad.

PRINCIPIO 5. Respeto al Principio de Legalidad:

La ISO 26000 aconseja respetar el principio de legalidad o supremacía del derecho, lo que pasa por reconocer que ningún individuo u organización tiene la potestad de actuar fuera de la ley. En el ámbito de la RS, el respeto al principio de legalidad significa que la organización debería respetar y cumplir las leyes y regulaciones aplicables y, por tanto, debería tomar las medidas necesarias para estar al corriente y cumplir la legislación vigente en materia de RS.

PRINCIPIO 6. Respeto a la norma internacional de comportamiento:

Consiste en que la Organización debería respetar la normativa internacional de comportamiento, a la vez que acatar el principio de respeto de legalidad. La organización debería esforzarse por respetar las normas internacionales aún y cuando la ley o su implementación no salvaguarden los aspectos ambientales y sociales. Una organización deberá evitar ser cómplice en las actividades de otra Organización que no sean coherentes con la legislación internacional de comportamiento.

PRINCIPIO 7. Respeto a los derechos humanos:

Finalmente, la Guía apunta que la organización debería respetar los derechos humanos, así como reconocer su importancia y universalidad, es decir, que estos derechos son aplicables a todos los individuos de todos los países y culturas. Y, en el caso de que los derechos humanos no sean garantizados en su ámbito de actuación, bien sea por un vacío legal o por prácticas inadecuadas, la organización debería hacer todo lo que esté a su alcance para respetar y proteger esos derechos.

Una vez que se ha explicado las materias y principios de la RSE resulta necesario analizar la importancia de la ISO 26000.

1.3.1 Importancia de la Norma ISO 26000

Cuando hablamos de Responsabilidad Social nos acercamos a concepciones como sostenibilidad, equilibrio, justicia, respeto por los derechos humanos, entre otras cuestiones que relacionamos con el tema; sin embargo, acercándonos de forma juiciosa al término, se hace evidente que la Responsabilidad Social Empresarial transversal no sólo en las prácticas empresariales consientes y que generan menores impactos, sino que además abarca a todos los sujetos y sus relaciones con el medio ambiente, la sociedad y la economía. Incluso, debería entenderse como una apuesta política en búsqueda de que las posteriores generaciones puedan acceder a entornos sostenibles (educación, ambientes libres de contaminación, inclusión laboral, respeto por la diversidad, entre otros).

De ISO 26000 se desprende una comprensión global relevante de lo que es la responsabilidad social y lo que las organizaciones tienen que hacer para operar de una manera socialmente responsable. Esta integrará la experiencia internacional en responsabilidad social, lo que significa qué asuntos la organización necesita abordar con el fin de operar de una manera socialmente responsable y qué es una mejor práctica en la aplicación de la RS. ISO 26000 será una herramienta de RS poderosa para ayudar a las organizaciones a pasar de las buenas intenciones a las buenas acciones. Esta norma constituye la primera herramienta universal para integrar un comportamiento socialmente responsable en las organizaciones. Cada organización deberá llevar a cabo un proceso de reflexión sobre cuál es su RS en cada materia fundamental y en cada asunto, y convertir esa reflexión, si procede, en decisiones concretas.¹²

¹²Ricardo, Isea Silva; Cuaderno N° 11 - junio de 2011, "ISO 26000, UNA GUÍA PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS ORGANIZACIONES"

CAPÍTULO II: Metodología para diseñar un Programa de Responsabilidad Social Empresarial.

Para el desarrollo de este capítulo el investigador asume como metodología los pasos que establece la norma ISO 26000 como guía para el correcto desempeño de las empresas y su actuar responsable. Sin embargo, se incluirán las etapas de caracterización de la entidad seleccionada y la etapa preparatoria, ya que se consideran indispensables para el diseño del Programa de Responsabilidad Social Empresarial.

2.1 Etapas de la metodología para diseñar un Programa de Responsabilidad Social empresarial¹³

ETAPA I: Caracterización de la entidad seleccionada.

ETAPA II: Preparatoria.

ETAPA III: Definir las temáticas de la Responsabilidad Social Empresarial que serán evaluadas en la empresa seleccionada.

ETAPA IV: Identificar los problemas que limitan la Responsabilidad Social Empresarial en la empresa seleccionada.

ETAPA V: Definir los objetivos de la empresa en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

ETAPA VI: Identificar las acciones asociadas al cumplimiento de los objetivos trazados para avanzar en la RSE.

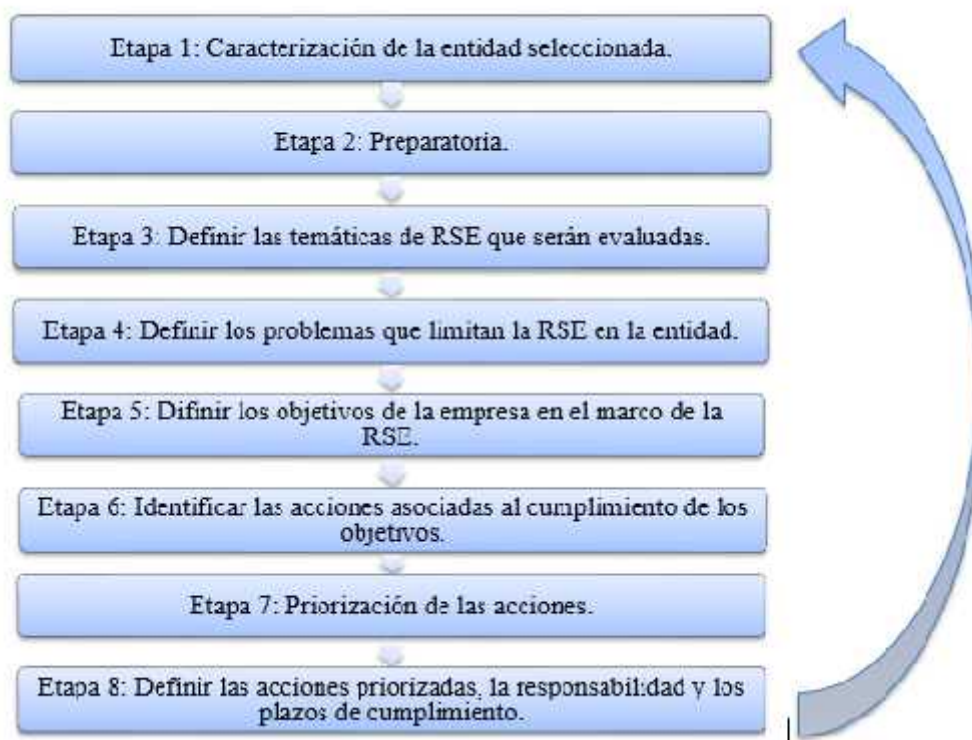
ETAPA VII: Priorización de las acciones previstas para que la entidad sea socialmente responsable.

ETAPA VIII: Definir en las acciones priorizadas, la responsabilidad y los plazos de cumplimientos.

La representación gráfica de la metodología se presenta según sigue:

¹³ Norma ISO 26000

Gráfica 2: Metodología para diseñar un Programa de RSE.



Fuente: elaboración propia a partir de Norma ISO 26000

A continuación, se explica el contenido que debe ser considerado en cada etapa.

2.1.1 ETAPA I: Caracterización de la entidad.

Para el desarrollo de esta primera etapa es necesario realizar una breve referencia histórica del surgimiento de la empresa, se tendrán en cuenta aspectos generales de la instalación tales como, su ubicación geográfica, misión, visión y objeto social. Es importante conocer además cuáles son los productos o servicios que ofrece la empresa y quiénes son sus principales clientes y proveedores.

2.1.2 ETAPA II: Preparatoria.

En esta etapa se precisarán los requisitos necesarios a considerar para elaborar un programa de RSE, que son:

- Definir el concepto de RSE que fundamenta el programa, es decir, a qué se aspira en materia de ser socialmente responsable. La conceptualización de una realidad dada siempre resulta compleja y difícil, y los conceptos, aunque acertados, serán sólo una aproximación al fenómeno; sin embargo, mientras más

precisa y exhaustiva sea la definición, con mayor profundidad se conocerán los factores que pueden acercarnos a ella o alejarnos.

- Garantizar la participación e implicación de los trabajadores y directivos de la entidad constituye un requisito indispensable para avanzar hacia la RSE. Puede adoptar, según los especialistas, diversas formas, entre las cuales se pueden mencionar: encuestas de percepción de problemas, entrevistas, tormentas de ideas, etc.
- Existencia de un flujo de información sobre la empresa, que permita contar con datos actualizados sobre su desempeño económico, social y su estado ambiental.

Resulta importante considerar los aspectos expuestos anteriormente pues los mismos preparan las condiciones para las etapas que siguen.

2.1.3 ETAPA III: Seleccionar las materias de la RSE que serán evaluadas en la entidad.

Para la selección de los expertos se utilizará el paquete informático “Decisión” versión 1.0, el cual constituye una herramienta para evaluar el desempeño de entidades de servicios en el sentido de la calidad y también se utilizará el coeficiente de Concordancia W de Kendall. A los seleccionados se les entregará la información sobre las materias fundamentales de la RSE, que aparecen en el capítulo uno y que son:

1. Gobernanza de la Organización.
2. Derechos Humanos.
3. Prácticas laborales.
4. El medio ambiente.
5. Prácticas justas de operación.
6. Asuntos de consumidores.
7. Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Las decisiones grupales están formadas por tres opciones de trabajo en grupo:

- Método Delphi
- Evaluación de expertos
- Procesamiento de encuestas

En este trabajo se utilizó la opción *Evaluación de expertos*. En este caso se debe identificar cada uno de los posibles expertos y luego dar los resultados de la entrevista o

encuesta realizada con el objetivo de obtener la información que necesita el sistema para el procesamiento. La selección de expertos se divide en dos partes: una referente a los conocimientos del encuestado donde se valoran criterios tales como: conocimiento, competitividad, disposición, profesionalidad, actualización, capacidad, colectivista, experiencia, intuición y creatividad y la otra parte se refiere a la argumentación de las fuentes a partir de la cual el experto obtiene sus conocimientos como estudios teóricos realizados, experiencia obtenida, conocimiento del trabajo en su país, conocimiento de trabajos en el exterior, consulta bibliográfica y cursos de actualización.

