

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE COMUNICACIÓN LINGÜÍSTICA Y LITERATURA
ESCUELA MULTILINGÜE DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADA MULTILINGÜE EN NEGOCIOS Y
RELACIONES INTERNACIONALES**

**ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL ECUADOR EN EL
PERÍODO 2006 - 2012: CASO VERNAZA GRAFIC CIA. LTDA.**

KATHERINE VANESSA VERNAZA CARTAGENA

**NOVIEMBRE, 2014
QUITO – ECUADOR**

AGRADECIMIENTO

A mis padres por ser mi apoyo incondicional y por brindarme la educación. A mis profesores, familia y amigos que han sido parte de este proceso de formación y que me han dado enseñanzas de vida. A mi director de tesis por sus conocimientos, consejos y dedicación para poder cumplir con mi objetivo.

ÍNDICE

I.	TEMA	1
II.	RESUMEN	1
III.	ABSTRACT	2
IV.	ZUSAMMENFASSUNG	3
V.	INTRODUCCIÓN	4

CAPITULO I LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

1.1.	Antecedentes	8
1.1.1.	El Informe Brundtland	8
1.1.2.	Pacto Mundial	10
1.1.3.	Objetivos de Desarrollo del Milenio	12
1.1.4.	Directrices de la OCDE	14
1.2.	La RSE como herramienta de Gestión Empresarial	15
1.2.1.	Ejes de trabajo de la RSE	15
1.2.2.	Ética Empresarial	22
1.2.3.	Beneficios que trae la RSE para las empresas	23
1.3.	Normas y estándares que guían la Responsabilidad Social Empresarial	26
1.3.1.	Norma ISO 26000	26
1.3.2.	Norma SA8000	33
1.3.3.	Normativa AA1000	34

CAPITULO II LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL ECUADOR: LEGISLACION E INSTITUCIONES INVOLUCRADAS

2.1.	La RSE a nivel mundial	36
2.1.1.	Primeros antecedentes y resultados de la RSE en Europa	36
2.1.2.	La RSE en Latinoamérica	40
2.1.3.	La RSE en el Ecuador	42
2.2.	Gobierno del Ecuador en el período 2006 – 2012	43
2.2.1.	Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV)	43
2.2.2.	Constitución aprobada en el 2008	44
2.2.3.	Programas de RSE desarrollados en el Ecuador	48
2.3.	La Responsabilidad Social de las empresas en Ecuador	52
2.3.1.	Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES)	53
2.3.2.	Instituto de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE)	54
2.3.3.	Empresas pioneras de la RSE en el Ecuador	56

CAPITULO III
ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN
VERNAZA GRAFIC CIA. LTDA.

3.1.	Antecedentes de la empresa	68
3.1.1.	Historia de Vernaza Grafic Cía. Ltda.	68
3.1.2.	Misión, Visión y Valores Corporativos de la empresa	70
3.1.3.	Organización de la empresa	72
3.2.	Análisis de Vernaza Grafic Cía. Ltda.	73
3.2.1.	Análisis FODA	73
3.2.2.	Análisis PEST	74
3.2.3.	Análisis financiero de la empresa	74
3.3.	Análisis de Responsabilidad Social empresarial y Vernaza Grafic Cía. Ltda.	76
3.3.1.	Funcionamiento interno y políticas de la empresa	77
3.3.2.	Vinculación de la empresa con las prácticas de RSE	78
3.3.3.	Plan de RSE para Vernaza Grafic Cía. Ltda.	86
VI.	ANÁLISIS	88
VII.	CONCLUSIONES	91
VIII.	RECOMENDACIONES	93
IX.	LISTA DE REFERENCIAS.	95
	ANEXOS.	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO NO.1 INDICADORES DEL EJE 1: GOBIERNO CORPORATIVO	17
GRÁFICO NO. 2 INDICADORES DEL EJE 2: PROVEEDORES	18
GRÁFICO NO. 3 INDICADORES DEL EJE 3: PÚBLICO INTERNO	19
GRÁFICO NO. 4 INDICADORES DEL EJE 4: MEDIOAMBIENTE	19
GRÁFICO NO. 5 INDICADORES DEL EJE 5: CLIENTES/CONSUMIDORES	20
GRÁFICO NO. 6 INDICADORES DEL EJE 6: COMUNIDAD	21
GRÁFICO NO. 7 INDICADORES DEL EJE 7: GOBIERNO Y SOCIEDAD	21
GRÁFICO NO. 8 VISIÓN ESQUEMÁTICA DE ISO 26000	28
GRÁFICO NO. 9 PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE ACUERDO A LA NORMA ISO 26000	28
GRÁFICO NO. 10 MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	31
GRÁFICO NO. 11 CONSEJO METROPOLITANO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	52
GRÁFICO NO. 12 VALORES CORPORATIVOS DE VERNAZA GRAFIC CIA. LTDA.	71
GRÁFICO NO. 13 ORGANIGRAMA DE VERNAZA GRAFIC CIA. LTDA.	72

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO NO. 1 ESTRATEGIA DE LA COMISIÓN EUROPEA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA RSE	37
CUADRO NO. 2 PROGRAMAS DE RSE DESARROLLADOS EN ECUADOR	48
CUADRO NO. 3 ANÁLISIS FINANCIERO DE RSE DE VERNAZA GRAFIC CIA. LTDA.	75
CUADRO NO. 4 ANÁLISIS DE UTILIDADES DE VERNAZA GRAFIC CIA. LTDA.	76

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO NO. 1 OBETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO	100
ANEXO NO. 2 LÍNEAS DIRECTRICES DE LA OCDE PARA EMPRESAS MULTINACIONALES	102

LISTADO DE ACRÓNIMOS

BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CERES	Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social
CSR	Corporate Social Responsibility
EEQ	Empresa Eléctrica Quito
FOMIN	Fondo Multilateral de Inversiones
ICCO	Organización Intereclesiástica de Cooperación para el Desarrollo
ILO	International Labour Organization
IRSE	Instituto de Responsabilidad Social Empresarial
ISO	Organización Internacional de Estandarización
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
ODM	Objetivos de Desarrollo del Milenio
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PAN	Política Ambiental Nacional
PLARSE	Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial
PNBV	Plan Nacional del Buen Vivir
PNC	Puntos Nacionales de Contacto
RC	Responsabilidad Corporativa
RSE	Responsabilidad Social Empresarial
UE	Unión Europea

I. TEMA

ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL ECUADOR EN EL PERÍODO 2006 - 2012: CASO VERNAZA GRAFIC CIA. LTDA.

II. RESUMEN

En este trabajo de titulación, se analiza la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como estrategia de gestión empresarial para el bienestar de sus grupos de interés y como herramienta para el desarrollo sostenible. Como referencia teórica se utiliza el Humanismo y la Ética Empresarial y Ética Ecológica. La metodología utilizada es de análisis-síntesis. Se estudian las diferentes definiciones y normas internacionales establecidas sobre el tema, además de la forma en la que se ha popularizado e implementado el concepto a nivel mundial. Se observa también la aplicación de la RSE en el Ecuador, y los cambios que se han dado en el tema a partir de la aprobación de la Constitución en el año 2008. Como caso específico de estudio, se toma a la empresa Vernaza Grafic Cía. Ltda. y se analizan sus prácticas de responsabilidad social con el fin de proponer mejoras en las mismas. Al finalizar esta investigación, se concluye que se han visto cambios en la legislación y exigencias de RSE a las empresas en Ecuador, sin embargo estas no han sido influenciadas de forma directa por las normas y estándares internacionales, sino mas bien por el cambio de ideología a partir del inicio del gobierno de Rafael Correa y de la inserción del concepto del Buen Vivir o Sumak Kawsay como eje principal en el Ecuador, lo que a su vez, ha cambiado el accionar de las empresas en el país.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, grupos de interés, desarrollo sostenible, buen vivir, Sumak Kawsay

III. ABSTRACT

This dissertation presents a general analysis of Corporate Social Responsibility (CSR) as a business management strategy for the wellbeing of its stakeholders and as a tool to accomplish sustainable development. Humanism, Business Ethics and Ecological Ethics are used as theoretical references. The methodology used is analysis-synthesis. This work, studies the different international definitions and standards about this topic and the way on which this concept has become popular and has been implemented around the world. It analyses the adoption of CSR in Ecuador, as well as the changes occurred since the approval of the new Constitution in 2008. Vernaza Grafic Cía. Ltda. is taken as the specific case study where social responsibility practices are analyzed, in order to suggest improvements thereon. Upon completion of this investigation, it is concluded that there have been policy changes of this topic in Ecuador, however they have not been directly influenced by the international CSR standards, but rather by an ideology change since the beginning of Rafael Correa's government and the insertion of the concept of "Buen Vivir" or Sumak Kawysay as the main axis in Ecuador, which at the same time, has changed the actions of businesses in the country.

Keywords:

Corporate Social Responsibility, stakeholders, sustainable development, buen vivir, Sumak Kawsay

IV. ZUSAMMENFASSUNG

Diesem Beitrag analysiert die soziale Verantwortung der Unternehmen (CSR) als Business-Management-Strategie für das Wohlergehen seiner Stakeholder und als Instrument für eine nachhaltige Entwicklung. Humanismus, Geschäftsethik und Ökologische Ethik sind als theoretische Bezugs verwendet. Die angewandte Methodik ist Analyse-Synthese. Unterschiedliche Definitionen und Standards zum Thema werden untersucht, zusätzlich zu wie dieses Konzept popularisiert und weltweit umgesetzt wird. Die Umsetzung von CSR in Ecuador und die Änderungen an dem Thema seit der Verabschiedung der Verfassung im Jahr 2008, sind auch analysiert. Als spezielle Fallstudie, das Unternehmen Vernaza Grafic Cia. Ltda wird genommen und Ihre soziale Verantwortung Praktiken werden untersucht, um Verbesserungen darüber zu vorschlagen. Nach Abschluss dieser Untersuchung schließen wir, dass es Veränderungen in der Gesetzgebung und Anforderungen von CSR in Ecuador gibt, aber diese wurden nicht direkt von internationalen Normen und Standards beeinflusst, sondern vielmehr von eine Änderung in der Ideologie seit Anfang der Regierung von Rafael Correa und die Einbeziehung des Begriffs der Buen Vivir oder Sumak Kawsay als Hauptachse in Ecuador, was wiederum die Wirkung von Unternehmen im Land auch verändert.

Stichwörter:

soziale Verantwortung der Unternehmen, stakeholders, nachhaltige Entwicklung, buen vivir, Sumak Kawsay

V. INTRODUCCIÓN

Para que un país logre niveles de desarrollo sostenible, se necesita la participación de todos los actores que lo conforman, como lo es el sector privado. Las empresas, las cuales constituyen el motor productivo del país, son actores principales que contribuyen de manera activa al crecimiento económico, social y humano de la sociedad. Las empresas del siglo XXI, se plantean objetivos primordiales como son la necesidad de lucrar por medio de sus actividades productivas y buscan la forma de conjugar sus objetivos económicos con su compromiso frente a las necesidades de la sociedad y del entorno en el que desarrollan sus actividades.

Las empresas son eje fundamental para el desarrollo de la sociedad y desde los años 90, han venido poniendo en práctica diferentes estrategias de gestión dentro de las cuales se toma en cuenta las necesidades y la responsabilidad de la compañía con los clientes, proveedores, empleados y el medio ambiente. La aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) empezó en los países desarrollados y de a poco se fue expandiendo, aunque el manejo de la misma en los países latinoamericanos y en Ecuador es escaso. Existen normas y estándares internacionales que sirven como guía para el sector empresarial mundial, las cuales no son prácticas obligatorias y son aplicadas por aceptación voluntaria de los empresarios, lo cual está vinculado con la ética manejada dentro de la empresa.