Una vez escogidos los expertos que trabajarán en el estudio, se procede a la selección del banco total de variables potenciales que pueden incidir en la entidad, sobre el desempeño ambiental.

Coefficiente de Concordancia W de Kendall

$$W = \frac{12 \sum_{i=1}^k (d_i)^2}{k^2(n^3 - n)} \quad (0 < W < 1) \quad (2-1)$$

Donde:

i ⇒ Variables, parámetros, criterios o indicadores a evaluar.

j ⇒ Expertos.

n ⇒ Cantidad de indicadores a evaluar.

k ⇒ Cantidad de expertos.

d_i ⇒ Desviación del valor medio de los juicios emitidos. Este valor se determina a través de la siguiente expresión:

$$d_i = \sum_{j=1}^k [E_{ij} - T] \quad (2-2)$$

Donde:

E_{ij} ⇒ Juicio de importancia del indicador **i** dado por el experto **j**.

T ⇒ Factor de comparación (valor medio de los rangos).

$$T = \frac{1}{2} k(n+1) = \frac{\sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^n E_{ij}}{n} \quad (2-3)$$

El coeficiente de concordancia de Kendall expresa el grado de asociación (concordancia) entre los **k** expertos, por tanto, es una medida de correlación utilizando rangos.

Prueba de hipótesis:

H₁: El juicio de los expertos es consistente.

H₀: El juicio de los expertos no es consistente.

Si significancia asintótica () > 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula (H₀).

Si significancia asintótica () < 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H₁).

2.1.4 ETAPA IV: Identificar los problemas que limitan la RSE en la entidad.

En cada materia a evaluar resulta necesaria la identificación de los problemas, la cual se realizará a partir de la información recogida en entrevistas y encuestas u otras técnicas que permitan caracterizar la RSE en la entidad seleccionada. Esto garantiza en la etapa siguiente definir a partir de los problemas el que escenario deseado.

Es importante señalar además que los instrumentos de recolección de datos (encuestas) para la realización del diagnóstico deben tener criterios fiables. En principio, la fiabilidad expresa el grado de precisión en la medida. En la investigación se utilizará el Alpha de Cronbach, que es el indicador más utilizado para este tipo de análisis. Este coeficiente mide la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítems, entendiendo por tal el grado en que los ítems de una escala se correlacionan entre sí, o sea, la homogeneidad de varianzas entre ítems. El coeficiente toma valores entre 0 y 1, aunque también puede mostrar valores negativos (lo que indicaría que en la escala hay ítems que miden lo opuesto al resto). Cuanto más se acerque el coeficiente a la unidad, mayor será la consistencia interna de los indicadores en la escala evaluada.

Según la bibliografía consultada, un Alpha de Cronbach por debajo de 0,5 muestra un nivel de fiabilidad no aceptable; si toma un valor entre 0,5 y 0,6 se puede considerar como un nivel pobre; si se sitúa entre 0,6 y 0,7 representa un nivel débil; entre 0,7 y 0,8 hace referencia a un nivel aceptable; en el intervalo 0,8 y 0,9 se puede calificar como de un nivel bueno, y si toma un valor superior a 0,9 es excelente. Para calcular el coeficiente Alpha de Cronbach se utilizará el software SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versión 22.0.

De igual forma, se empleará la fórmula para determinar el tamaño de la muestra de la población infinita, con el objetivo de aplicar las encuestas correspondientes para este tipo de población.

Determinación del tamaño de la muestra para poblaciones infinitas (>100.000 elementos). En este caso se emplea la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q}{E^2} \quad (2-4)$$

Fuente: Fischer, L. (2003).

Donde:

n: tamaño de la muestra

Z: unidades estandarizadas según nivel de confianza. Se considera Z= 1,96 para un nivel de confianza del 95 %.

p: variabilidad positiva expresada decimalmente (porcentaje de cumplimiento de que la hipótesis es cierta, según experiencias) (Se considera p = 0,50)

q: variabilidad negativa expresada decimalmente siendo q = 1-p, o sea, se considera q = 0,50

e: porcentaje de error. Se considera e = 0,05

Para completar esta etapa se aplicará a los expertos seleccionados un cuestionario resumen que recoge aspectos fundamentales a tener en consideración en cada una de las materias que componen la **RSE**. El cuestionario se evaluará a partir de la siguiente escala, la cual fue aprobada por los expertos:

Puntuación	Implementación
Si la materia obtiene una calificación entre 0-0.65	Bajo
Si la materia obtiene una calificación entre 0.66-1.34	Medio
Si la materia obtiene una calificación entre 1.35- 2	Alto

Fuente: elaboración propia

A continuación, se muestra el cuestionario en cuestión:

ASUNTO	NO HAY DESARROLLO (0)	SE ESTÁ IMPLEMENTANDO SIN INDICADORES (1)	EN EJECUCIÓN CON INDICADORES (2)
PRÁCTICAS LABORALES			
<p>1.Trabajo y relaciones laborales:</p> <p>- Asegurar que la contratación y las relaciones con los trabajadores cumplan los parámetros legales.</p>			
<p>2. Condiciones de trabajo y protección social:</p> <p>- Asegurar que la promoción o terminación del contrato estén basadas en razones legítimas y no discriminatorias, como experiencia y competencia.</p>			
<p>3. Diálogo Social:</p> <p>Permitir que los representantes de los trabajadores tengan acceso a los responsables de la toma de decisiones, a las instalaciones y a la información que les permita ver claramente la organización, la transparencia de esta información es</p>			

fundamental para el ejercicio de sus actividades.			
<p>4.Salud y Seguridad ocupacional:</p> <p>-Desarrollar e implementar una política de salud y seguridad en la que haya una relación entre estos asuntos y el desempeño de la organización.</p>			
<p>5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo:</p> <p>Proporcionar a todos los trabajadores acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional de manera equitativa y no discriminatoria.</p>			
PRÁCTICAS CON LA COMUNIDAD			
<p>1. Participación activa con la comunidad:</p> <p>Contribuye a la formulación de políticas y al establecimiento, seguimiento y evaluación de programas de desarrollo, respetando y considerando los derechos y opiniones de</p>			

<p>otros para defender sus propios intereses.</p>			
<p>2. Educación y Cultura:</p> <p>Promueve y apoya la educación en todos los niveles, en mejora de su calidad, cobertura y acceso.</p>			
<p>3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades:</p> <p>Participa en programas nacionales y locales de desarrollo de habilidades incluidos los programas de aprendizaje de oficios, programas centrados en grupos desfavorecidos, programas permanentes de aprendizaje y esquemas de reconocimiento y certificación de habilidades.</p>			
<p>4. Desarrollo y acceso a la tecnología:</p> <p>Contribuye al desarrollo de tecnologías innovadoras y coloca recursos tecnológicos para ayudar a solucionar asuntos sociales y ambientales en las comunidades locales (acceso a las TIC,</p>			

tecnologías médicas, agrícolas, entre otras)			
<p>5. Generación de riqueza e ingreso:</p> <p>Evalúa el impacto económico y social al entrar en una comunidad o al salir de ella, incluyendo los impactos en los recursos básicos necesarios para el desarrollo sostenible.</p>			
<p>6. Salud:</p> <p>Busca eliminar los impactos negativos en la salud de cualquier proceso de producción, producto o servicio que proporciona.</p>			
<p>7. Inversión social:</p> <p>Evita acciones que generen dependencia de la comunidad hacia las actividades filantrópicas de la organización, su continua presencia y su apoyo.</p>			
PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN			
<p>1. Anticorrupción:</p> <p>Fomenta la toma de conciencia de los</p>			

empleados, representantes y contratistas y proveedores respecto de la corrupción y cómo combatirla.			
<p>2. Participación política responsable:</p> <p>Implementa y mantiene políticas y directrices que orientan las acciones de las personas contratadas para abogar en nombre de la organización.</p>			
<p>3. Competencia justa:</p> <p>Evalúa el contexto social en el que opera y evita aprovechar las condiciones sociales, como la pobreza, para lograr una ventaja competitiva desleal.</p>			
<p>4. Responsabilidad Social en la cadena de valor:</p> <p>Implementa prácticas justas y responsable en la cadena de valor, tales como pago de precios justos, plazos de entrega adecuados y contratos estables.</p>			
<p>5. Respeto a los derechos de la propiedad:</p> <p>Evita involucrarse en actividades que violen los</p>			

derechos de propiedad, como el uso indebido de una posición dominante, la falsificación y la piratería.			
MEDIO AMBIENTE			
1. Prevención de la Contaminación: Mide y controla la generación de contaminación.			
2. Uso sostenible de los recursos: Cuenta con una política de adquisición sostenible: adquiere materiales que cumplan con criterios amigables con el medio ambiente.			
3. Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo: Identifica las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de gases efecto invernadero (GEI) asociadas a la operación.			
4. Protección del Medio Ambiente, la Biodiversidad y restauración de los hábitats naturales:			

<p>Implementa prácticas de planificación, diseño y operación, como formas para minimizar los posibles impactos ambientales resultantes de sus decisiones sobre el uso de la tierra, incluidas las decisiones relacionadas con el desarrollo agrícola y urbano.</p>			
ASUNTO DE CONSUMIDORES			
<p>1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación:</p> <p>¿Dispone de mecanismos de información para que sus clientes puedan comparar las características de los productos y/o servicios entre los que ofrece usted y los que se encuentran en el mercado?</p>			
<p>2. Protección de la salud y la seguridad de los Consumidores</p> <p>¿Tiene políticas orientadas a la seguridad de sus productos diferentes a las exigidas por la ley?</p>			