El individuo es la cabeza de cualquier organización y los grupos o empresas se van a manejar de acuerdo a las normas y principios aceptables y aceptados por todo el conjunto. Para que una sociedad funcione de forma integral, es primordial la concientización sobre el papel que cada uno desempeña en la misma. Para realizar un cambio, se empieza por pequeñas ideas o acciones individuales que luego se transforman en acciones colectivas. Este es el caso de las empresas, las cabezas son quienes deben ser los propulsores de estas acciones socialmente responsables en las cuales todos los involucrados sean tomados en cuenta.

En el Ecuador, se han realizado cambios en cuestión de legislación y exigencias a las empresas, haciendo que el sector privado ecuatoriano se preocupe cada vez más por los efectos de sus actos en todos los ámbitos mencionados. Vernaza Grafic Cía. Ltda., es una empresa ecuatoriana de la industria gráfica, que ha estado en el mercado desde 1950 y que busca convertirse en líder dentro de su campo, razón por la cual se analizarán sus prácticas de RSE, que pueden constituirse en elemento diferenciador que trae beneficios a las empresas que lo adoptan como modelo de gestión.

Se han elegido el humanismo contemporáneo y la ética empresarial y ética ecológica como corrientes de pensamiento. El humanismo por un lado, se enfoca en la dignidad y el valor de las personas, considerándolas como un ser racional capaz de practicar el bien y encontrar la verdad. Esta teoría busca la trascendencia del ser humano como especie y nos conduce a que todas las acciones de una persona deben estar encaminadas a buscar el bienestar común. Dentro de la Responsabilidad Social Empresarial, es necesario considerar la posición del humanismo en contra del consumismo, indicando que las actitudes superficiales van en contra de la dignidad humana y no permiten un desarrollo integral de las personas. En contraposición a lo superficial, el ser humano va a tomar decisiones buscando el bienestar colectivo, buscando formarse como un ser completo y de bien y mostrando un interés por la posición que ocupa el ser humano en el mundo.

Se complementa el humanismo con dos teorías relacionadas a la RSE que son la ética empresarial y la ética ecológica. La ética empresarial es una teoría que considera a la empresa como actor primordial para el desarrollo de la sociedad. Las empresas al desenvolverse en un entorno, tienen compromisos y responsabilidades con el mismo. Ya no son vistas solo como el medio para lucrar y conseguir fines económicos, sino que ahora ya se interesan por su entorno, sus accionistas, empleados, consumidores y proveedores. La empresa debe incluir principios éticos en su accionar, y no se trata solo de la ética individual sino también corporativa y comunitaria. Al actuar de esta manera, las empresas logran

obtener la confianza de la sociedad y también se ven envueltas en un proceso de desarrollo integral tanto interno como externo.

La ética ecológica por su parte, hace referencia al papel vital que tienen las empresas en el mantenimiento y cuidado del medio ambiente. Tener rentabilidad y proteger el medio ambiente, si pueden ir de la mano. Es esencial que entendamos lo fundamental que es el medio ambiente para los negocios, concebidos como una amplia empresa humana, y de esta forma poder combinar la conciencia ambiental con la táctica utilizada por las empresas, para así lograr una estrategia que permita mayor capacidad competitiva y a la vez que no afecte al mundo en el que vivirán futuras generaciones. El individuo tiene un papel fundamental en la aplicación de estas teorías y al hablar en términos empresariales, las capacidades y acciones individuales se convierten en comunitarias y deben estar encaminadas a buscar el bien colectivo.

La hipótesis que se desea comprobar al final de este trabajo es si las normas y estándares de Responsabilidad Social Empresarial establecidas por los organismos internacionales, influenciarían la legislación ecuatoriana que busca el accionar responsable y comprometido de las empresas e instituciones, lo que a su vez cambiaría el enfoque de RSE de Vernaza Grafic Cía. Ltda. con el fin de garantizar la sostenibilidad de su negocio. Para este análisis se tomara como referencia la RSE en el Ecuador en el período 2006 – 2012 que es el período en el que se han dado mayores cambios a nivel nacional debido a la aprobación de la Constitución vigente basada en el Sumak Kawsay o Buen Vivir y se tomará también en cuenta el caso de Vernaza Grafic Cía. Ltda. como empresa de estudio con el fin de analizar sus prácticas de Responsabilidad Social y los aspectos en los que se tiene que seguir trabajando. La razón de esta delimitación es el fácil acceso a datos investigativos y estadísticos para la elaboración del trabajo.

El objetivo general de la investigación es el de analizar la Responsabilidad Social Empresarial en el Ecuador y su enfoque dentro de Vernaza Grafic Cía. Ltda. Tiene los siguientes objetivos específicos: determinar las normas y estándares propuestos a nivel internacional que sirven como guía y ejemplo para la implementación de la RSE dentro de las empresas, analizar el enfoque que tiene

la RSE en el Ecuador a partir del período propuesto y analizar el enfoque que tiene Vernaza Grafic Cía. Ltda. y las prácticas de RSE aplicadas por esta empresa en particular

De acuerdo con estos objetivos y para su cumplimiento, se ha dividido esta disertación en tres capítulos. En el primer capítulo se explican las diversas definiciones internacionales e historia de la proveniencia del concepto de Responsabilidad Social Empresarial, se estudia la RSE como estrategia de gestión y se mencionan la ética empresarial y ciertas normas y estándares específicos relacionados con el tema. En el segundo capítulo se investiga la historia de la RSE a nivel mundial, su implementación en América Latina y en el Ecuador, además de analizar los cambios en la legislación ecuatoriana a partir de la aprobación de la Constitución en el año 2008 y de la implementación del concepto del Buen Vivir. También se exploran programas de RSE en Ecuador, empresas dedicadas al tema y se presentan casos de empresas pioneras dentro del país. Finalmente, en el tercer capítulo, se examina la situación de Vernaza Grafic Cía. Ltda. como empresa de estudio específico, empezando desde su historia, misión, visión, valores corporativos, hasta un análisis FODA, PEST, financiero y de prácticas de Responsabilidad Social, con el fin de proponer estrategias de mejora continua.

El tema propuesto, se relaciona de forma directa con la carrera multilingüe en negocios y relaciones internacionales debido a que sus profesionales al ser individuos de cambio, formado con valores éticos, tienen una concepción mucho más amplia e integral sobre la forma de hacer negocios conscientes y sostenibles. Las prácticas responsables asumidas por los empresarios emprendedores de la nueva generación, son las que ayudaran al crecimiento y progreso del Ecuador y su industria.

CAPITULO I LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

1.1. Antecedentes

Dentro de este subcapítulo se analizan diversos factores que constituyeron las primeras preocupaciones globales en temas relacionados con la RSE como el medio ambiente, el desarrollo industrial, el desarrollo poblacional, niveles de pobreza, internacionalización de las empresas, entre otros. Se estudia las preocupaciones mundiales y las decisiones o directrices desarrolladas a partir de las mismas.

1.1.1. El Informe Brundtland

En el año 1987, la Comisión Mundial para el Medio Ambiente y el Desarrollo de la Organización de Naciones Unidas (ONU), encabezada por la Dra. Gro Harlem Brundtland, hicieron el primer intento por eliminar la confrontación entre desarrollo y sostenibilidad. Con este fin, se realizó el análisis de la situación mundial a ese momento, el cual demostró que la sociedad estaba destruyendo el medio ambiente y dejando a la gente en la pobreza y la vulnerabilidad. Como llamado de atención a la comunidad internacional, la comisión publica el primer informe "Nuestro Futuro Común" o Informe Brundtland. El propósito de dicho informe fue el de encontrar medios prácticos para revertir los problemas ambientales y de desarrollo, para lo que se destinaron 3 años de análisis, estudio y dialogo entre científicos y políticos provenientes de 21 países y de distintas ideologías. (WORDPRESS, 2008).

Los objetivos impuestos a la Comisión fueron: 1) Examinar los temas críticos de desarrollo y medio ambiente y formular propuestas realistas al respecto; 2) Proponer otras formas de cooperación internacional; y 3) Promover los niveles de comprensión y compromiso de individuos, organizaciones, empresas, instituciones y gobiernos (Universidad Antonio Ruiz de Montoya, 2009).

La relevancia de este documento reside en el hecho de lanzar el concepto de desarrollo sostenible o desarrollo sustentable, definido como el que satisface

las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las futuras generaciones; además de la incorporación del mismo a todos los programas de la ONU que sirvió de eje para el futuro, como por ejemplo en la Cumbre de la Tierra celebrada en Río de Janeiro en el año 1992 (Wordpress, 2008).

La comisión centró la atención en los siguientes temas de análisis:

Población y Recursos Humanos

La población sigue creciendo y los recursos disponibles en materia de vivienda, alimentación, energía y salud se mantienen en los mismos niveles. En respuesta a esta situación, se formularon dos propuestas:

- Reducir los niveles de pobreza
- Mejorar el nivel de la educación (Oarsoaldea, 2007)

Alimentación

En el mundo se producen volúmenes de alimentos suficientes, pero estos, no siempre se encuentran en los lugares donde hay mayor necesidad de los mismos (Oarsoaldea, 2007).

Especies y Ecosistemas

Constituyen recursos para el desarrollo dentro de los cuales existen especies que se encuentran en peligro de extinción, motivo por el cual es preocupación política prioritaria mundial (Oarsoaldea, 2007).

Energía

La demanda de energía se encuentra en aumento y si la satisfacción de la misma se basara en la explotación de recursos no renovables, el ecosistema no podría resistirlo e incrementarían los problemas de calentamiento global y acidificación a niveles intolerables. Razón por la que debe considerarse la implementación de medidas que permitan el mejor uso de la energía y cambios en cuanto a la estructura energética del siglo XXI para que pueda basarse en fuentes renovables (Oarsoaldea, 2007).

Industria

Para el año 1987, el mundo ya fabricaba siete veces más productos de los que fabricaba en el año 1950. Los países industrializados han podido comprobar la efectividad de la tecnología anti contaminación en términos de costos, de salud, propiedad y protección al medio ambiente, logrando que sus industrias tengan rentabilidad mediante el manejo óptimo de sus recursos (Oarsoaldea, 2007).

Reto Urbano

La población en centros urbanos crece y los gobiernos, en especial de países subdesarrollados, no poseen los recursos, el poder y el personal para suministrar a sus poblaciones en crecimiento la tierra, servicios e infraestructura necesarios para una adecuada forma de vida como por ejemplo agua limpia, sanidad, colegios de calidad y transporte. Para que se maneje las ciudades con criterio administrativo se debe descentralizar los fondos, el poder político y el personal hacia las autoridades locales (Oarsoaldea, 2007).

El informe Brundtland no era una predicción futurista sino un llamado para adoptar las decisiones que permitan asegurar los recursos para sostener a ésta generación y a las siguientes. Motivo por el cual, plantea la posibilidad de obtener crecimiento económico basado en políticas de sostenibilidad y expansión de la base de recursos ambientales, siempre y cuando se adopten acciones políticas decididas que permitan desde ya el adecuado manejo de los recursos ambientales para garantizar el progreso humano sostenible y la supervivencia del hombre en el planeta (Oarsoaldea, 2007).

1.1.2. Pacto Mundial

En el año 1999, en el Foro Económico Mundial de Davos en Suiza, el Secretario General de las Naciones Unidas, propuso se realice el Pacto Mundial entre las Naciones Unidas y el mundo de los negocios. Dentro del cual se pide a las empresas, la adopción y práctica de valores en materia de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción. El fin primordial de este acuerdo es que todos los pueblos compartan los beneficios de la mundialización, además de inyectar en el mercado mundial los valores y prácticas

para resolver las necesidades socioeconómicas existentes (Organización de Naciones Unidas, 2012).

El Pacto Mundial propone diez principios fundamentales en cuatro áreas temáticas y son:

Derechos Humanos

1. *Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional y*
2. *Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.*

Normas Laborales

3. *Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva;*
4. *Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio;*
5. *Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil y*
6. *Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.*

Medio Ambiente

7. *Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales;*
8. *Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental y*
9. *Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.*

Lucha contra la corrupción

10. *Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno (Organización de Naciones Unidas, 2012).*

El Pacto Mundial es la iniciativa de ciudadanía corporativa con mayor acogida debido al número de participantes de la misma, que alcanza los seis mil en más de 135 países. Es una iniciativa voluntaria con dos objetivos básicos:

- 1) *Incorporar los diez principios en las actividades empresariales que la empresa realiza, tanto en el país de origen, como en sus operaciones alrededor del mundo;*
- 2) *Llevar a cabo acciones que apoyen los objetivos de desarrollo de Naciones Unidas, como por ejemplo, los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODMs)” (United Nations Global Compact, 2007)*

Las empresas que se adhieren al Pacto Mundial, comparten la convicción de que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la construcción del mercado global estable, equitativo e incluyente, fomentando a su vez sociedades prosperas. Las empresas, el comercio y la inversión son pilares esenciales para la paz y prosperidad, pero también están ligadas a problemas de explotación, corrupción, inequidad y otras barreras que frenan la innovación y el espíritu empresarial. Las acciones empresariales responsables constituyen confianza y capital social, al mismo tiempo que contribuyen al desarrollo y a la creación de mercados sustentables (United Nations Global Compact, 2007).

1.1.3. Objetivos de Desarrollo del Milenio

En Septiembre del año 2000, los representantes de 189 estados miembros de las Naciones Unidas, se congregaron en Nueva York, para reflexionar sobre el destino común de la humanidad. Las asimetrías existentes entre países eran obvias y las vidas de los ciudadanos de esas naciones eran de índole dispar. Con el propósito de dar respuesta a las crisis mundiales, se elaboró la Declaración del Milenio que consiste en una serie de prioridades colectivas en materia de paz y seguridad, lucha contra la pobreza, el medio ambiente y los derechos humanos. Esta declaración contiene medidas para lograr el progreso de la humanidad y también concluye que el desarrollo humano resulta primordial para el progreso social y económico sostenido, lo que constituye a la vez un componente de la seguridad mundial (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, 2008).

Tras mantener reuniones con los representantes de diferentes organismos mundiales, se elaboró el plan para un futuro mejor y así es cómo nacen los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) (Ver ANEXO 1). Los dirigentes se comprometieron a que para el año 2015, se habría de lograr avances medibles en las esferas primordiales que componen el desarrollo humano. Dentro de estos objetivos se establecen los parámetros para medir los resultados tanto de los países en desarrollo como de aquellos que aportan fondos para programas de desarrollo e instituciones multilaterales como el Banco Mundial y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, quienes ayudan a las naciones para la implementación de estos objetivos (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, 2008).

Son 8 objetivos y 18 indicadores relacionados con erradicar la pobreza extrema y el hambre- reduciendo a la mitad el número de personas que sufren hambre y el de las que viven con menos de un dólar al día-; conseguir empleo y trabajo dignos para todos, incluyendo mujeres y jóvenes; universalizar la educación primaria; promover la igualdad de género; reducir la mortalidad infantil y materna –en dos terceras partes para niños y tres cuartas partes para las madres-; combatir el sida, la malaria y otras epidemias; garantizar la sostenibilidad medioambiental; y promover una alianza global para el desarrollo. Esta iniciativa es innovadora respecto a otras propuestas anteriores ya que fija por primera vez objetivos definidos de forma clara y cuantificables, involucra a los países en vías de desarrollo y, por otra parte, abre la puerta al sector privado como aliado para lograr la consecución de estas metas. (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A., 2011).

En el contexto de la globalización, todos los actores son interpelados por los retos globales, de aquí que el papel de las empresas sea preponderante en la solución de cuestiones que alteran las condiciones de vida. Las empresas son organizaciones que al tener poder económico, social y político, deben asumir responsabilidades que no se reducen a la eficaz gestión económica y financiera de sus activos (Escuela de Cultura de Paz e Instituto de Innovación Social, 2009).

El sector privado puede contribuir a los ODM por medio de diferentes tipos de acciones que pueden darse de forma alternativa o complementaria en el seno de una misma empresa. Una de las vías ha sido la de la acción social o la filantropía, mediante la que se dedica parte de los beneficios o recursos de la empresa a causas sociales externas relacionadas a los objetivos. La contribución del sector privado se da mediante la implementación de políticas u objetivos empresariales relativos a la presencia exterior de la empresa. Aparte de las distintas posibilidades de promoción directa de los ODM, el sector privado puede obstaculizarlos a nivel local o global cuando el desarrollo de sus actividades impide el avance en las metas enunciadas como una política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) (Escuela de Cultura de Paz e Instituto de Innovación Social, 2009).

Una gestión medioambiental ineficaz, la no aplicación de las normas internacionales del trabajo así como la promoción de reglas comerciales y financieras perjudiciales para las poblaciones más pobres, son cuestiones que se encuentran en la esfera de influencia directa de la empresa y que son de relevancia para la consecución de los ODM (Escuela de Cultura de Paz e Instituto de Innovación Social, 2009).

1.1.4. Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), es una organización internacional establecida en el año 1961 en París, Francia, cuyo objetivo es el de promover políticas que mejoren la situación económica y social de las personas. La organización tiene como integrantes a 34 miembros de América, Europa y la región Asia-Pacífico. La mayoría la componen países industrializados pero también la conforman economías emergentes como son México, Turquía, Chile, India, Brasil, entre otros; así como economías en vías de desarrollo de África, Asia, Latinoamérica y el Caribe (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2012).

La OCDE, ofrece un foro donde los gobiernos pueden intercambiar información, compartir experiencias y buscar soluciones a los problemas comunes. En el año 1976 se crearon las Líneas Directrices de la OCDE (ver ANEXO 2), cuyo propósito era el desarrollo integral del trabajo de las multinacionales de acuerdo a las políticas de cada país miembro, además de mejorar las relaciones entre empresa y gobierno. Estas Directrices son recomendaciones realizadas por los gobiernos a las empresas, que contienen normas voluntarias para una conducta empresarial responsable en áreas como lucha contra la corrupción, publicación de información, medio ambiente, empleo y relaciones laborales, intereses de los consumidores, competencia y fiscalidad, ciencia y tecnología, respeto a los Derechos Humanos, desarrollo sostenible, entre otras (Saguma, 2007).

Las Directrices de la OCDE, promueve la cooperación de las multinacionales en el desarrollo sostenible, así como las actuaciones responsables de estas empresas en las comunidades en las que operan. Las directrices no son obligatorias y las empresas que adopten de manera voluntaria las Líneas Directrices deberán aplicarlas en todos los territorios en los que realicen sus operaciones. La única obligación formal para los gobiernos que suscriban las Directrices, es que deben establecer Puntos Nacionales de Contacto (PNC), que se refiere a una instancia para la promoción, divulgación y el efectivo cumplimiento de la puesta en práctica de la Líneas Directrices de la OCDE para el buen

gobierno de las empresas multinacionales (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2012).

1.2. La RSE como herramienta de Gestión Empresarial

El siguiente subcapítulo, analiza la Responsabilidad Social como una herramienta de gestión empresarial que trabaja en distintas áreas relacionadas con la compañía, conjugando el tema de la ética empresarial y buscando beneficios de gestión a corto, mediano y largo plazo.

1.2.1. Ejes de trabajo de la RSE

La Responsabilidad Social (RS) es el comportamiento que adoptan las empresas de manera voluntaria, mismo que va más allá de sus obligaciones jurídicas, que contribuye al desarrollo económico de la sociedad mejorando la calidad de vida de las personas y que a mediano o largo plazo funciona en beneficio propio (Saguma, 2007). El concepto de Responsabilidad Social Empresarial o Responsabilidad Social Corporativa no ha logrado un consenso entre las instituciones nacionales e internacionales involucradas en el tema.

De acuerdo al Pacto Mundial de las Naciones Unidas:

La Responsabilidad Social de la Empresa es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria por parte de la empresa, en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales y ambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus Grupos de Interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que derivan de sus acciones (Red Pacto Mundial España, 2011).

El Libro Verde de la Unión Europea, define a la Responsabilidad Social Corporativa como “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores” (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001).

El World Business Council for Sustainable Development o Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible, define a la Responsabilidad Empresarial como:

El compromiso de la empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajar con los empleados, sus familias, la sociedad y la comunidad local en general para mejorar su calidad de vida [...]. La RSE constituye un concepto principal, como libertad o igualdad que se redefine de forma continua para que sirva a necesidades y tiempos en continuo cambio [...]. Una estrategia de RSE coherente, basada en la integridad, valores sólidos y una aproximación a largo plazo, ofrece claros beneficios empresariales a las empresas y una contribución positiva al bienestar de la sociedad (Saguma, 2007).

Aún cuando existen diversas definiciones de Responsabilidad Social Empresarial, la similitud entre ellas es que se refiere a la capacidad de gestión que tiene una empresa o una entidad frente a los efectos e implicancias de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona. Una empresa será responsable en la medida en que sus actividades se orienten a compatibilizar la satisfacción de sus objetivos económicos con los impactos sociales y medioambientales (Asociación de Empresarios Cristianos , 2009).

Se toman en cuenta políticas y prácticas vinculadas a la relación con actores sociales clave, valores, cumplimiento de requerimientos legales tanto nacionales como internacionales, respeto a las personas, comunidades y el ambiente; además del compromiso empresarial de formar parte del desarrollo sustentable (Asociación de Empresarios Cristianos , 2009).

En el año 2000, el Instituto ETHOS de Brasil, publicó los indicadores que fueron adoptados como base de referencia para el desarrollo de indicadores de otras organizaciones de RSE en Latinoamérica. Los Indicadores ADEC-ETHOS¹ fueron formulados de modo que contemplan los aspectos comunes en la gestión de RSE dentro del contexto latinoamericano. Se trabajarán los ejes dentro de esta investigación, que sirven como herramienta de evaluación y aprendizaje de gestión de la empresa en cuanto a la incorporación de prácticas de RSE (Asociación de Empresarios Cristianos, 2010).

Las empresas con responsabilidad social, deberán analizar y realizar cambios en sus políticas empresariales dentro de cada uno de los siete ejes que se mencionan a continuación:

¹ Nacieron de las experiencias de trabajo de la alianza entre el Instituto ETHOS y algunas organizaciones vinculadas a RSE en Latinoamérica, quienes en base a los Indicadores ETHOS, desarrollaron los Indicadores del PROGRAMA LATINOAMERICANO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (PLARSE) que tiene por objetivo la utilización de un único patrón de indicadores de RSE para todos los países de América Latina que forman parte del programa.

Eje 1: Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo

Las empresas deben definir los valores y principios de su accionar basados en prácticas transparentes y éticas, además de establecer procedimientos para que estos se apliquen en toda la gestión. Consiste en eje principal para la transversalidad de todos los demás ejes debido a que la gobernabilidad define el carácter y forma de actuar de la empresa y promueve la transparencia interna y externa (Asociación de Empresarios Cristianos , 2009).

GRÁFICO NO.1
INDICADORES DEL EJE 1: GOBIERNO CORPORATIVO



Fuente: Asociación de Empresarios Cristianos
Elaborado por: Katherine Vernaza Cartagena

Eje 2: Proveedores

La empresa debe establecer una política de relaciones con los proveedores basada en la creación de relaciones a largo plazo y en el desarrollo de las empresas locales. Esto genera confianza tanto en sus inversores como en sus consumidores (Asociación de Empresarios Cristianos , 2009).

GRÁFICO NO. 2
INDICADORES DEL EJE 2: PROVEEDORES



Fuente: Asociación de Empresarios Cristianos
Elaborado por: Katherine Vernaza Cartagena

Eje 3: Público Interno

Una empresa que se preocupa por el público interno eleva los niveles de satisfacción de los trabajadores, proporciona ambiente de trabajo propicio al fomentar las adecuadas relaciones laborales e incrementa el compromiso de los empleados con la empresa debido a que estos perciben que ocupan un lugar de importancia dentro de cada ámbito de gestión de la organización (Asociación de Empresarios Cristianos , 2009).