<p>3. Consumo sostenible: ¿Promueve campañas de educación que permitan a los consumidores entender los impactos en su bienestar y en el medio ambiente de las elecciones de productos y servicios que realizan?</p>			
<p>4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias: ¿Desarrolla mecanismos de comunicación por medio de los cuales su empresa conozca de las inconformidades de sus clientes?</p>			
<p>5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores: ¿Genera mecanismos en los que se evita que el uso de servicios o el derecho a ofertas especiales dependan de la aceptación del consumidor a proveer información personal?</p>			
<p>6. Acceso a servicios esenciales: ¿Genera políticas para no desconectar los servicios</p>			

esenciales por falta de pago sin darle al consumidor la oportunidad de buscar un plazo razonable para realizar el pago?			
7. Educación y toma de Conciencia: ¿Adelanta programas para educar a los consumidores en el uso del cliente de materias, agua y energía?			
GESTIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LAS EMPRESAS			
1. Respeto: - Alcance del deber de respeto -Vulnerabilidad o amenaza relacionadas con los DH.			
2. Ámbito de influencia: Significado de influencia: obligación de respetar			
3. Apoyo: Contribución al ejercicio de los derechos humanos.			
CONSIDERACIONES ÉTICAS			
1. La gestión ética mejora nuestra actuación como organización.			
2. La gestión ética ayuda a tomar decisiones			

correctas y oportunas.			
3. La gestión ética en la organización colabora a lograr los propósitos comunes y objetivos estratégicos.			
4. La ética tiene como finalidad la búsqueda del bien común y el respeto a los derechos humanos.			
5. La ética es un factor indispensable en la cultura organizacional de la empresa.			
6. En la empresa se consulta o comenta los dilemas éticos que se presentan con alguna persona de la organización.			
7. Se han identificado los valores personales que influyen en el comportamiento laboral.			
8. En su empresa se han vivido situaciones que lo han llevado a reflexionar sobre su comportamiento ético.			
9. En la organización se generan prácticas de respeto y confianza con			

sus colaboradores.			
10. Se manejan y disponen con honestidad los recursos asignados para la organización y sus operaciones.			
11. Se rinden cuentas a la sociedad y a sus grupos de interés sobre la gestión organizacional.			
12. Se tratan a todos los empleados con equidad e igualdad de oportunidades.			
13. Se selecciona la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo a méritos y criterios establecidos.			
14. Considera necesario conformar un grupo de líderes de diversas áreas para gestionar los principios y valores éticos de la organización.			
15. Considera que se deben hacer actividades de formación y comunicación para conocer los principios y valores institucionales.			

<p>16. Considera que los programas estructurados para la promoción de comportamiento ético en su organización son beneficiosos y útiles.</p>			
---	--	--	--

Fuente: elaboración propia.

2.1.5 ETAPAV: Definir los objetivos de la empresa en el marco de la RSE.

Definición del objetivo general.

Para definir los objetivos, la empresa teniendo en cuenta la revisión realizada, debe preguntarse:

¿Hacia dónde se dirige la empresa y en qué desea convertirse? La respuesta a esta pregunta constituirá y guiará todo el trabajo siguiente. Es la idealización del futuro de la empresa y debe formularse de forma clara y precisa para que forme parte de la cultura organizacional.

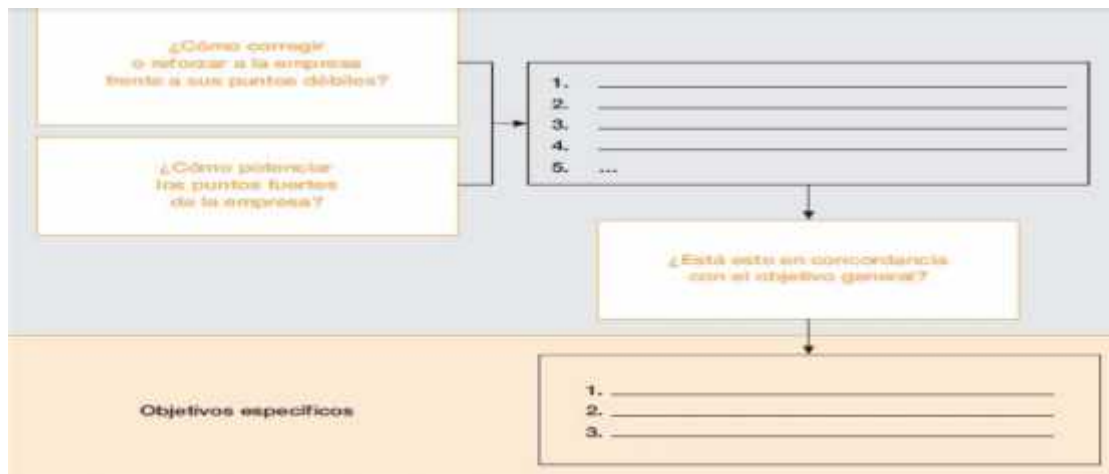
Definición de los objetivos específicos.

Los objetivos específicos deben formularse a partir de las siguientes preguntas:

- ¿Cómo corregir o reforzar a la empresa en sus puntos débiles?
- ¿Cómo potenciar los puntos fuertes de la empresa?
- ¿Están en concordancia con el objetivo general?

La figura que sigue, ilustra este segundo momento.

Cuadro 1: Interrogantes para formular los objetivos específicos en el marco de la RSE.



Fuente: tomado de la norma ISO 26000.

2.1.6 ETAPA VI: Identificar las acciones asociadas al cumplimiento de los objetivos.

Una vez identificados los objetivos específicos, se pasa a precisar las acciones asociadas a cada una de ellas, o sea, que debo realizar para lograr cada objetivo. Estas acciones deben estar al alcance de la empresa en términos de recursos y capacidad.

Esto permite completar la matriz de identificación de objetivos y acciones asociadas, la cual parte del objetivo general, incluye los objetivos específicos, el ámbito de trabajo y las acciones propuestas.

Cuadro 2: Matriz de identificación de objetivos y acciones asociadas.

OBJETIVO GENERAL:		
Objetivos específicos	Ámbito de trabajo	Acciones propuestas

Fuente: ISO 26000.

2.1.7 ETAPA VII: Priorización de las acciones.

Después de identificar los objetivos y las acciones asociadas, corresponde establecer un orden de prioridad para acometer una u otra acción.

El proceso de priorización responde a un contexto donde los recursos son limitados, por lo que no todas las acciones pueden realizarse en el corto plazo o simultáneamente, de ahí la importancia de esta etapa y la necesidad de que el que análisis sea estrictamente riguroso.

Se definen, entonces criterios para valorar las distintas acciones propuestas. Se propone, para que sea más fácil el que trabajo, utilizar una segunda matriz: la Matriz de priorización de acciones, la cual evalúa tres criterios fundamentales que son:

- Costo de la acción.
- Factibilidad, la cual depende del costo, pero incluye considerar las posibilidades reales que tenga la empresa para acometer la acción.
- Importancia de la acción. En este criterio influyen cuestiones generales, pero más que todo particulares de cada empresa, lo que no niega que si todas las

acciones están encaminadas a resolver los problemas identificados son realmente, sin exclusión, necesarias y por tanto importantes.

Se presenta en el cuadro que sigue la matriz mencionada.

Cuadro 3: Matriz de priorización de acciones.

OBJETIVO GENERAL:						
Objetivos específicos	Ámbito de trabajo	Acciones propuestas	Criterios (valoración de 1 a 5)			Priorización
			Coste	Factibilidad	Importancia	Valor total
Objetivo 1						**
						**
						**
						**
						**

Fuente: ISO 26000.

Los criterios son referenciales, pero, como se expuso, pueden variar en correspondencia con las características de cada empresa, por lo que pueden incluirse o eliminarse los que se consideren necesarios.

Se propone valorar del 1-5 cada acción según tres criterios:

- Coste (1 poco viable económicamente, 5 muy viable).
- Factible (1 poco factible, 5 muy factible).
- Importante (1 poco importante, 5 muy importante).

El valor final obtenido por cada acción resultara de la suma de los valores otorgados a cada criterio y los tres tiene igual importancia para la empresa. Este último criterio puede variar en dependencia de las prioridades que cada empresa quiera establecer.

2.1.8 ETAPA VIII: Definir en las acciones priorizadas, la responsabilidad y los plazos de cumplimiento.

Una vez que se ha realizado la priorización de las acciones, se conformará el Plan con aquellas que constituyen una prioridad, destacando responsable, fecha de cumplimiento e indicadores.

El sistema de control de la ejecución del plan de acción se realiza a través de la definición del conjunto de indicadores que permitirán dar el seguimiento. El objetivo de estos indicadores es medir el avance en la ejecución del plan de acción y permitirá ir corrigiendo las propuestas.

CAPÍTULO III: Programa de Responsabilidad Social Empresarial para el Complejo Productivo Mella, (TECNOAZÚCAR), en el Municipio Mella; de la provincia Santiago de Cuba.

Para el diseño de dicho Programa de RSE se seleccionó el Complejo Productivo en el Municipio Mella considerando la necesidad de saber qué situación posee la entidad en cuanto al tema de ser responsable tanto en el interior de la empresa y su influencia en el territorio como tal. A pesar de que la misma no muestra muchos aspectos negativos sobre lo mencionado anteriormente. La razón por la cual se está realizando dicha investigación es que en la misma nunca se ha realizado un programa de dicha magnitud, por lo que le es de gran utilidad, tanto para la organización como para la localidad. Contamos que tal proceso les ofrecerá a los directivos la información necesaria para llevar a cabo la aplicación de nuevas medidas en aras de mejores y mayores rendimientos en lo empresarial y logrando la mejor calidad de los productos y servicios que ofrece la organización a la población como objetivo principal. Esos son algunos de los aspectos que justifican que la investigación se realizará en la empresa mencionada. El diseño del Programa seguirá el orden establecido en el capítulo dos, comenzando como es lógico por la primera etapa.

3.1 ETAPA1: Caracterización de Complejo Productivo Mella,(TECNOAZÚCAR).

Fundada el 25 de agosto del 1982, por el Ministerio del Azúcar de Cuba, la Empresa de Ingeniería y Servicios Técnicos Azucareros TECNOAZÚCAR, como su nombre lo indica, fue la entidad especializada en la exportación al exterior y venta en el mercado interno de productos derivados de la caña de azúcar, así como la prestación de servicios técnicos, consultoría, asistencia técnica y transferencia de tecnologías hacia diversos países del mundo.

Sus ofertas estaban respaldadas por la experiencia y la fuerza técnica de la industria azucarera cubana, organizada en 71 fábricas de azúcar, 14 centrales mieleras, 14 destilerías y fábricas de ron, 12 fábricas de levadura y mieles deshidratadas, 4 fábricas de tableros de bagazo y otras instalaciones que producen diversos derivados de la caña.