GRÁFICO NO. 3
INDICADORES DEL EJE 3: PÚBLICO INTERNO



Fuente: Asociación de Empresarios Cristianos
Elaborado por: Katherine Vernaza Cartagena

Eje 4: Medioambiente

La empresa debe preocuparse por generar el mínimo impacto en el medioambiente por medio del desarrollo de sistemas de gestión y prácticas medioambientales, promoviendo su protección para futuras generaciones y a su vez reduciendo costos de los procesos productivos y mejorando la imagen corporativa (Asociación de Empresarios Cristianos , 2009).

GRÁFICO NO. 4
INDICADORES DEL EJE 4: MEDIOAMBIENTE



Fuente: Asociación de Empresarios Cristianos
Elaborado por: Katherine Vernaza Cartagena

Eje 5: Clientes/Consumidores

Una empresa que se preocupa por la satisfacción de la clientela, mejora la fidelidad y confianza de los mismos y refleja una mejor imagen corporativa (Asociación de Empresarios Cristianos , 2009).

GRÁFICO NO. 5
INDICADORES DEL EJE 5: CLIENTES/CONSUMIDORES



Fuente: Asociación de Empresarios Cristianos
Elaborado por: Katherine Vernaza Cartagena

Eje 6: Comunidad

Establecer políticas de relación con los grupos de interés para la empresa y desarrollar programas de inversión social hacia la comunidad, permitiendo así aumentar la ventaja comparativa y la imagen corporativa de la empresa (Asociación de Empresarios Cristianos , 2009).

GRÁFICO NO. 6
INDICADORES DEL EJE 6: COMUNIDAD



Fuente: Asociación de Empresarios Cristianos
Elaborado por: Katherine Vernaza Cartagena

Eje 7: Gobierno y Sociedad

Una empresa puede participar en el desarrollo de la región y del país en el que desarrolla sus actividades y contribuir al perfeccionamiento de las políticas públicas, al combate de la corrupción y a la formación de capital social (Asociación de Empresarios Cristianos , 2009).

GRÁFICO NO. 7
INDICADORES DEL EJE 7: GOBIERNO Y SOCIEDAD



Fuente: Asociación de Empresarios Cristianos
Elaborado por: Katherine Vernaza Cartagena

Los ejes en los que trabaja la Responsabilidad Social Empresarial, se relacionan con una visión integral de la sociedad y el desarrollo, que entiende que el crecimiento económico y la productividad están asociados con las mejoras en la calidad de vida de las personas y la vigencia del Estado Social de Derecho. No se trata solo de satisfacer las necesidades de la empresa, sino de vincularlas a las necesidades de la sociedad y obtener resultados con rostro humano a largo plazo (Universidad Santiago de Cali, 2012).

1.2.2. Ética Empresarial

El origen de las preocupaciones por la ética empresarial radica en la demanda social ante las acciones de las empresas que se consideran inmorales. La ética empresarial empieza a gestarse a partir de la aparición de empresas diferenciadas de la empresa pequeña tradicional, debido a una organización formal y jerárquica, causada por la separación de la dirección y la propiedad. Es entonces cuando comienza una reflexión ética sobre los actos de las grandes empresas y su gestión. A partir de la guerra de Vietnam en el año 1955, se produce una creciente movilización en contra de lo que identifica a la cultura norteamericana y se empieza a cuestionar las actividades de las empresas a partir de las consecuencias sociales de sus acciones (Martínez, 2011: 14-26).

Estas preocupaciones por las consecuencias sociales de los actos empresariales llevaron a una formulación de la responsabilidad social de la empresa más allá de los intereses individualistas de los propietarios y directivos y se dio el cambio de perspectiva en el que el tratamiento de los problemas se pasa de la persona a la organización. Este cambio se da sobre el supuesto de que existe un contrato social entre la sociedad y la empresa, considerando que la empresa tiene obligaciones con respecto a la sociedad y debe elaborar políticas sabiendo que tendrá que rendir cuentas ante la misma (Martínez, 2011: 14-26).

Para Adela Cortina (1998: 26), en el libro *ética de la empresa*, *“la ética empresarial consistiría, por tanto, en el descubrimiento y la aplicación de los valores y normas compartidas por una sociedad pluralista al ámbito peculiar de la empresa”*.

La ética sugerida para una empresa es la ética de mínimos, que busca establecer pautas para armonizar las diversas búsquedas de la felicidad en cualquier sociedad. Esta ética permite a la empresa identificar la utilidad social, la dimensión de justicia que esta posee y una prudente asunción de riesgos. De esta manera, la empresa podrá ser capaz de distribuirlos de manera equilibrada, mejorarlos o tomar medidas con el fin de reducirlos. Los instrumentos y recursos del capital económico de inversión y los recursos humanos de una empresa, son la base de la ética de mínimos y relevantes para lograr una ética empresarial (Saguma, 2007).

La ética de mínimos supera lo legal y plantea que en ocasiones los mínimos legales son insuficientes. De allí la necesidad de establecer mínimos aceptables por la sociedad que permitan conseguir la justicia y por ende una sociedad que actúe de manera equitativa. Estos mínimos se refieren a lo ínfimo que los seres humanos necesitan en relación a derechos y libertades (Saguma, 2007).

Existen seis características que se convierte en rasgos primordiales de la ética de la empresa, las cuales son:

- *Una empresa debe responsabilizarse por las actividades que realiza.*
- *Ofrecer productos de calidad que satisfagan a los clientes, es el objetivo central de las actividades de una empresa.*
- *La interacción con los clientes es muy importante, por ello se debe crear métodos para su efecto.*
- *En una empresa, la política de recursos humanos debe fundamentarse en el derecho a la información y a la libertad, lo que se traduce en la responsabilidad colectiva laboral sobre los destinos de la empresa.*
- *La empresa no se debe limitar al ámbito legal, más bien debe crear iniciativas que vayan más allá de lo legal.*
- *La responsabilidad de la empresa debe recaer en todos sus miembros, no solo en sus directivos. Es decir, la jerarquía de una empresa debe ser horizontal y no vertical, esto como parte moral de la misma (Saguma, 2007).*

1.2.3. Beneficios que trae la RSE para las empresas

Como se ha mencionado, la responsabilidad social empresarial es una asunción voluntaria por parte de las empresas del compromiso de participar de forma activa en la solución de problemas económicos, sociales y medioambientales de la sociedad, por medio de la adopción e implementación de

prácticas y políticas comprometidas con la organización y el entorno en el que se desarrollan. La RSE es una herramienta para identificar, controlar y mejorar el impacto de las actividades empresariales sobre los grupos de interés.

La asunción de la responsabilidad social puede implicar gastos para una empresa pero además puede traer beneficios visibles para la organización. A continuación se mencionan algunos de los beneficios de la RSE:

Disminución de conflictos: Los principios y valores comprendidos en la RSE, ayudan a que la empresa desarrolle relaciones sólidas basadas en el entendimiento y el diálogo. Además, la claridad en los valores y principios asegura el cumplimiento de compromisos y negociaciones de intereses (Centro de Ética y Ciudadanía Corporativa , 2005).

Valoración de la imagen institucional y la marca: Las prácticas de responsabilidad social agregan valor a la actividad de la empresa, que puede valerse de ese potencial diferenciador para desarrollar sus estrategias de negocios (Centro de Ética y Ciudadanía Corporativa , 2005).

Lealtad del consumidor: Los consumidores admiran aquellas empresas que valoran a sus funcionarios, que desarrollan proyectos sociales, se preocupan por el impacto medioambiental de sus actividades, se interesan por la máxima satisfacción del cliente e invierten esfuerzos contra la corrupción (Centro de Ética y Ciudadanía Corporativa , 2005).

Una beneficiosa imagen corporativa por integridad y el fuerte compromiso con los consumidores puede generar lealtad y proveer confianza en tiempos de crisis, teniendo al público más tolerante y propenso a restaurar la confianza luego de la misma (Fundación del Empresariado Chihuahuense S.A., 2012).

Mayor capacidad de reclutar y mantener talentos: Al poner en práctica una gestión responsable definida con claridad, los trabajadores se sentirán motivados. A todo trabajador le agrada formar parte de organizaciones que respeten al individuo y que inviertan en su capacidad de aprendizaje. Aquellas

empresas que mejoran las condiciones y el ambiente laboral, aumentan el nivel de motivación e identificación con la compañía, haciendo que el empleado se sienta estimulado a mantenerse en el empleo (Centro de Ética y Ciudadanía Corporativa , 2005).

Flexibilidad y capacidad de adaptación: Las empresas capaces de incluir la RSE en su estrategia de negocios están abiertas a las demandas de la sociedad, pudiendo adaptarse a las mismas con mayor facilidad e incluso creando productos y servicios que atiendan sus expectativas (Centro de Ética y Ciudadanía Corporativa , 2005).

Sustentabilidad del negocio a largo plazo: Los socios e inversionistas siempre van a estar preocupados por la perennidad de la empresa. Las prácticas de RSE, disminuyen las contingencias de la empresa, permitiendo mayor control y reduciendo el riesgo del negocio como un todo (Centro de Ética y Ciudadanía Corporativa , 2005).

Acceso a mercados: Existen naciones o regiones que se rigen bajo ciertas normas o estándares especiales. Una empresa al respetar determinadas cláusulas sociales como el combate a la discriminación o a la corrupción, u otras cláusulas medioambientales y de calidad, podrán ingresar a dichos mercados con facilidad (Centro de Ética y Ciudadanía Corporativa , 2005).

Acceso a capitales: Al garantizar el control de riesgos sociales y ambientales, la empresa puede conseguir crédito y financiamiento para proyectos en instituciones que expresan tales exigencias; al poseer y transmitir una imagen corporativa favorable, ganan confianza y credibilidad (Centro de Ética y Ciudadanía Corporativa , 2005).

Reducción de costos operativos: Diversas iniciativas orientadas a la RSE, en particular aquellas relacionadas con el medio ambiente y el ambiente laboral, pueden reducir los costos y la improductividad. Por ejemplo, los programas de reciclaje eliminan los costos de desechos y generan ingresos por la venta del material reciclado. En el área de Recursos Humanos, las iniciativas de

balance entre el trabajo y la vida personal, reducen el ausentismo e incrementan la retención y la lealtad de los empleados, permitiendo a las empresas reducir costos en contratación y entrenamiento (Fundación del Empresariado Chihuahuense S.A., 2012).

1.3. Normas y estándares que guían la Responsabilidad Social Empresarial

Existen diversas normas que buscan una gestión óptima a nivel institucional y que son reconocidas a nivel mundial. A continuación se indican algunas de estas normas y estándares relacionados con el tema de investigación.