Actualmente se fusiona con las empresas GEMA y CONAZÚCAR, manteniendo el nombre de la Empresa TECNOAZÚCAR, por lo que su objeto social se amplía a la producción y comercialización de derivados de la Agroindustria Azucarera de elevada calidad.

Con una amplia gama que incluye alcoholes y azúcares refino, crudo Standard y de alta calidad y ecológica en diferentes envases y embalajes que abarcan desde sacos de 50 kg, bolsas de 1kg, hasta mini dosis de 4 y 6 gramos, con la intencionalidad de cubrir las necesidades y exigencias diversas de cualquier mercado. Además, cuenta en su cartera de productos con diversos surtidos de rones de las reconocidas marcas Mulata y Santero, aguardientes naturales y añejados y licores. Estos últimos de más de 12 tipos muy demandados en la coctelería internacional.

Otros productos son también: tableros de partículas y de fibras de varias dimensiones y espesores, sorbitol de calidad internacional, caramelos duros y rellenos, bioestimulante Fitomas y sirope rico en fructuosa.

Dentro de sus principales clientes se encuentran los organismos siguientes:

MINCIN, MINAL, MINFAR, MININT, INRE, AZCUBA, MINTUR, C. TIENDAS, MITRANS, MINCUL, MINAGRI, PCC, P. Popular, MINDUS y MES.

Como proveedores están: el Central Julio A. Mella (Mella), la Destilería Geo Martínez (Guantánamo), la Destilería Arquímedes Colina (Granma), la Destilería Urbano Noris (Holguín) y la UEB José A. Hechavarría (Matanzas).

TECNOAZÚCAR tiene incorporados en su estructura tres Museos asociados al Programa de Patrimonio Histórico Azucarero, en pos del rescate y la conservación y la divulgación de nuestros valores patrimoniales.

El primero de ellos ubicado en el antiguo Central Azucarero Smith Comas, en el municipio matancero de Cárdenas, el segundo el bien conocido Museo Marcelo Salado, enclavado en el antiguo central del propio nombre, en Caibarién y finalmente el no menos importante Museo Patria o Muerte en el municipio de Morón, en Ciego de Ávila.

A continuación, se realizarán descripciones de algunos de los procesos que se emplean para la elaboración de los productos.

❖ Descripción del proceso de producción de Vino Seco a granel.

Es un proceso de fermentación alcohólica, utilizando como sustrato azucarado por la acción de la levadura, convirtiendo en alcohol, logrando un fermento alcohólico de 4 a 7 grado °, el mismo ajustado en un proceso de estabilización hasta el rango de 12 a 14 °. Este proceso tiene un tiempo de duración de 10 días, lográndose la concentración de

sólidos totales de: 0 a 3 ° Brix y grado alcohólico de vino óptimo de: 14 ° por el entorno de la producción de vinagre para que este vino no se acetifique.

Etapas del proceso:

- Fermentación vínica
- Estabilización y ajuste de grado alcohólico
- Reposo
- Clarificación
- Filtración
- Almacenamiento

Condiciones de almacenamiento: Tanques de acero inoxidable

❖ Breve descripción del proceso tecnológico del Vino dulce embotellado.

El vino dulce se elabora en recipientes de níquel sépticos a partir del vino seco que debe ser chequeados previamente por el Técnico en Gestión de la Calidad o Jefe de colectivo el cual efectuará una evaluación sensorial de las mismas y realizará los análisis físicos químicos necesarios. Añadiendo la dosificación de las materias primas según formularios. El mismo se ajusta a 14 °.

Etapas del proceso:

- Estabilización de sabores y ajuste del grado alcohólico
- Reposo
- Filtración
- Embotellado
- Almacenamiento

Grupo poblacional al que va dirigido: Adultos.

❖ Breve descripción del proceso tecnológico del Vinagre embotellado

A partir de la fermentación vínica ajustada a: mezcla de 0 a 3 ° Brix y de 7 a 11 ° GL, se realiza las siguientes etapas del proceso:

- Fermentación Acética.
- Reposo de la temperatura de trabajo a 26 a 30 ° C.
- Clarificación.

Tipos de envases que se propone utilizar: Tanques plásticos.

❖ Breve descripción del proceso tecnológico del Vinagre a Granel Blanco

A partir de una fermentación alcohólica pura de caña diluida del 10 al 15% en agua realizándose la siguiente etapa del proceso:

- Fermentación Acética.
- Reposo de la temperatura de trabajo a 26-30 °C.
- Clarificación.
- Pasteurización.
- Filtración.
- Reposo.
- Almacenamiento 45 días.

3.2 ETAPA II: Preparatoria.

El programa para la empresa seleccionada se enfoca desde la concepción de la Responsabilidad Social Empresarial que la define como: “una nueva forma de hacer negocios, en la que la empresa gestiona sus operaciones en forma sustentable en lo económico, social y ambiental, reconociendo los intereses de los distintos públicos con los que se relaciona, como los accionistas, los empleados, la comunidad, los proveedores y los clientes, considerando las necesidades del medio ambiente y las de las generaciones futuras. Este es el concepto de RSE que fundamenta el programa de acción propuesto.

La participación e implicación de los directivos y trabajadores en la elaboración del programa adoptó las siguientes formas: encuesta, (específicamente a los trabajadores para conocer su grado de conocimiento sobre el medioambiente y la aplicación de entrevistas y un cuestionario a un conjunto de expertos previamente seleccionados.

Se contó con la información necesaria para un estudio de esta naturaleza, recopilándose la misma en la propia empresa y en la Sede Central de Tecnoazúcar¹⁴ en la provincia Santiago de Cuba. Sin la información requerida para un estudio de esta naturaleza es imposible avanzar en el que objetivo propuesto de ahí la importancia de que antes que se comience la investigación verificar este aspecto.

¹⁴ Es importante aclarar que la empresa objeto de estudio Complejo Productivo Mella, constituye una UEB de la Sede Central de Tecnoazúcar en la provincia Santiago de Cuba.

ETAPA III: Selección de las temáticas de la RSE que serán evaluadas en Complejo Productivo Mella (TECNOAZÚCAR), en el Municipio Mella, Santiago de Cuba.

Selección de los expertos.

Una vez cumplido con la primera y segunda etapa, se realizó la selección de los expertos, con los que se trabajará en la selección de las materias de RSE que serán evaluadas, según lo referido en el que capítulo dos.

Para seleccionar a los expertos se utilizó el paquete informático “Decisión” versión 1.0, donde quedaron seleccionados siete especialistas de la empresa, en correspondencia con los resultados obtenidos en el Coeficiente de Competencia (anexo 1).

El trabajo con los especialistas siguió la lógica de conocer su percepción acerca de las materias de RSE, que atendiendo a los problemas que presenta la empresa y la información disponible debía y podían ser evaluadas. Se les entregó el cuestionario que aparece en el, (anexo 2) para que realizaran la selección correspondiente. Sus opiniones servirían de base para proponer valores a los siete expertos a la hora de aplicar el coeficiente de Kendall. El análisis del coeficiente de concordancia arrojó, para cada prueba, resultados acordes a la regla de decisión. Como en todos los casos la significación asintótica fue inferior a 0,05 y el coeficiente de Kendall tendió a uno, se demostró que existía concordancia entre los expertos (anexo 3).

Los expertos definieron que de las siete materias de la RSE las que deben ser evaluadas en la empresa son:

1. Conservación del medio ambiente.
2. Prácticas laborales sanas.
3. Participación activa y desarrollo de la comunidad.
4. Prácticas justas de operación.

En el caso de las otras materias que no fueron elegidas, los expertos argumentaron que no proceden considerando, en el primer caso el grado de centralización que tiene la economía cubana; y en el segundo la naturaleza del sistema político-social del país en el que no existe violación de los derechos humanos.

Relacionado con las prácticas con los consumidores no existe información estadística necesaria para realizar un análisis detallado sobre las mismas. Por tanto, quedan las cuatro mencionadas como las elegidas para la realización de la investigación.

3.4 ETAPA IV: Identificar los problemas que limitan la RSE en la empresa.

Para la identificación de los problemas se realizó, una entrevista a algunos de los directivos de la entidad y se aplicó una encuesta a los trabajadores.

La entrevista centró la atención en las temáticas que de RSE fueron seleccionadas, que como se mencionó en la etapa anterior, fueron las siguientes:

1. Conservación del medio ambiente.
2. Prácticas laborales sanas.
3. La participación activa y desarrollo de la comunidad.
4. Prácticas justas de operación.

En el (anexo 4) aparece la guía de la entrevista realizada y en el (anexo 5) una encuesta a los trabajadores de la empresa para, como se mencionó en el capítulo dos, conocer el conocimiento de los mismos sobre la temática medioambiental y los principales problemas con los que cuenta la empresa y que pueden hacer para solucionarlos. De igual forma se aplicó un cuestionario sobre las materias de la RSE que fue aplicado a los expertos, en el mismo se evaluaba a través de preguntas (con indicadores) cada una de las materias que fueron seleccionadas.

Los resultados de todas estas herramientas se muestran a continuación:

1. Conservación del medio ambiente.

- Gestión de la energía

El consumo de energía en la empresa es monitoreado a través de medidores. Se realiza un registro cronológico y un análisis estadístico mensual general. En la entidad está estipulado un plan interno donde se estipulan las metas de ahorro que la empresa se ha propuesto para el período. El comportamiento de los portadores energéticos hasta el mes de Marzo de 2017 muestra un comportamiento positivo puesto que no se ha incumplido con lo planificado, sino que hasta la fecha la empresa ha mostrado un ahorro (anexo 6).

Sin embargo, no existen programas de control de fugas de aire y de gas en los sistemas de refrigeración y climatización y el programa de mantenimiento de equipos, es solo preventivo.

- Gestión del agua

El agua constituye un recurso vital para el desarrollo de la vida humana y las actividades que de ella se generan, resultando esencial su control para la supervivencia del hombre como especie. El consumo de agua en la fábrica es monitoreado por medio

de equipos de control, aunque no existe un registro pormenorizado del gasto por áreas y los datos que se ofrecen son generales y en ocasiones aproximados.