1.3.1. ISO 26000

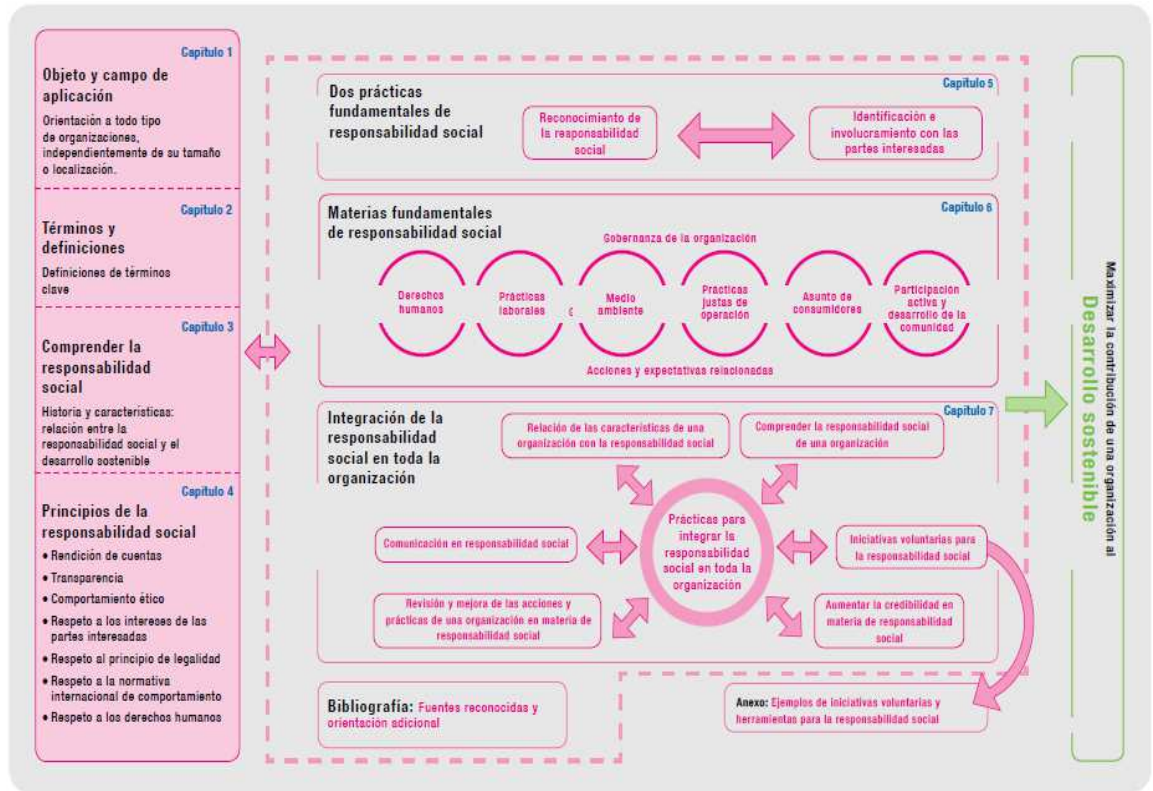
La Organización Internacional de Estandarización (ISO), tiene la membrecía de 163 organismos nacionales de normalización de países grandes y pequeños, industrializados, en desarrollo y en transición en todas las regiones. ISO tiene un portafolio de más de 18.400 normas que proveen a las empresas, el gobierno y la sociedad de herramientas prácticas en las tres dimensiones del desarrollo sostenible: económica, ambiental y social. ISO desarrolla normas para las que exista una necesidad clara en el mercado. El trabajo se lleva a cabo por expertos en el tema que vienen de forma directa de los sectores industrial, técnico y de negocios, que han identificado la necesidad de la norma y que después la pondrán en uso. Estos expertos pueden realizar el análisis y la formulación de las normas, con la ayuda de otros que posean conocimientos relevantes, como representantes de organismos gubernamentales, laboratorios de prueba, asociaciones de consumidores y academia y por organizaciones internacionales gubernamentales y no gubernamentales (Organización Internacional de Estandarización, 2011).

En el año 2001, ISO comenzó a estudiar la necesidad de desarrollar una norma de responsabilidad social, dando forma en el año 2004, al grupo de trabajo internacional a cargo de desarrollar la norma ISO 26000. Participaron expertos de los diversos grupos de partes interesadas: Industria, gobierno, trabajadores, consumidores, organizaciones no gubernamentales, servicio, apoyo, investigación

y otros; procurando el equilibrio geográfico y de género de los participantes. En mayo de 2010, al concluir el proceso de negociación, el grupo de trabajo contaba con 450 expertos y 99 países miembros de ISO y la ley fue aprobada con el 93,5% de votos favorables. El 1 de Noviembre de 2010, se publicó la norma ISO 26000 de Responsabilidad Social (Centro Vincular, 2011).

ISO 26000 pretende ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible y tiene como propósito fomentar que las organizaciones vayan más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la ley es una obligación para cualquier organización y una parte esencial de la responsabilidad social. Esta norma pretende promover el entendimiento común en el campo de la responsabilidad social y complementarla con otros instrumentos e iniciativas relacionadas con la responsabilidad social, sin reemplazarlos. ISO 26000 no es una norma de sistema de gestión. No es adecuada, ni pretende servir para propósitos de certificación, o uso regulatorio o contractual. Dado que ISO 26000 no contiene requisitos, ninguna certificación constituiría una demostración de conformidad respecto a esta Norma Internacional (Organización Internacional de Estandarización, 2011).

GRÁFICO NO. 8
VISIÓN ESQUEMÁTICA DE ISO 26000



Fuente: Organización Internacional de Estandarización
Elaborado por: Organización Internacional de Estandarización
Recopilado por: Katherine Vernaza

Los principios de la Responsabilidad Social que una organización debería respetar son:

GRÁFICO NO. 9
PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE ACUERDO A LA NORMA ISO 26000



Fuente: Global Standards Certification
Elaborado por: Global Standards Certification
Recopilado por: Katherine Vernaza

Principio 1: Rendición de Cuentas

Una organización debería rendir cuentas ante las autoridades competentes, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente. Además de informarles sobre las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos (Global Standards Certification, 2010).

Principio 2: Transparencia

Una organización debería ser transparente en sus decisiones y actividades que impacten a la sociedad y el medio ambiente. Deberían revelar de forma clara, precisa y completa la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que son responsables, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente. La información debería ser accesible para los interesados (Global Standards Certification, 2010).

Principio 3: Comportamiento Ético

El comportamiento de una organización debería basarse en los valores de la honestidad, equidad e integridad, estos valores implican el respeto por las personas, animales y medio ambiente además del compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones de sus partes interesadas (Global Standards Certification, 2010).

Principio 4: Respeto a los intereses de las Partes Interesadas

Una organización debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas. Aún 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 (Global Standards Certification, 2010).

Principio 5: Respeto al Principio de Legalidad

Una organización debería aceptar que el respeto al principio de legalidad es obligatorio. El principio de legalidad se refiere a la supremacía del derecho y en particular a la idea de que ningún individuo u organización está por encima de la ley y de que los Gobiernos están también sujetos a la misma. Este principio se contrapone con el ejercicio arbitrario del poder y el respeto al mismo implica que

una organización cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables (Global Standards Certification, 2010).

Principio 6: Respeto a la norma internacional de comportamiento

La organización debería respetar la normatividad internacional de comportamiento. 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 normatividad internacional de comportamiento (Global Standards Certification, 2010).

Principio 7: Respeto a los Derechos Humanos

Una organización debería respetar los derechos humanos y reconocer tanto la importancia como la universalidad de los mismos. Debería promover el respeto de los derechos humanos y evitar beneficiarse de esas situaciones cuando la ley o su implementación no proporcionen la protección adecuada (Global Standards Certification, 2010).

Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social abordados en ISO 26000

GRÁFICO NO. 10
 MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
 MATERIAS FUNDAMENTALES
 DE RESPONSABILIDAD SOCIAL



Fuente: Global Standards Certification
 Elaborado por: Global Standards Certification
 Recopilado por: Katherine Vernaza

La *gobernanza de la organización* es el sistema por el cual la empresa toma e implementa decisiones para lograr objetivos. Estos sistemas de gobernanza son diferentes dependiendo del tamaño, el tipo de organización y el contexto ambiental, económico, político, cultural y social en el que opera. Están dirigidos por una persona o grupo de personas que tienen la autoridad y responsabilidad de perseguir los objetivos planteados por la organización. La gobernanza es el factor primordial para integrar la responsabilidad social y para que la organización sea responsable de los impactos de sus decisiones y actividades. Cuando una empresa se plantea ser responsable, su sistema de gobernanza le debe permitir supervisar y poner en práctica los principios mencionados (Global Standards Certification, 2010).

Los *derechos humanos* son los derechos básicos que corresponden a cualquier ser humano. Existen dos categorías: 1) los derechos civiles y políticos; y 2) los derechos económicos, sociales y culturales. Los Estados tienen el deber de respetar, proteger, cumplir y hacer realidad estos derechos. Y una organización tiene la responsabilidad de respetar los derechos humanos dentro de su esfera de influencia (Global Standards Certification, 2010).

Las *prácticas laborales* de una empresa, comprenden las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo dentro de la organización. Estas incluyen el reclutamiento y promoción de trabajadores, finalización de la relación de trabajo, formación y desarrollo de habilidades, salud, seguridad e higiene industrial y cualquier política o práctica que afecte las condiciones de trabajo. Las prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz (Global Standards Certification, 2010).

Las decisiones y actividades de las organizaciones generan impacto en el *medio ambiente*, de forma indistinta de donde se ubiquen. Estos impactos están asociados al uso de los recursos de la empresa, la localización de sus actividades, la generación de contaminación y residuos y los impactos de las actividades realizadas sobre los habitantes naturales. Para reducir estos impactos ambientales, la empresa debería adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social, de salud y ambiental de sus decisiones y prácticas. La responsabilidad ambiental es una condición previa para la supervivencia y prosperidad de los seres humanos, motivo por el cual deben ser tomados en cuenta por las empresas (Global Standards Certification, 2010).

Las *prácticas justas de operación* se refieren a la conducta ética de una empresa en sus transacciones con otras organizaciones. Incluyen relaciones entre organizaciones y agencias gubernamentales, así como relaciones entre la organización y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, entre otras. Estas prácticas se relacionan con los asuntos de anticorrupción, participación responsable en la esfera pública, competencia leal, comportamiento socialmente responsable y respeto a los derechos de la propiedad. Para que la

competencia justa y el respeto a los derechos de la propiedad puedan lograrse, es primordial la cooperación y participación entre organizaciones de manera honesta, equitativa e íntegra (Global Standards Certification, 2010).

Las organizaciones que proporcionan productos y servicios, tienen responsabilidades ante sus *clientes y consumidores*. Estas incluyen proporcionar educación e información precisa, transparente y útil de marketing y de procesos de contratación, promoviendo el consumo sostenible y el diseño de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y satisfagan las necesidades de los más vulnerables y desfavorecidos, cuando sea necesario. La organización tiene la oportunidad de contribuir al consumo y al desarrollo sostenible, a través de los productos y servicios que ofrece y la información que proporciona, incluida la información de uso, reparación y disposición final de los mismos (Global Standards Certification, 2010).

La *participación activa de las organizaciones*, ya sea de manera individual o a través de asociaciones que busquen aumentar el bien público, ayuda a fortalecer la sociedad civil. Las empresas que se involucran de manera respetuosa con la comunidad y sus instituciones, reflejan valores democráticos y cívicos (Global Standards Certification, 2010).

1.3.2. Norma SA8000

En el año 1997, un grupo de expertos reunidos por la Agencia de Acreditación del Consejo sobre Prioridades Económicas (*Council on Economic Priorities Accreditation Agency, CEPAA*), crearon la norma SA8000 con el fin de mejorar las condiciones de trabajo mundiales. En el año 1998, se crea la agencia de acreditación Social Accountability International (SAI) para que dirija la implementación de la norma SA8000 y las actividades complementarias de formación. Esta norma está basada en otras normas internacionales de derechos humanos, como por ejemplo la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño de la ONU y en las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (Centro Nacional de Información de la Calidad, 2011)

Esta normativa que establece objetivos a cumplir por parte de las organizaciones en materia de derechos humanos y las condiciones laborales. Toma en cuenta temas como: el trabajo infantil, la fuerza de trabajo, la seguridad y la salud ocupacional, la libertad de asociación, la discriminación, las prácticas disciplinarias, el horario de trabajo, las remuneraciones y las responsabilidades de la gerencia de mantener y mejorar las condiciones de trabajo, entre otras (Polo de Desarrollo Educativo Renovado, 2010).

SA8000 es una norma certificable que puede ser aplicada en organizaciones de cualquier tamaño y ámbito geográfico, así como para todo tipo de sectores de actividad. El documento y guía de dicha norma está en constante revisión por medio de expertos de las diferentes partes interesadas (empresas, ONGs, sindicatos, entre otros) (Social Accountability International, 2005).

Cumplir con los principios y requisitos de responsabilidad social de esta norma, le permitirá a la empresa: a) Desarrollar, mantener e implementar políticas y procedimientos con el objeto de gestionar aquellos temas que puede controlar o influenciar; y b) Demostrar a las partes interesadas que existen políticas, procedimientos y prácticas de la organización, de acuerdo a los requisitos de esta norma (Social Accountability International, 2010).

1.3.3. Normativa AA1000

El ISEA (Institute for Social and Ethical Accountability), organización internacional fundada en el año 1996 con la participación de multinacionales, organizaciones no gubernamentales, académicos y empresas consultoras, elaboró la serie de normas AccountAbility AA1000 con el fin de proveer a las organizaciones de cualquier sector, tamaño y región de unos estándares de mejora de la sostenibilidad. (Accountability, 2012).

La norma de aseguramiento AA1000 es un estándar de aplicación general para evaluar, atestiguar y fortalecer la credibilidad y calidad del informe de sostenibilidad de una organización y de sus principales procesos, sistemas y competencias. Asimismo, provee de orientación sobre los elementos clave del proceso de aseguramiento (Accountability, 2003).

Las características clave de la norma AA1000 son las siguientes:

- *Cubre todos los resultados económicos, sociales y ambientales de la organización. Es decir, evalúa el desempeño sostenible de una empresa.*
- *Examina cómo una organización conoce, comprende e integra a los diferentes grupos de interés.*
- *Se centra de manera especial en las partes interesadas dentro de una empresa y en la precisión de la información que se provee, así como en las políticas de la organización y el cumplimiento de las regulaciones obligatorias.*
- *Establece los criterios para el aseguramiento de las declaraciones públicas, de forma que se fomente la credibilidad de los reportes de sostenibilidad.*
- *Evalúa la información proporcionada a las partes interesadas con respecto a la capacidad de la organización de dar respuesta a sus inquietudes, puesto que interpreta la acción de reportar como evidencia de un compromiso permanente con ellas (Centro Nacional de Información de la Calidad, 2011).*

La AA1000 AccountAbility Principles Standard (AA1000APS), ofrece el marco para que las organizaciones puedan identificar, priorizar y responder a los retos de la sostenibilidad. La AA1000 Assurance Standard (AA1000AS), proporciona una metodología para que los profesionales de aseguramiento puedan evaluar la naturaleza y el grado en que una organización se adhiere a los Principios de AccountAbility. Y la AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES), proporciona una guía para ayudar a las organizaciones a asegurar que los procesos de participación de los stakeholders sean robustos, enfocados en los propósitos de la organización y que den los resultados esperados por las organizaciones (Accountability, 2003).

Como conclusión, se puede ver qué iniciativas como el Informe Brundtland, el Pacto Mundial, los Objetivos de Desarrollo del Milenio y las Directrices de la OCDE para empresas multinacionales, han nacido debido a las preocupaciones por la situación ambiental y social del mundo. Las empresas al trabajar en los ejes de la RSE que abarcan todas las áreas afectadas por su actividad, en conjunto con su ética empresarial, pueden convertirse en gestores de cambio y obtener beneficios internos y externos, formando parte activa de la sociedad en la que se desarrollan, razón por la cual también se han desarrollado diferentes certificaciones y estándares internacionales que sirven de guía para la implementación de RSE.

CAPITULO II

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL ECUADOR: LEGISLACION E INSTITUCIONES INVOLUCRADAS

2.1. La RSE a nivel mundial

A continuación se hará una recopilación sintetizada de la historia de la Responsabilidad Social Empresarial, sus inicios, los países pioneros en este tema y su ingreso en los países latinoamericanos y en especial en Ecuador.

2.1.1. Primeros antecedentes y resultados de la RSE en Europa

El desarrollo y auge de la Responsabilidad Social Empresarial nació en la segunda parte del siglo XX, con el origen del concepto de Corporate Social Responsibility (CSR) desarrollado en un inicio en los Estados Unidos. Fue durante los años 60 cuando hubo un cambio en la mirada social de los Estados Unidos de la mano de Martin Luther King. En el año 1970 se empezó a germinar en especial en Europa la idea de que el rendimiento de las empresas no sería el modelo único de evaluación de empresas. En dicho año nacen las primeras actividades a nivel mundial como por ejemplo, la International Labour Organization (ILO) y en el año 1977 la ILO Tripartite Declaration of Principles Concerning Multinational Enterprises and Social Policy. Ya para el año 2011, los tres relevantes foros internacionales de la Responsabilidad Social Empresarial son la Internacional Labour Organization, Organización for Economic Cooperation Development (OECD) y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Schulze y Pszolla, 2011).

Con el nacimiento y desarrollo de la RSE en los Estados Unidos, se desarrollo una discusión en Europa. En la década de 1990 hubo una ola de fortalecimiento de la RSE en este continente, etapa en la que nacieron los términos *Sustainable Management*, *Corporate Citizenship* y *Corporate Social Responsibility*. La Comisión Europea hace suyo el concepto de CSR y es así como en el año 2001 se realiza la publicación oficial de CSR en la Unión Europea, seguida de la publicación del Libro Verde de la Comisión Europea con el título de *Europäische Rahmenbedingungen für die soziale Verantwortung der Unternehmen* (Condiciones básicas europeas sobre la responsabilidad social de las empresas).

Este documento se convierte en la motivación para las empresas de participar de manera activa en la sociedad a nivel voluntario, considerando los aspectos económicos, sociales y ecológicos (Schulze y Pszolla, 2011).

En Europa se pueden definir tres puntos comunes de Responsabilidad Social Empresarial: 1) Las acciones de RSE son voluntarias, respetando las leyes y reglas internacionales; 2) RSE implica desarrollo sustentable; 3) Las actividades de RSE integran a las empresas europeas en su negocio principal (Schulze y Pszolla, 2011).

La Comisión Europea desarrollo una estrategia para el fortalecimiento de la RSE que incluye diferentes aspectos tendientes a consolidarla en Europa. Los siete puntos de esta estrategia se muestran en la TABLA 1 a continuación:

CUADRO NO. 1
ESTRATEGIA DE LA COMISIÓN EUROPEA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA RSE

<i><u>Estrategia de Fortalecimiento de la RSE en Europa</u></i>
• Conocimientos crecientes sobre las ventajas de programas de RSE a nivel económico y social en Europa, en especial en los países menos desarrollados.
• Intercambio de información de programas de RSE
• Fortalecimiento de las capacidades de los directores con la gerencia de RSE
• Soporte del desarrollo de programas de RSE en empresas pequeñas y medianas
• Convergencia y transparencia de programas y herramientas de RSE
• Fundación de un foro de multi-stakeholder para RSE en Europa
• Integración de RSE en la política de la comisión europea

Fuente: SCHULZE & PSZOLLA
Elaborado por: Katherine Vernaza Cartagena

En el año 2002 se crea el foro *European Multi-Stakeholder on CSR* (EMS-Forum) encargado de afrontar el intercambio de información entre expertos y grupos de interés y de desarrollar una recomendación para el sustento de la RSE en Europa. En los años de inicio de la RSE, Estados Unidos lideraba el desarrollo de actividades y foros, pero a partir del año 2002, Europa se adelantó a EEUU con las actividades de RSE, en especial con acciones voluntarias desarrolladas en Dinamarca, Inglaterra, Holanda y Austria (Schulze y Pszolla, 2011).

Los países europeos indican que la comunicación de actividades sociales apoya la percepción positiva de la empresa en la publicidad. Una fuerte imagen corporativa influye en forma decisiva al logro de los resultados económicos esperados por la empresa y además fortalece la lealtad de los trabajadores, clientes y proveedores (Schulze y Pszolla, 2011).

Europa tiene diferentes herramientas políticas de la Responsabilidad Social, lo que en consecuencia lleva a tener RSE con diferentes características en los diversos territorios debido a sus diferentes culturas, sociedades y sobre todo por las diversidades económicas. El medio ambiente juega un rol central en el norte de Europa, mientras que en el sur de Europa se considera el aspecto social como central para la RSE. En este continente, se considera que la base de la Responsabilidad Social es el código de conducta para las empresas el cual debe cumplir las siguientes condiciones:

- La calidad de los productos y servicios y la información sobre el manejo deben ser idénticos en los países desarrollados e industriales
- En temas de estándares del medioambiente y del trabajo, política social y la remuneración, deben ser los mismos en las empresas multinacionales en países desarrollados e industriales (Schulze y Pszolla, 2011).

Europa maneja diversos conceptos referentes a las Responsabilidad Social Empresarial, como por ejemplo: *Corporate Giving* (Donaciones Corporativas), que hace referencia a las donaciones, el sponsoring y el comienzo de fundaciones empresariales. Las donaciones corporativas son prestaciones gratuitas en especie o en dinero. La forma más frecuente usada es la donación financiera, seguida de donaciones en especie y servicios gratuitos, o algunas empresas ofrecen su know-how mediante el apoyo y asesoría a organizaciones sin fines de lucro. El patrocinio o sponsoring es relevante en el concepto de comunicación, debido a que el contrato de patrocinio significa una contrapartida comunicativa. Los patrocinios en el contexto social y cultural siguen siendo los más significativos; por ejemplo, las empresas se comprometen con el patrocinio de algunos deportistas. Las organizaciones tienen como fin el de mejorar su imagen a través de la comunicación externa y por medio de publicaciones, anuncios, carteles,

propagandas, entre otros, muestran su compromiso con el exterior (Schulze y Pszolla, 2011).

La comisión europea ha desarrollado un plan de actividades como estrategia para promover la RSE en Europa, considerando dos aspectos relevantes: 1) las empresas de la Unión Europea (UE) deben aceptar las propuestas de la OCDE para las empresas multinacionales; 2) El surgimiento del fórum de EU-Multi-Stakeholder para la comunicación y el intercambio, además para el sustento de la convergencia y transparencia de las actividades empresariales en el contexto de la RSE. Esta estrategia además incluyó otros aspectos relevantes como el crecimiento del conocimiento sobre el impacto positivo de la RSE, acceso a servicios básicos de bancos, derechos humanos y empresariales, la educación continua de los gerentes, los consumidores y la imagen de la empresa (Schulze y Pszolla, 2011).

Dinamarca es uno de los líderes en RSE en Europa. Desde 1980, las empresas danesas tienen regulaciones para el medio ambiente y han integrado estos conceptos dentro de sus estrategias comerciales. Algunos gerentes daneses declaran que la responsabilidad ética y social es indispensable para hacer negocios. La herencia regional y la ética, son argumentos para la consciencia y acciones de RSE en Dinamarca, quienes consideran la democracia participativa como factor relevante, como el estado precursor de servicios sociales, en donde los gerentes están abiertos a iniciativas sociales y sobre todo la confianza que caracteriza la sociedad danesa, estos son atributos que han permitido el desarrollo sostenible de RSE en este país. La industria danesa elige suministros de empresas que tengan responsabilidad social, esto es el elemento de presión para las empresas proveedoras, dando ventaja a las empresas que en su cadena de suministro incorporan programas de RSE. Dinamarca tiene la ventaja de ser líder de iniciativas sociales, pero es necesario comunicar esto a la audiencia internacional porque es un país pequeño y debe competir en la comunicación de RSE (Schulze y Pszolla, 2011).

Austria es otra nación que tiene una larga tradición en el tema de RSE. La estrategia de este país en el desarrollo sustentable y las actividades de RSE

empezaron con la participación de todos los actores de la organización. En 1990 las empresas austriacas estudiaron la forma de actuar a favor del medio ambiente y su entorno social, concluyendo en el desarrollo de la sustentabilidad. Las empresas incluyen este concepto en sus propias metas y su filosofía de negocio. La RSE austriaca tiene dos metas: primero enseñar en forma clara como el negocio en Austria trabaja por el estado y la sociedad y segundo motivar las empresas para intensificar sus actividades en relación a RSE, para después comunicar sus esfuerzos y actividades al público en general (Schulze y Pszolla, 2011).