El proceso de producción de los diferentes productos que se ofertan en la entidad, como se mencionó anteriormente, la mayoría de ellos requiere de altos consumos de agua. El consumo es aproximadamente de 0.700 L por botella del producto. En los últimos meses del año 2016, es decir, noviembre y diciembre, los niveles de consumo de las materias primas incrementan debido a las alzas de demandas establecidas por la población. Sin embargo, como se observa en el (anexo 7) se realizan programas de ahorro por años, y planes de ahorro en esta dirección, donde se estipulan las metas que la entidad necesita. Lo anterior muestra que la empresa es responsable con tan valiosos recursos.

- Manejos de los residuales líquidos

La entidad no mantiene un estricto control periódico sobre la composición y calidad de sus residuales líquidos, no se cuenta con un sistema de tratamiento para estas aguas (grises y blancas). Por otra parte tampoco existen alternativas previstas en función de la reutilización de las aguas grises producidas, las cuales pudieran ser aprovechadas en la jardinería.

Sin embargo, debe reconocerse que se han caracterizado las zonas que pueden ser contaminadas para advertir sobre riesgos o peligros. De todas formas, en este aspecto la entidad no es socialmente responsable a pesar de poseer pocos residuales.

- Manejo de los desechos sólidos

La entidad en su actividad productiva no genera gran cantidad de desechos sólidos, los pocos desechos que se generan en el proceso de producción son: el maíz para la elaboración del pienso para porcinos, pequeños recortes de tableros de bagazo el cual es otro de los productos que aquí se elaboran, aunque no fue mencionado en la explicación mostrada al principio de este capítulo. Otros desechos que no son directamente del proceso productivo si son monitoreados continuamente como: cartón, papel, y otros que se recuperan como la chatarra que es vendida a la Empresa de Materia Prima.

El Plan de Protección Ambiental recoge las actividades para la reducción de desechos. Para el depósito y manejo de los desechos orgánicos se utilizan basureros adecuados. La entidad dispone además de recipientes adecuados para la separación de basura como: (aluminio, plástico, vidrio, papel y cartón). Aunque no exista en la empresa un sitio

acondicionado en el cual se realice la separación final de los desechos, ni los desechos sólidos sean almacenados adecuadamente antes de su recolección final la misma verifica y garantiza que la recolección y disposición final de los desechos se realice de forma eficiente por lo que es responsable con la sociedad y contribuye al proceso de recolección de materia prima necesaria para el municipio.

- Calidad del aire

En la entidad se cumple con la NC 33/1999 sobre la calidad del aire por lo que es muy significativo ya que las producciones que en la empresa se realizan no afectan en ningún aspecto la atmósfera. A pesar de que en la entidad no se han realizado estudios sobre RSE sí existen muchas muestras que dan razón de que en esta se está trabajando por lograr uno de los retos más grandes que persigue nuestro país, que es ser responsable tanto en el interior de las empresas como en el medio donde operan. Puede afirmarse con este pequeño argumento que se está cumpliendo en la fábrica con la responsabilidad social que le corresponde.

- Ruido

En la empresa existe contaminación sónica, en numerosas áreas, principalmente en las áreas productivas, lo cual es un problema a destacar dentro de la RSE, cuestión que además afecta severamente la salud de los trabajadores. Además los trabajadores que se afectan directamente, no poseen equipos de protección contra este tipo de contaminación, como son las orejeras. Pero a pesar de las deficiencias en este aspecto se han realizado transformaciones de maquinarias con el objetivo de disminuir un poco este problema ya que es uno de los que más afecta en el proceso de producción.

- Capacitación de los trabajadores sobre RSE

En la empresa no se ha aplicado ninguna encuesta a los trabajadores sobre conocimiento ambiental o sobre RSE, en este sentido no existe en la organización implementado un Programa de Responsabilidad Social Empresarial. Atendiendo a esta limitante se aplicó una encuesta que permitiera conocer el grado de conocimiento de los trabajadores sobre la temática medioambiental. La misma fue aplicada a una población de 49 trabajadores, plantilla total de la empresa, por lo que no se utilizó ningún criterio de muestreo. Se le aplicó el criterio del Alpha de Cronbach a la encuesta obteniéndose un valor significativo de 0,779.

Para el procesamiento de la encuesta aplicada se utilizó el SPSS (Statistical Package for Social Sciences) en su versión 22.0 (anexo 8). La misma arrojó los siguientes resultados:

- ✓ De los 49 encuestados, 9 son mujeres, que representan el 18,4 % del total, mientras que 40 son hombres, para un 81,6 %.
- ✓ Del total de encuestados 11 se encuentran en el rango de edad comprendido entre 20 y 30 años representando un (22,4%), 20 están entre 31 y 40 años (40,8%), y 18 se encuentran entre 41 y 60 años (36,7%), lo que indica que la mayoría de los obreros se encuentran en plena madurez.
- ✓ El 100 % de los encuestados, consideran que los recursos que utiliza la empresa son renovables.
- ✓ El 100% de los empleados estuvieron de acuerdo con que el principal problema en cuanto a contaminación, era la contaminación sónica debido a la obsolescencia que poseen las maquinarias.
- ✓ También se pudo apreciar de que la empresa no muestra riesgos en sentido de las aguas contaminadas, ni del suelo y mucho menos del aire lo que se verificó en los resultados.
- ✓ Sobre las posibilidades de capacitación 37 trabajadores respondieron que eran buenas representando esto un 75,5%, y solo 12 creyeron que estas eran regulares lo que significó un 24,5%.
- ✓ Con relación a la higiene 32 respondieron ser buenas lo que equivale a un 65,3%, no siendo así con los 17 restantes lo que representó el 34,7% del total de encuestados.
- ✓ La buena organización se mostró en un 87,8%, debido a que 43 de los 49 miembros la identificasen como positiva y solo un 12,2% la caracterizaba como mala, es decir 6 empleados.
- ✓ La atención médica se mostró al 100% según los encuestados, es decir los 49 trabajadores la señalaron como buena.
- ✓ Sobre el conocimiento que tienen los trabajadores de las materias de RSE en la empresa es el peor comportamiento, ya que los 49 encuestados, el 100% respondieron negativamente a la pregunta. Esto demuestra que los trabajadores de la fábrica no dominan las materias de RSE que incumple la fábrica debido a que nunca se había realizado un estudio de este tema.

Estos resultados evidencian: el desconocimiento que tienen los trabajadores de la empresa sobre la RSE, su poca preocupación por tales fenómenos, el hecho de no sentirse responsabilizados con estas materias y que la entidad no ha logrado transmitir información y conocimientos sobre el tema permite afirmar que es insuficiente la educación sobre RSE en la fábrica y demuestra la impetuosa necesidad de un programa de capacitación en este orden.

2. Prácticas laborales sanas.

- Salud de la fuerza de trabajo

Sobre el tema sólo se pudo verificar el tema de la salud de los trabajadores. Los trabajadores de la empresa se exponen a riesgos auditivos propios de la actividad en el proceso productivo de la entidad debido a los elevados niveles de ruido proporcionado por las máquinas obsoletas, presentándose algunos casos de enfermedades a pesar de ser mínimos, además no disponen de medios que los protejan de este tipo de contaminación.

- Condiciones de trabajo y protección social.

Las condiciones de trabajo se pueden calificar de regulares, puesto que la edificación de la empresa es antigua, los locales poseen poca ventilación e iluminación. Sin embargo el clima laboral es bueno y estos problemas no representan limitantes para el buen desempeño de los trabajadores. Existe un buen funcionamiento del sindicato donde son elevados y tramitados los planteamiento de los trabajadores.

- Posibilidad de superación profesional

Sobre las posibilidades de superación profesional, ya anteriormente en la encuesta se mostró que más del 70% de los trabajadores la consideran de buenas y el resto de regulares. Por otra parte debido a la distancia existente entre la empresa y Sede Central de TECNOAZÚCAR en la provincia Santiago de Cuba, la realización de entrenamientos y cursos de superación se ven limitadas.

3. La participación activa y desarrollo de la comunidad.

Esta empresa según sus directivos es una de las que más aportes brindan a la localidad, no directamente, pero si indirecta, es decir, a través de los Mercados Ideales existentes en la comunidad, como la vía más directa de llegar a los consumidores los cuales son muy exigentes cuando se habla de la relación precio y calidad.

- Cumplimiento de los planes de producción financiero y técnico económico.

Como se observa en el anexo 9, la entidad ha cumplido en el período que se evalúa los planes de producción, financiero y técnico-económico por lo que los resultados alcanzados demuestran un buen desempeño económico. Estableciendo una comparación entre el año anterior y lo que va de este se puede observar que el total de ingresos ha aumentado, así como su utilidad y los ingresos superan los gastos de la entidad. En este sentido, podemos decir que la empresa es socialmente responsable.

- Identificación de los grupos de interés de la empresa en función de su relevancia para la organización.

En la entidad se pudieron identificar algunos grupos que son de gran interés para el desempeño de la misma. Se puede decir que son los grupos que interactúan con la organización y puede llegar a ser beneficiados o afectados por la propia empresa. Generalmente están inmersos los Gobiernos Locales, los principales clientes y proveedores, los empleados entre otras empresas del territorio. De ahí la importancia de identificarlos. El Complejo Productivo Mella tiene correctamente identificado sus grupos de interés en correspondencia con el proceso a desarrollar. Para lograr el mejor funcionamiento de la empresa se hace necesario una correcta comunicación con todas estas empresas en busca de la eficiencia y eficacia empresarial, aspecto que no siempre se logra debido a fallas burocráticas que laceran el buen desempeño empresarial.

- Existencia de mecanismos de diálogo para conocer los problemas, las preocupaciones y expectativas existentes en el entorno social de la empresa.

En la entidad son muy limitados los mecanismos de diálogos para interactuar con el entorno social de la empresa, constituyendo esto una limitante del actuar empresarial responsable. Esto se debe a que no se tiene en cuenta lo que piensa la población sobre los productos que se demandan, solo se analizan los comportamientos de oferta y demanda para a través de los mismos elegir si se aumentan o disminuyen los niveles de producción. No existe una política de enfoque hacia el cliente, donde se puedan entrevistar o encuestar y así conocer su percepción sobre los productos que consumen de la empresa, careciéndose de la retroalimentación.

- Cooperación de la empresa con actividades sociales (culturales, deportivas, etc.) a través de donaciones, patrocinios u otra variante.