2.1.2. La RSE en Latinoamérica

Latinoamérica parte de una tradición filantrópica corporativa que ha ido evolucionando hacia una responsabilidad social más activa, tanto dentro como fuera de la empresa. Durante la historia, la acción social del sector privado en América Latina ha estado basada en creencias religiosas y ético-morales de carácter individual. Esto se debe al peso de las empresas familiares donde propiedad y gestión van unidas. Las empresas y empresarios han contribuido con sus recursos a las causas más variadas. Aún así, en general son donaciones desarticuladas y sin relación con la estrategia de la empresa, que puede no ser sostenible desde el punto de vista económico. Las actividades filantrópicas se caracterizan por la posibilidad de crear valor social y por su limitación para crear valor económico tanto en la empresa como fuera de ella (Banco Interamericano de Desarrollo, 2011).

La ciudadanía corporativa nace de la necesidad de llevar a cabo una conducta empresarial óptima. Este término es el primer paso hacia la RSE y se trata de minimizar el impacto negativo en la sociedad y el medio ambiental. Existen asuntos que son comunes a todo el mundo como el medioambiente, derechos humanos, trabajo infantil y forzado y condiciones laborales mínimas, pero las prioridades en América Latina son diferentes a las de Europa o Estados Unidos. Al comparar con Europa, los asuntos laborales en la región latinoamericana no están tratados de manera suficiente por las legislaciones nacionales, por lo tanto se convierte en tema prioritario. El alto nivel de desigualdad en el ingreso hace que

las practicas de negocios de inclusión sean el medio para llegar a los pobres y vulnerables de forma práctica y efectiva (Banco Interamericano de Desarrollo, 2011).

El avance de la RSE requiere que se den dos condiciones especiales: el marco regulatorio y fiscal optimo y mercados financieros e instituciones que funcionen. En cuanto al marco regulatorio, en algunos casos existe legislación en temas como la conservación ambiental, prácticas laborales, protección de los derechos del consumidor, gobernabilidad corporativa y ética en los negocios, pero es difícil forzar su cumplimiento, además de que en algunos casos su alcance es limitado. Algunos de los países que han realizado reformas legales relacionadas con la gobernabilidad corporativa y el mercado de valores son Brasil, Chile, México y Argentina (Banco Interamericano de Desarrollo, 2011).

Desde el punto de vista de gestión, no se han desarrollado por completo herramientas e índices de desempeño en RSE que muestren un argumento empresarial en su totalidad. La idea errónea de que este tipo de inversión es un gasto y no una inversión que ofrece retornos en el corto, mediano y largo plazo, ha llevado a muchos empresarios a dejar de lado su implementación. Existen algunas herramientas como los indicadores del Instituto Ethos de Brasil, el manual de indicadores de RSE de la Asociación de Empresarios para el Desarrollo en Costa Rica, así como modelos de gestión de RSE para Pymes como el desarrollado por la red Foro Empresa o Deres en Uruguay; pero su aplicación práctica en la región es todavía limitada (Banco Interamericano de Desarrollo, 2011).

Latinoamérica ha experimentado progreso en términos de RSE que se ha traducido en la realización de eventos, cursos, maestrías y en la publicación de libros. El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) a través del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), creó un *cluster*² de RSE, el cual sirvió de apoyo para la generación de programas nacionales de RSE que partieron de la formación de una oferta local de consultores, materiales de capacitación y la implementación en PyMES articuladas a empresas grandes. En los eventos regionales sobre RSE, se

² Cluster se refiere a un grupo de industrias o establecimientos industriales avicinados y operando cercanamente entre sí o, de manera más precisa: “Una concentración geográfica de industrias que obtienen ventajas en su desempeño a través de la co-localización” (Doeringer & Terkla. 1995. “Business strategy and cross-industry clusters.” Economic Development Quarterly 9: 225-37).

observa avances grupales en los casos de Brasil, México y Chile que son los más adelantados y de Colombia, Argentina y Centro América que les siguen. Ecuador se encuentra en el tercer grupo a la cola de la RSE (Morales, 2012).

2.1.3. La RSE en el Ecuador

A partir de la construcción conceptual y de los alcances de la Responsabilidad Social de la Empresa en especial en los países del hemisferio norte, llega también a nuestra región este modelo de gestión en especial a través de las corporaciones multinacionales que empezaron a incorporar cambios en sus estrategias y prácticas en todos los territorios en los que operaban. Las primeras empresas en incorporar la RSE de manera integral fueron las multinacionales, cierto segmento de empresas exportadoras, las grandes empresas extractivas privadas y las nacionales que, por su naturaleza, generan mayores expectativas en sus partes interesadas (Morales, 2012).

Las primeras PyMES (FLORALP, FABRICABLES y Gráficas Paola) en incorporar el modelo de gestión responsable lo hicieron entre los años 2005 y 2007 y su experiencia sirvió para la generación de metodologías de otros países. En Ecuador, existe un avance significativo en buenas prácticas como producción orgánica y comercio justo en empresas asociativas cuya producción se enfoca en mercados del hemisferio norte y la implementación de sellos de turismo responsable enfocados en atraer consumidores sofisticados. La Responsabilidad Social Empresarial no ha permeado en todo el Ecuador y existen casos de empresas líderes en la gestión de RSE pero son casos aislados (Morales, 2012).

Estos avances desiguales se explican por el desarrollo del sector empresarial del Ecuador, el grado de incidencia de las organizaciones de la sociedad civil y la participación del gobierno. Algunas empresas aun necesitan contar con el modelo de gestión con indicadores para su operación habitual, para luego incorporar los indicadores relacionados con temas ambientales o sociales, pero ya existen empresas grandes, medianas y pequeñas que han asumido el reto de contribuir al desarrollo sostenible y que son ejemplos a seguir en este ámbito (Morales, 2012).

2.2. Gobierno del Ecuador en el período 2006 – 2012

A partir del cambio de gobierno elegido por los ecuatorianos en el año 2006, se realizaron también cambios ideológicos y de prioridades para la toma de decisiones políticas y la creación de legislación nacional. Estos cambios son analizados en el siguiente subcapítulo, donde se estudia el plan nacional del buen vivir, la constitución aprobada en el año 2008 y los programas de RSE desarrollados en el Ecuador.

2.2.1. Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV)

La propuesta de cambio, definida en el Plan de Gobierno propuesto y presentado a la ciudadanía por el Movimiento País en el marco de su participación electoral en los años 2006, 2007 y 2008, ya trazó los lineamientos de una agenda alternativa para el Ecuador. La gestión presidencial empieza ya su labor con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2010 y con el fin de consolidar este desafío de cambio, se plantea el Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013 dentro del cual se establecen retos orientados a la materialización y radicalización del proyecto de la Revolución Ciudadana con el objetivo de constituir un Estado plurinacional e intercultural y a su vez alcanzar el Buen Vivir (Sumak Kawsay) de la ciudadanía ecuatoriana (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2009).

De esta forma, el Estado plurinacional constituye la alternativa a la contractualidad liberal del Estado moderno, la interculturalidad es la condición de posibilidad para que la sociedad pueda reconocerse a sí misma en las diferencias que la constituyen y el Sumak Kawsay es la alternativa al modo capitalista de producción, distribución y consumo. Es además la alternativa al mecanismo de regulación social por la vía de los mercados autorregulados y es una forma de devolverle a la sociedad el control sobre la producción. El Buen Vivir plantea una forma de relacionamiento diferente entre seres humanos en el que la individualidad debe someterse al principio de responsabilidad social y compromiso ético y el relacionamiento con la naturaleza, que es reconocida como parte primordial de la sociabilidad humana (Dávalos, 2010).

El PNBV recoge y busca concretar las revoluciones delineadas en el proyecto de cambio de la Revolución Ciudadana, las que luego de orientar el proceso constituyente del año 2008, fueron plasmadas en el reciente pacto social reflejado en la vigente Constitución de la República del Ecuador (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2009). Estas revoluciones son:

1. **Revolución constitucional y democrática**, para sentar las bases de una comunidad política incluyente y reflexiva, que apuesta a la capacidad del país para definir otro rumbo como sociedad justa, diversa, plurinacional, intercultural y soberana. Ello requiere la consolidación del actual proceso constituyente, a través del desarrollo normativo, de la implementación de políticas públicas y de la transformación del Estado, coherentes con el nuevo proyecto de cambio, para que los derechos del Buen Vivir sean de verdad ejercidos. Para esto, es indispensable la construcción de una ciudadanía radical que fije las bases materiales del proyecto nacional inspirado por la igualdad en la diversidad.
2. **Revolución ética**, para garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y el control social, como pilares para la construcción de relaciones sociales que posibiliten el reconocimiento mutuo entre las personas y la confianza colectiva, elementos imprescindibles para impulsar este proceso de cambio en el largo plazo.
3. **Revolución económica, productiva y agraria**, para superar el modelo de exclusión heredado y orientar los recursos del Estado a la educación, salud, vialidad, vivienda, investigación científica y tecnológica, trabajo y reactivación productiva, en armonía y complementariedad entre zonas rurales y urbanas. Esta revolución debe concretarse a través de la democratización del acceso al agua, tierra, crédito, tecnologías, conocimientos e información y diversificación de las formas de producción y de propiedad.
4. **Revolución social**, para que, a través de una política social articulada a una política económica incluyente y movilizadora, el Estado garantice los derechos fundamentales. Esta política integral, coherente e integradora es la que ofrece las oportunidades para la inserción socioeconómica y, a la vez, para fortalecer las capacidades de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y grupos de atención prioritaria, con el fin de que ejerzan sus derechos con libertad.
5. **Revolución por la dignidad, soberanía e integración latinoamericana**, para mantener una posición clara, digna y soberana en las relaciones internacionales y frente a los organismos multilaterales. Ello permitirá avanzar hacia una verdadera integración con América Latina y el Caribe, así como insertar al país de manera estratégica en el mundo (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2009).

El Buen Vivir parte de la búsqueda de alternativas de vida que han impulsado de manera particular los actores sociales de América Latina, demandando reivindicaciones frente al modelo económico neoliberal. En el caso ecuatoriano, estas reivindicaciones se convirtieron en los principios y orientaciones del reciente pacto social (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2009).

2.2.2. Constitución aprobada en el 2008

La elección de la Asamblea Constituyente encargada de redactar el proyecto de Constitución, el cual fue sometido a consulta popular el 28 de septiembre del año 2008 y aprobado con el 64% de votos válidos, se convirtió

desde entonces en la Carta Política del Ecuador vigente. La Constitución de 2008 consta de 444 artículos y recoge instituciones y derechos que constaban en la Constitución de 1998, aunque en general presenta un desarrollo más detallado y una serie de innovaciones (Grijalva, 2009).

La Constitución de 2008 fortalece el rol del Estado en la economía, que debe orientarse a garantizar el ejercicio de los derechos constitucionales, considerando que el Estado debe desarrollar una adecuada planificación. En la Constitución de 1998 se incluía en los artículos 254-255 disposiciones generales sobre la planificación económica y social y en la Carta Política vigente, los artículos 275, 279 y 280, fortalecen el sistema nacional de planificación destacando su carácter participativo y su funcionamiento en los distintos niveles de gobierno y ámbitos territoriales. Se establece el Consejo Nacional de Planificación y dispone la formulación del Plan Nacional de Desarrollo vinculado al Presupuesto del Estado que es obligatorio para el sector público y funciona como indicativo para los demás sectores de la economía (Grijalva, 2009).