La empresa no participa activamente en el desarrollo social de la comunidad donde está enclavada, ni facilita el uso de sus instalaciones para reuniones o encuentros comunales

para tratar asuntos importantes de la comunidad, solo para casos específicos de la propia empresa, lo que significa que no existe una buena relación entre la empresa y la comunidad.

- Contribuciones materiales de la empresa a la comunidad.

La empresa ha realizado contribuciones en especie a la comunidad para fechas conmemorativas o cuando realizan visitas personalidades importantes. Se han ofrecido productos como: licores, ron, caramelos, entre otros. Por otro lado en fechas importantes se les vende a los trabajadores de la fábrica productos seleccionados a precios módicos.

Sin embargo la empresa no está inmersa en ningún proyecto de mejoras para la localidad donde radica.

- Contribución de la empresa a la conservación de la salud local.

Los productos que la empresa produce no afectan la salud de las personas que los consumen, ni de los que viven cerca de la fábrica, por ende, se muestra responsable ante la salud y el bienestar de la comunidad.

4. Prácticas justas de operación.

El Complejo Productivo Mella se caracteriza por poseer un colectivo en el que se desarrollan a diario los valores éticos como son: la responsabilidad laboral, el respeto, el compañerismo en el desempeño productivo, el desinterés entre otros. Existe dentro del Plan de prevención un acápite dedicado a la lucha contra la corrupción y las ilegalidades. Sin embargo hasta la fecha se pudo constatar a través de entrevista con la jefa de Recursos Humanos y el Director que no ha ocurrido ningún hecho extraordinario, ni se ha realizado medidas disciplinarias por estas causas. Esta realidad indudablemente constituye un aspecto positivo.

Por otro lado, durante el trabajo con los expertos se pudo verificar que la empresa implementa prácticas justas y responsable con sus proveedores y clientes, tales como pago de precios justos, plazos de entrega adecuados y contratos estables. Además hasta la fecha no ha tenido reclamaciones legales por incumplimiento de contratos.

Otra herramienta utilizada en la investigación para evaluar a la empresa en la materias seleccionadas de la RSE fue la aplicación de un cuestionario a los expertos. Los resultados obtenidos se muestran a continuación:

Tabla 3.1 Evaluación del comportamiento de las materias.

Materias	Puntuación	Evaluación
Prácticas laborales	1.68	Alto
Prácticas con la comunidad	0.91	Medio
Prácticas justas de operación	1.94	Alto
Medio ambiente	1.28	Medio

Fuente: elaboración propia

Luego del análisis de todas las herramientas aplicadas se plantean los problemas que limitan la RSE en la empresa:

- ✓ Inadecuado manejo de los residuales líquidos.
- ✓ Existe contaminación sónica.
- ✓ Es muy limitado el conocimiento que sobre RSE tiene los trabajadores.
- ✓ Ausencia de mecanismos de diálogos para interactuar con el entorno social.
- ✓ Limitada participa de la fábrica en el desarrollo cultural de la comunidad aledaña.

3.5 ETAPA V: Definir los objetivos del Complejo Productivo Mella (TECNOAZÚCAR), en el marco de la RSE.

Definición del objetivo general

El objetivo general de TECNOAZÚCAR en materia de RSE es:

“Contribuir al desarrollo del municipio con una conducta adecuada en la que se puedan unir el entorno económico, social, y ambiental de la empresa con las necesidades de la comunidad contribuyendo decisivamente al Desarrollo local responsable”.

Definición de los objetivos específicos

Dentro de los objetivos específicos en los que se está enfocando la empresa se encuentran los siguientes:

- Disminuir la contaminación sónica en la entidad.
- Elevar el nivel de conocimientos que tienen los trabajadores sobre RSE.
- Diseñar mecanismos de diálogos para interactuar con el entorno social.
- Mejorar la cooperación de la empresa con las actividades sociales locales.
- Diseñar un programa de Educación Ambiental para insertar a la comunidad en acciones de esta naturaleza.

- Mejorar la iluminación y ventilación en la empresa.
- Determinar y caracterizar la generación de los residuales líquidos.

Luego de definir algunos de los principales objetivos específicos que corresponden a la organización se identificarán las posibles acciones para el cumplimiento de los mismos.

En la etapa que sigue se muestran los problemas detectados, ámbito de trabajo, y el nivel de asociación a los objetivos correspondientes.

3.6 ETAPA VI: Identificar las acciones asociadas al cumplimiento de los objetivos del TECNOAZÚCAR.

Tabla 3.2 Objetivos asociados a las acciones.

PROBLEMAS	ENTORNO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACCIONES
Inadecuado manejo de los residuales líquidos.	Ambiental	Determinar y caracterizar la generación de los residuales líquidos.	-Determinar los volúmenes de residuales líquidos de la fábrica, así como gestionar su correcto tratamiento.
Contaminación sónica.	Ambiental	Disminuir la contaminación sónica.	-Identificar las áreas de mayor contaminación sónica. -Gestionar la sustitución de los equipos que generan la contaminación sónica. -Garantizar a los trabajadores medios de protección contra el ruido.
Limitado conocimiento sobre RSE que tienen los trabajadores.	Social	Elevar el nivel de conocimientos que tienen los trabajadores sobre RSE.	-Diseñar una estrategia de capacitación sobre la RSE para el personal de la empresa.
Ausencia de mecanismos de	Social	Diseñar mecanismos de diálogos para	-Analizar mediante un estudio los mejores mecanismos de

diálogos para interactuar con el entorno social.		interactuar con el entorno social.	comunicación con la comunidad, priorizando los clientes del entorno en el que opera la empresa. -Conocer e incorporar las expectativas y necesidades de los clientes en la gestión de la empresa, a través de la realización de encuestas y entrevistas.
Limitada participación de la empresa en el desarrollo cultural de la comunidad aledaña.	Social	Mejorar la cooperación de la empresa con las actividades sociales locales.	-Diseñar un Programa de cooperación anual, que recoja las actividades sociales locales que realizará la empresa. -Promover la realización de eventos locales, sobre el cuidado de la salud, el medio ambiente, u otros temas de interés.

Fuente: elaboración propia.

3.7 ETAPA VII: Priorización de las acciones para la entidad.

A continuación, se mostrarán las acciones desarrolladas por la empresa de acuerdo a su consideración en cuanto a costo, importancia y factibilidad que tengan cada una de ellas.

Tabla 3.3 Priorización de las acciones. Ver (anexo 11).

Al identificar las acciones en las que estarán trabajando los directivos de la empresa, y precisar su nivel de importancia tanto para la entidad como para la localidad, es necesario establecer un periodo determinado para tratar de cumplimentar las mismas contando con cada uno de los miembros de la empresa y de los responsables de cada área en las que se estará trabajando.

3.8 ETAPA VIII: Definir en las acciones, la responsabilidad y los plazos de cumplimiento para el Complejo Productivo Mella, (TECNOAZÚCAR) Santiago de Cuba.

En el cuadro que se muestra a continuación se recogen las acciones que finalmente conforman la estrategia a seguir por la empresa, considerando que son las más viables económicamente, las más factibles y por tanto las más importantes. Se precisan, como establece la metodología fecha de cumplimiento y responsable.

Tabla 3.4 definición de las acciones.

ACCIONES	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE
Determinar los volúmenes de residuales líquidos de la fábrica, así como el tratamiento.	Agost. /2017	Responsable de MA.
Identificar las áreas de mayor contaminación sónica	Sep. /2017	Responsable de MA.
Diseñar una estrategia de capacitación sobre la RSE para el personal de la fábrica.	Sep. /2017	Responsable de MA
Gestionar la sustitución de los equipos que generan la contaminación sónica.	Dic. /2017	Director General
Garantizar a los trabajadores medios de protección contra el ruido.	Dic. /2017	Director General/ RR. HH
Conocer e incorporar las expectativas y necesidades de los clientes en la gestión de la empresa.	Oct. /2017	Director General
Diseñar un Programa de cooperación anual, que recoja las actividades sociales locales que realizará la empresa.	Nov./2017	Director General
Promover eventos locales sobre deporte en el que se encuentre inmersa la localidad y la empresa.	Dic./2017	Director General

Fuente: elaboración propia.

Conclusiones:

1. La Responsabilidad Social Empresarial constituye una alternativa para mejorar el desempeño eficiente de la empresa, para minimizar el impacto negativo al medio ambiente, para reducir los riesgos laborales y para aportar al Desarrollo social local.
2. Con la correcta aplicación en el Complejo Productivo Mella (TECNOAZÚCAR) de la metodología que establece la ISO 26000 sobre Responsabilidad Social Empresarial, se logró diseñar un Programa de RSE para la empresa en cuestión.
3. Los problemas fundamentales que limitan la Responsabilidad Social en el Complejo Productivo Mella (TECNOAZÚCAR) son: Inadecuado manejo de los residuales líquidos, contaminación sónica, limitado el conocimiento que sobre RSE tiene los trabajadores, ausencia de mecanismos de diálogos para interactuar con el entorno social y escasa participación de la fábrica en el desarrollo cultural de la comunidad aledaña.
4. Con el Programa de RSE diseñado para el Complejo Productivo Mella (TECNOAZÚCAR), así como con la realización de las acciones propuestas, la entidad estará en la senda de una actitud empresarial Responsable desde lo económico, ambiental y social, tanto dentro de la empresa como hacia la comunidad aledaña.

Recomendaciones:

1. Al Complejo Productivo Mella (TECNOAZÚCAR) crear las condiciones para llevar a cabo todas las acciones del Plan propuesto en el tiempo previsto.
2. Al Gobierno en el municipio y a la empresa, coordinar acciones de trabajo en conjunto en aras de lograr una articulación entre la comunidad y el desarrollo económico de la empresa.

Bibliografía:

1. Alburquerque, F. (2004). “El enfoque del desarrollo económico Local”. En: Cuaderno de capacitación N°. 1. Serie: Desarrollo Económico Local y Empleabilidad.
2. Ángel, Carlos Arturo. La responsabilidad de los empresarios colombianos frente al desarrollo de la sociedad. Empresa privada y responsabilidad social. Utopita Ediciones, 1996. P. 21
3. Benbeniste, S., (2002) El alcance del concepto de la Responsabilidad Social Corporativa de acuerdo a los organismos internacionales promotores del tema. Programa Doctoral: PHD in Management Sciences (ESADE).
4. Benbeniste, S., (2002) El alcance del concepto de la Responsabilidad Social Corporativa de acuerdo a los organismos internacionales promotores del tema. Programa Doctoral: PHD in Management Sciences (ESADE).
5. Bowen, H.R. (1953). Social Responsibilities of the Businessman. New York: Harper.
6. Buarque, S. (1999). Metodología de Planeamiento do Desenvolvimento Local e Municipal Sustentável.
7. Calveras, A. & Ganuza, J.J. (2004). Responsabilidad Social Corporativa. Una visión desde la Teoría Económica. Disponible en <http://www.econ.upf.edu/docs/papers/downloads/797.pdf> 128.
8. Cannon, T., (1994) La responsabilidad de la empresa: Respuesta A Los Nuevos Retos Sociales, Económicos, Legales, Éticos Y De Medio Ambiente. España, Ediciones Folio.
9. Colectivo de autores (2009): La Responsabilidad Social Empresarial “Una Prioridad en el Mundo Empresarial Moderno”.
10. Colectivo de autores (2010) Responsabilidad Social Empresarial (RSE): Evolución, Presente y Tendencias.
11. Comisión de las comunidades europeas, Bruselas (2001). Libro verde: fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Bruselas, Bélgica.
12. Correa, M.E., Flynn, S. y Amit, A., (2004) “Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial”. División de Desarrollo Sostenible y

- Asentamientos Humanos, Chile. Disponible en internet <http://www.eclac.cl>. Consulta realizada el 2 de febrero de 2017
13. Cortina, A.: “Ética de la empresa, claves para una nueva cultura empresarial” (1994), Editorial Trotta, Madrid, España. Pág. 81
 14. Cotorruelo, Menta Romeo (2008) Aspectos Estratégicos del Desarrollo Local.
 15. Durán Herrera, J.J. (2009). La función económica de la empresa socialmente responsable. Revista de la Responsabilidad Social de la Empresa 1, 49-70.
 16. Farje, J., (2003) Qué es la responsabilidad social empresarial. Entrevista en BBC Mundo.
 17. Fernando, Pérez Domínguez (2005) Instrumentos de la RSE: criterios de clasificación. Observatorio sobre Responsabilidad Social de la Empresa y Relaciones Laborales (Observatorio Laboral On-Line del CARL).
 18. Fundación Pro humana 2004, ¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial? Santiago, Chile. Disponible en internet: [http:// www.prohumana.cl](http://www.prohumana.cl). Consulta realizada el 18 de marzo de 2017.
 19. Global Reporting Initiative (GRI) (RG & FSSS) (2008) Sustainability Reporting Guidelines & Financial Services Sector Supplement. Disponible en [http://www.globalreporting.org/ReportingFramework/SectorSupplements/Financial Services](http://www.globalreporting.org/ReportingFramework/SectorSupplements/FinancialServices).
 20. International Organisation for Standardization: Proyecto de Norma ISO SR 26000 sobre RSC. Disponible en <http://www.iso.org>. Consultado 2 de febrero de 2017.
 21. ISO 26000 RESPONSABILIDAD SOCIAL 2010, Disponible en internet: <http://www.iso.org>. Consulta realizada 2 febrero de 2017.
 22. ISO 26000. Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones (Antonio Argandoña y Ricardo Isea Silva Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo N° 11Junio de 2011.
 23. Juárez, Alonso Gloria (2013) REVISIÓN DEL CONCEPTO DE DESARROLLO LOCAL DESDE UNA PERSPECTIVA TERRITORIAL. Revista Líder Vol. 23. 2013 pp 9-28 ISSN: 0717-0165
 24. Kliksberg, Bernardo (2009) Más ética, más desarrollo, 19 ed. Buenos Aires.

25. Millán Escriché, M. (2003). La iniciativa comunitaria LEADER en el desarrollo local del noroeste murciano. Tesis Doctoral no publicada. Murcia: Universidad de Murcia.
26. Naciones Unidas (2000). Pacto Mundial o Global Compact. New York. Disponible en <http://www.unglobalcompact.org>.
27. Torre, I. de la (2009) Fundamentos de la Responsabilidad Social de la Empresa. Revista de la Responsabilidad Social de la Empresa 1, 71-89.
28. Unión Europea (2000). Libro Blanco de Responsabilidad Medioambiental. Comisión Europea. Bruselas. Disponible en http://europa.eu/legislation_summaries/other/128107_es.htm.
29. Unión Europea (UE) (2001) Libro Verde: Fomentar un marco para la responsabilidad social de las empresas. Directrices básicas de responsabilidad social y medioambiental para las empresas europeas. Comisión Europea. Bruselas. Disponible en <http://www.empresaresponsable.com/media>.
30. Unión Europea (UE) (2002) Comunicación de la Comisión relativa a la Responsabilidad Social de las Empresas: Una contribución al desarrollo sostenible. Comisión Europea. Bruselas. Disponible en http://eurlex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?
31. Valparaíso, Pontificia Universidad Católica (2005) Responsabilidad Social Empresarial. Modelo de Gestión de la RSE.
32. Vargas, Niello José (2006) Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde la perspectiva de los consumidores Santiago de Chile, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Anexos:

Anexo 1: Selección de los expertos

Sistema para la Toma de Decisiones

Selección de Expertos

Marque las características que a su juicio debe tener un experto, y en una escala de 0 a 100 evalúe la importancia que usted otorga a cada característica.

Características	Activación	EXPERTO	IDENTIFICACION
1- Conocimiento	<input checked="" type="checkbox"/>	?	?
2- Competividad	<input checked="" type="checkbox"/>		
3- Disposición	<input checked="" type="checkbox"/>		
4- Proflexibilidad	<input checked="" type="checkbox"/>		
5- Actualización	<input checked="" type="checkbox"/>		
6- Capriciosos	<input checked="" type="checkbox"/>		
7- Colectivos	<input checked="" type="checkbox"/>		
8- Experiencia	<input checked="" type="checkbox"/>		
9- Iniciativa	<input checked="" type="checkbox"/>		
10- Creatividad	<input checked="" type="checkbox"/>		

Intervalo de Competencia: [05 - 1]

Atendiendo a las fuentes de información a partir de lo cual el experto adquiere sus conocimientos, se le pide distribuir los puntos en cada categoría.

Fuente de influencia de cada fuente	Abs	Rela	Bas
Fuente de información en libros	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Experiencia propia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Conocimiento de expertos en el país	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Conocimiento de expertos en el exterior	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Consulta bibliográfica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Cursos de Actualización	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Mostrar Resultados

Resultados

Sistema para la toma de decisiones

Reportes

Evaluaciones de los expertos

Jefe de grupo productivo	K = .814	Es Experto
Técnico A er RR HH	K = .814	Es Experto
Técnico A er Gestión económica	K = .814	Es Experto
Jefe de mantenimiento	K = .804	Es Experto
Jefe de almacén	K = .804	Es Experto
Jefe de elaboración de productos	K = .804	Es Experto
Jefe comercial	K = .8475	Es Experto

<Atrás

Imprimir...

Anexo 2:

Cuestionario

Con el objetivo de seleccionar las materias que de la RSE se deben evaluar en su fábrica, se le solicita que marque con una cruz las que considere necesarias y posibles. En caso tal de descartar algunas argumente.

MATERIAS DE RSE	SI	NO
1. Gobernanza de la Organización.		
2. Derechos Humanos.		
3. Prácticas laborales.		
4. El medio ambiente.		
5. Prácticas justas de operación.		
6. Asuntos de consumidores.		
7. Participación activa y desarrollo de la comunidad.		

Anexo 3:

Resultados del cálculo del coeficiente de concordancia de Kendall para la corrida del modelo.

N	7
W de Kendall(a)	0,925
Chi-cuadrado	157,214
Gl	17
Sig. Asintót	0,000
a Coeficiente de concordancia de Kendall	

Anexo #4: Entrevista a los expertos

Entrevista

La entrevista trató sobre tres materias de RSE fundamentales, que son:

Relacionada con la materia de medio ambiente versó sobre los aspectos que siguen:

- 1) Gestión del agua.
- 2) Gestión de la energía.
- 3) Manejo de desechos sólidos.
- 4) Manejo de residuales líquidos.
- 5) Calidad del aire.
- 6) Ruido.
- 7) Capacitación de los trabajadores sobre RSE.

Referido a prácticas laborales sanas:

- 1) Condiciones laborales y protección social.
- 2) Salud de los trabajadores.
- 3) Posibilidad de superación profesional

Referida con la participación activa y desarrollo de la comunidad, versó sobre los aspectos que siguen:

1. Cumplimiento de los planes de producción financiero y técnico económico.
2. Identificación de los grupos de interés de la empresa en función de su relevancia para la organización.
3. Existencia de mecanismos de diálogo para conocer los problemas, las preocupaciones y expectativas existentes en el entorno social de la empresa.
4. Cooperación de la empresa con actividades sociales (culturales, deportivas, etc.) a través de donaciones, patrocinios u otra variante.
5. Contribuciones materiales de la empresa a la comunidad.
6. Contribución de la empresa a la conservación de la salud local.

Referida con las Prácticas justas de operación, versó sobre los aspectos que siguen:

- 1) Existencia de un Plan de prevención contra la corrupción.
- 2) Responsabilidad social con proveedores y clientes.

Anexo 5. Encuesta sobre conocimiento medioambiental.

La protección del Medio Ambiente es uno de los retos que enfrenta la humanidad. Por ello necesitamos determinar el estado de conocimiento que Ud. posee sobre dicho tema. Esperamos su colaboración desinteresada, al tiempo que le garantizamos su anonimato.

I DATOS GENERALES (Marque con una X)

1. Sexo: F ___ M ___
2. Edad: Menor de 20 años ___
Entre 20 y 30 años ___
Entre 31 y 40 años ___
Entre 41 y 60 años ___
Mayor de 60 años ___
3. Grado de Escolaridad: Primaria ___
Secundaria Básica ___
Técnico Medio ___
Preuniversitario ___
Universitario ___

II CONOCIMIENTOS MEDIOAMBIENTALES (Marque con una X)

4. Los recursos naturales que se utilizan en el desarrollo económico de su empresa son :
___ renovables ___ no renovables
5. Si su empresa contamina al medio ambiente, marque con una cruz el tipo de contaminación.
A) Contaminación sónica
___ Sí ___ No
B) Contaminación del aire
___ Sí ___ No
C) Contaminación del agua
___ Sí ___ No
D) Contaminación del suelo
___ Sí ___ No
6. ¿Cómo usted evalúa el cumplimiento de la legislación ambiental en la empresa?
___ Excelente
___ Bien
___ Regular
___ Mal
7. ¿Considera usted que la actividad económica que realiza su empresa afecta a la comunidad cercana?
Sí _____ No _____
8. Evalúe su ambiente laboral atendiendo a los aspectos que a continuación se relacionan:

Aspectos	Bueno	Regular	Malo
A) Calidad del aire			
B) Calidad del agua que consume			
C) Iluminación			
D) Temperatura			
E) Ventilación			
F) Alimentación			
G) Higiene			
H) Organización			
I) Transporte			
J) Posibilidades de capacitación			
K) Atención médica			

Anexo 6: Comportamiento de los Portadores Energéticos hasta el mes de Marzo.

PORTADOR	PLAN		REAL		Dejado de Ejecutar
	MES	ACUM.	MES	ACUM.	
Nafta (Tn)	0,020	0, 020	0	0	0,020
ENERGÍA ELÉCTRICA (kw)	30	28	21	18	10
FUEL-OIL (Tn)	3800	11 600	4786	4 786	6814
DIESEL (Lts)	8 406	16 812	5 869	11 819	4 993
GASOLINA (Lts)	358	622	329	557	65

Fuente: elaboración propia con la información de la empresa.

Anexo 7: Comportamiento del consumo de agua en los últimos meses.

Meses	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total
Consumo(real)	2500 m ³	2000 m ³	1750 m ³	1500 m ³	7750m ³
Consumo(plan)	2750 m ³	2500 m ³	2200 m ³	2000 m ³	9450m ³

Fuente: información ofrecida por la empresa

Anexo 8: Alpha de Cronbach trabajadores:

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	49	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	49	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,779	14

Tabla de frecuencia:**Sexo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Femenino	9	18,4	18,4	18,4
Masculino	40	81,6	81,6	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Entre 20 y 30 años	11	22,4	22,4	22,4
Entre 31 y 40 años	20	40,8	40,8	63,3
Entre 41 y 60 años	18	36,7	36,7	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Recursos naturales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido renovables	49	100,0	100,0	100,0

Contaminación sónica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido si	49	100,0	100,0	100,0

Contaminación del agua

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido no	49	100,0	100,0	100,0

Contaminación del suelo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido no	49	100,0	100,0	100,0

Contaminación de aire

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido no	49	100,0	100,0	100,0

Posibilidades de capacitación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido bueno	37	75,5	75,5	75,5
regular	12	24,5	24,5	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Higiene

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido bueno	32	65,3	65,3	65,3
regular	17	34,7	34,7	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido bueno	43	87,8	87,8	87,8
malo	6	12,2	12,2	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Transporte

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido bueno	4	8,2	8,2	8,2
regular	26	53,1	53,1	61,2
malo	19	38,8	38,8	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Posibilidades de capacitación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido bueno	37	75,5	75,5	75,5
regular	12	24,5	24,5	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Atención médica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido bueno	49	100,0	100,0	100,0

Conocimiento sobre la materias de la RSE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido no	49	100,0	100,0	100,0

Anexo 9: Cumplimiento de los planes de producción, financiero y técnico económico

Unidad de medida: Miles de pesos

Indicadores seleccionados	Año (2017)		Año (2016)	
	Plan	1er trimestre Real	Plan	1er trimestre Real
Total de ingresos	5000.00	8500.54	4200.30	2043.35
Costos y gastos	4570.20	6445.00	5287.20	3015.10
Utilidad bruta	429.80	2055.54	-1086.9	-971.75
Costos y gastos/ Peso Ingr.	0.91	0.75	1.26	1.48
Inversiones para el Medio Ambiente	-	-	-	-

Fuente: elaboración propia con la información recopilada en la empresa.

Anexo 10: Evaluación de las materias de RSE en el Complejo Productivo Mella

ASUNTO	NO HAY DESARROLLO (0)	SE ESTÁ IMPLEMENTANDO SIN INDICADORES (1)	EN EJECUCIÓN CON INDICADORES (2)	RESULTADOS
PRÁCTICAS LABORALES				
1. TRABAJO Y RELACIONES LABORALES: - Asegurar que la contratación y las relaciones con los trabajadores cumplan los parámetros legales.			7	14/7=2
2. CONDICIONES DE TRABAJO Y PROTECCIÓN SOCIAL: - Asegurar que la promoción o terminación del contrato estén basadas en razones legítimas y no discriminatorias, como experiencia y competencia.			7	14/7=2
3. DIÁLOGO SOCIAL. Permitir que los representantes de los trabajadores tengan acceso a los responsables de la toma de decisiones, a las instalaciones y a la información que les permita ver claramente la organización, la transparencia de esta información es fundamental para el ejercicio de sus actividades.		2	5	12/7=1.7
4. SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL - Desarrollar e implementar una política de salud y seguridad en la que			7	14/7=2

haya una relación entre estos asuntos y el desempeño de la organización.				
5. DESARROLLO HUMANO Y FORMACIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO. Proporcionar a todos los trabajadores acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional de manera equitativa y no discriminatoria.	2	5		5/7=0.71
PUNTUACIÓN TOTAL				1.68
PRÁCTICAS CON LA COMUNIDAD				
1. PARTICIPACIÓN ACTIVA CON LA COMUNIDAD. Contribuye a la formulación de políticas y al establecimiento, seguimiento y evaluación de programas de desarrollo, respetando y considerando los derechos y opiniones de otros para defender sus propios intereses.	1	6		6/7=0.85
2. EDUCACIÓN Y CULTURA. Promueve y apoya la educación en todos los niveles, en mejora de su calidad, cobertura y acceso.	7			0
3. CREACIÓN DE EMPLEO Y DESARROLLO DE HABILIDADES. Participa en programas nacionales y locales de desarrollo de habilidades incluidos los programas de	2	5		5/7=0.71

aprendizaje de oficios, programas centrados en grupos desfavorecidos, programas permanentes de aprendizaje y esquemas de reconocimiento y certificación de habilidades.				
<p>4. DESARROLLO Y ACCESO A LA TECNOLOGÍA.</p> <p>Contribuye al desarrollo de tecnologías innovadoras y coloca recursos tecnológicos para ayudar a solucionar asuntos sociales y ambientales en las comunidades locales (acceso a las TIC, tecnologías médicas, agrícolas, entre otras)</p>	7			0
<p>5.GENERACIÓN DE RIQUEZA E INGRESO</p> <p>Evalúa el impacto económico y social al entrar en una comunidad o al salir de ella, incluyendo los impactos en los recursos básicos necesarios para el desarrollo sostenible.</p>		1	6	13/7=1.85
<p>6.SALUD</p> <p>Busca eliminar los impactos negativos en la salud de cualquier proceso de producción, producto o servicio que proporciona.</p>			7	14/7=2
<p>7. INVERSIÓN SOCIAL</p> <p>Evita acciones que generen dependencia de la comunidad hacia las actividades filantrópicas de la organización, su continua presencia y su apoyo.</p>		7		7/7=1

PUNTUACIÓN TOTAL				0.91
PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN				
1. ANTICORRUPCIÓN Fomenta la toma de conciencia de los empleados, representantes y contratistas y proveedores respecto de la corrupción y cómo combatirla.			7	14/7=2
2. PARTICIPACIÓN POLÍTICA RESPONSABLE Implementa y mantiene políticas y directrices que orientan las acciones de las personas contratadas para abogar en nombre de la organización.		2	5	12/7=1.7
3. Competencia justa Evalúa el contexto social en el que opera y evita aprovechar las condiciones sociales, como la pobreza, para lograr una ventaja competitiva desleal.			7	14/7=2
4. Responsabilidad Social en la cadena de valor Implementa prácticas justas y responsable en la cadena de valor, tales como pago de precios justos, plazos de entrega adecuados y contratos estables.			7	14/7=2
5. Respeto a los derechos de la propiedad Evita involucrarse en actividades que violen los derechos de propiedad, como el uso			7	14/7=2

indebido de una posición dominante, la falsificación y la piratería.				
PUNTUACIÓN TOTAL				1.94
MEDIO AMBIENTE				
1. Prevención de la Contaminación. Mide y controla la generación de contaminación.		4	3	10/7=1.42
2. Uso sostenible de los recursos. Cuenta con una política de adquisición sostenible: adquiere materiales que cumplan con criterios amigables con el medio ambiente.			7	14/7=2
3. Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo. Identifica las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de gases efecto invernadero (GEI) asociadas a la operación.	2	5		5/7=0.71
4. Protección del Medio Ambiente, la Biodiversidad y restauración de los hábitats naturales. Implementa prácticas de planificación, diseño y operación, como formas para minimizar los posibles impactos ambientales resultantes de sus decisiones sobre el uso de la tierra, incluidas las decisiones relacionadas con el desarrollo agrícola y urbano.		7		7/7=1
PUNTUACIÓN TOTAL				1.28

Anexo 11: Criterios de Evaluación

	COSTO	FACTIBILIDAD	IMPORTANCIA	
ACCIONES				VALOR
Determinar los volúmenes de residuales líquidos de la fábrica, así como el tratamiento.	3	3	4	10
Identificar las áreas de mayor contaminación sónica.	5	5	5	15
Diseñar una estrategia de capacitación sobre la RSE para el personal de la fábrica.	5	5	5	15
Gestionar la sustitución de los equipos que generan la contaminación sónica.	3	4	5	12
Garantizar a los trabajadores medios de protección contra el ruido.	5	5	5	15
Conocer e incorporar las expectativas y necesidades de los clientes en la gestión de la empresa.	3	4	5	12
Diseñar un Programa de cooperación anual, que recoja las actividades sociales locales que realizará la empresa.	5	4	5	14
Promover eventos locales sobre temáticas seleccionadas el que se encuentre inmersa la localidad y la empresa.	4	4	5	13