La Carta Política de 2008 considera que los distintos tipos de empresas (que en la Constitución de 1998 indicaban que su propiedad y gestión podía ser privada, pública, mixta, comunitaria o de autogestión) como formas de organización económica (arts. 283 y 319), vinculadas a distintos tipos de sectores financieros (art. 208) y tipos de propiedad (art. 321). Entre estas formas de organización económica la Constitución prioriza a la economía pública y comunitaria llamada “popular y solidaria”. En cuanto a la economía pública, la Constitución vigente regula de manera más detallada, la organización y control de las empresas públicas (art. 315), a quienes les corresponde la gestión de sectores estratégicos como energía, telecomunicaciones, recursos naturales no renovables, entre otros, así como la prestación de servicios públicos (Grijalva, 2009).

En relación con el sistema monetario, cambiario, crediticio y financiero, el texto constitucional vigente da un giro respecto a la de 1998 al eliminar la autonomía del Banco Central y convertirlo en el órgano de las políticas que sobre esa materia dicte el ejecutivo. Así mismo, las actividades financieras pasan a ser

un servicio de orden público, con miras a un mayor y estricto control y regulación (Grijalva, 2009).

Al analizar el tema de derechos y garantías, la Constitución de 2008, vincula y relaciona los derechos sociales a la noción andina de Sumak Kawsay o Buen Vivir, así como al modelo de desarrollo asumido de manera oficial. Entre los derechos de mayor desarrollo se puede destacar los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, donde se incluyen los derechos de adultos mayores, migrantes, mujeres embarazadas, jóvenes, personas con discapacidad, personas con enfermedades catastróficas, privadas de la libertad, usuarias y consumidoras. Para estos casos, se desarrollan derechos que atienden a las diferencias y especial condición de los miembros de cada uno de esos grupos. Además de que se reconocen y desarrollan los derechos sociales, ambientales, derechos de participación y de los pueblos indígenas (Grijalva, 2009).

La Constitución vigente cambia la clasificación tradicional de los derechos y en lugar de la ordenación de derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, se utiliza una división temática como: derechos del Buen Vivir, de participación, de libertad, entre otros. Incluso al referirse a los derechos colectivos, se los denomina derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades con el fin de destacar así que también otros derechos pueden exigirse de forma colectiva. Por otro lado, se desarrolló las llamadas garantías jurisdiccionales, es decir, las acciones jurídicas ante los jueces para reclamar por la violación de los derechos. Se mantiene el Amparo, el Hábeas Corpus y el Hábeas Data y se agregan otras como el acceso a la información pública y la acción de cumplimiento, además se crea el Amparo o Tutela contra sentencias judiciales. Además de estas garantías, se incorpora como garantías de los derechos la actividad legislativa y en general de producción de normas, la realización de políticas públicas y la participación ciudadana. (Grijalva, 2009).

La Constitución de 1998 establecía un amplio catálogo de derechos colectivos y diversas referencias a las culturas indígenas en materias como idiomas, salud, educación, entre otras; derechos y referencias que la Constitución de 2008 aumenta y enriquece, además de que considera al Estado ecuatoriano

como plurinacional e intercultural. Se revisaron y ampliaron derechos ya establecidos en el texto constitucional de 1998 y se incluyeron derechos colectivos, como el derecho a no ser objeto de racismo ni discriminación, a mantener sus sistemas jurídicos propios, a constituir y mantener sus propias organizaciones, a ser consultados antes de la adopción de medidas legislativas que puedan afectar a esos pueblos o colectivos, el derecho a la limitación de actividades militares en sus territorios, a que la diversidad cultural se refleje en la educación pública y en los medios de comunicación, a tener sus propios medios y los derechos de los pueblos en aislamiento voluntario (Grijalva, 2009).

Otro cambio notable en la Carta Política de Montecristi es que, a diferencia de la Constitución de 1998 que establecía la división de las tres funciones del Estado: Legislativa, Ejecutiva y Judicial, en la aprobada en el año 2008, se establecen cinco funciones agregando las de Participación Ciudadana y la Electoral. La Función de Transparencia y Control Social tiene igual jerarquía que las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial y Electoral y su organismo central es el Consejo Nacional de Participación Ciudadana y Control Social, cuyos miembros son designados mediante concurso público, luego de un proceso de impugnación de candidatos bajo veeduría ciudadana. Entre las funciones del Consejo se destacan la lucha contra la corrupción, la promoción de la participación ciudadana y la designación de varios funcionarios de alto rango del Estado como son el Defensor del Pueblo, Defensoría Pública, Fiscal General de la Nación, Contralor General del Estado, miembros del Consejo Nacional Electoral y del Tribunal Contencioso Electoral (Grijalva, 2009).

El nuevo texto constitucional divide al territorio nacional en regiones, provincias, cantones y parroquias rurales con sus respectivos gobiernos autónomos descentralizados. Además fortalece al Estado central mediante el reordenamiento de competencias pues a las asignadas en la Constitución de 1998 como la defensa, seguridad, relaciones internacionales y políticas económicas, se añaden otras como la planificación, migración o gestión de empresas públicas; y a su vez fortalece a los gobiernos locales y cantonales como son las Juntas Parroquiales y los Municipios, abriendo la posibilidad de

establecer otro nivel territorial por medio de los gobiernos regionales integrados en la asociación de provincias colindantes (Grijalva, 2009).

2.2.3. Programas de RSE desarrollados en el Ecuador

En Ecuador existen empresas y organizaciones que han implementado la Responsabilidad Social Empresarial como parte de su plan estratégico y de su filosofía empresarial. Los programas de RSE que se llevan a cabo en el Ecuador y que se dan a conocer a la sociedad son desarrollados en su mayoría por empresas del sector privado. A continuación un cuadro explicativo de las empresas y las actividades de responsabilidad social que realizan.

CUADRO NO. 2
PROGRAMAS DE RSE DESARROLLADOS EN ECUADOR

Empresa	Actividad	Programas de RSE
Cervecería Nacional	Empresa dedicada a la producción de cerveza y refrescos	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene un Sistema de Gestión Integral (SGI) basado en certificaciones ISO 9001, OHSAS 18002, ISO 14001, ISO 22000 y BASC. • Capacitación constante a empleados de acuerdo al área de trabajo y desarrollo de programas y campañas de salud vinculadas con la seguridad ocupacional. • Medio Ambiente: Uso responsable de agua, tratamiento de aguas residuales, ahorro de energía, campana de reciclaje de plásticos, latas y vidrio en Guayaquil. • Desarrollo de negocios inclusivos en siembra de arroz, inclusión de pequeños agricultores y microempresas locales como proveedores principales. • Campañas de consumo responsable de alcohol y creación del sitio hablemosdealcohol.com para concienciar al consumidor sobre los riesgos del consumo de alcohol. • Programa Siembra Futuro para proyectos de emprendedores que generen empleo y desarrollo. • Programa de Voluntariado CN • Apoyo al deporte: Fútbol y tenis.
Plastigama	Empresa dedicada a la fabricación de materiales de plástico para la construcción	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados: Capacitación continua, reconocimientos y recompensas, salud básica, seguridad y prevención, desarrollo cultural y ayuda económica. • Difusión de prácticas de responsabilidad

		<p>social, promoviendo su implantación tanto en clientes como en proveedores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de programas de capacitación a la comunidad en temas de seguridad y prevención, liderazgo juvenil, salud básica, entre otros. • Proyecto Hydros: Busca embajadores del agua y proveer herramientas que permiten a cualquier ciudadano o institución, promover verdaderas campañas de sensibilización sobre el agua.
Diners Club	Compañía de tarjetas de crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Colabora con UNICEF por medio de donación de fondos. • Proyectos internos de capacitación a trabajadores de diferentes áreas, cursos extracurriculares, manejo y prevención de riesgos ergonómicos, escuela para padres, charlas preventivas del cáncer de seno, voluntariado corporativo. • Medio Ambiente: reciclaje de papel y plástico, donación de activos, campaña de manejo adecuado de pilas, celulares, focos y desechos médicos, campaña "1000 Autos Menos". • Comunidad: Campaña Dona un Buen Libro por la Educación, campaña para la Erradicación del Trabajo Infantil en conjunto con el MRL y UNICEF, promoción de la lactancia materna y cuidado de la familia, promoción de la Lecto-Escritura.
Coca-Cola de Ecuador S.A.	Empresa dedicada a la producción y venta de bebidas	<ul style="list-style-type: none"> • Fundación Coca-Cola de Ecuador trabaja en conjunto con CARE Ecuador, Junior Achievement, Fundación Galápagos y The Nature Conservancy. • Proyectos de reforestación en las comunidades en las que operan. • Programas que contribuyen a crear conciencia ambiental en las comunidades locales y a mantener las zonas costeras limpias (Galápagos). • Proyectos de educación ambiental para estudiantes. • Promoción de la actividad física en los niños por medio del proyecto "Apúntate a Jugar".
Procesadora Nacional de Alimentos PRONACA	Producción y comercialización de todo tipo de alimentos	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrolla todos sus procesos bajo normas HACCP (Análisis y Control de Puntos Críticos), la mayor certificación en seguridad alimentaria. • Proyectos de gestión ambiental, salud

		<p>ocupacional y seguridad industrial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construcción de plantas de tratamiento de aguas residuales para las plantas industriales. • Construcción de plantas de elaboración de subproductos para aprovechar los excedentes. • Piscinas de oxidación para purificar las aguas en las granjas de cerdos. • Programas de asesorías de expertos nacionales e internacionales en temas ambientales. • Compromiso con la comunidad por medio del trabajo de la Fundación San Luis. • Apoyo a la Educación: Unidad Educativa “San Juan de Bucay” y Unidad Educativa “San Pedro de Valle Hermoso”, para hijos de colaboradores y miembros de la comunidad.
Pinturas Cónдор	Empresa dedicada a la producción y comercialización de pinturas	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de Estudio de Impacto Ambiental en sus plantas, con el fin de establecer el Plan de Manejo Ambiental. • Colaboración y apoyo a Un Techo Para Mi País. • Jornadas de Seguridad, Salud, Ambiente y Calidad.

Fuente: Carla Chacón
Elaborado por: Katherine Vernaza

Tomando en cuenta los aspectos ambientales, existe vigente en el Ecuador la Ley de Gestión Ambiental, expedida por el Congreso Nacional el 10 de septiembre de 2004, que establece los principios y directrices de política en este ámbito; determina las obligaciones, responsabilidades y niveles de participación de los sectores público y privado en la gestión ambiental, además de señalar los límites permisibles, controles y sanciones en esta materia (H. Congreso Nacional, 2004).

La máxima autoridad en este tema a nivel nacional es el Ministerio del Ambiente, el cual a su vez se apoya en diferentes Subsecretarías y Direcciones encargadas de temas específicos como por ejemplo: calidad ambiental, cambio climático, gestión marina y costera o patrimonio natural; además de trabajar en conjunto con diferentes instituciones estatales zonales y provinciales. Dicho ministerio se encarga de planificar y desarrollar la Política Ambiental Nacional (PAN) e incluir las acciones concretas que el PAN propone dentro del Plan

Estratégico que llevará a cabo el Ministerio del Ambiente (Ministerio del Ambiente, 2012).

El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito a través de la Secretaría de Ambiente, posee una Dirección Metropolitana Ambiental, que se encarga de expedir Guías de Prácticas Ambientales Sectoriales (dependiendo de la actividad productiva) y Generales que sirven como lineamientos básicos dirigidos para las actividades productivas, ya sean estas actividades de pequeña y mediana empresa e instalaciones que generen ámbitos, bienes y servicios que posibiliten la recreación, cultura, salud, educación, transporte, servicios públicos o privados. En el caso de actividades, obras o proyectos que ocasionen un impacto significativo y entrañen riesgo ambiental, es precisa la presentación de estudios de impacto (Secretaría de Ambiente, 2013).

Por otra parte, el Distrito Metropolitano de Quito, expidió la Ordenanza Metropolitana No. 333 de Responsabilidad Social, con el objeto de *“motivar una cultura basada en la ética y la responsabilidad social, con miras a la generación de un territorio competitivo y una sociedad sostenible”* (Distrito Metropolitano de Quito, 2012). De acuerdo a esta ordenanza, se estableció el 26 de Julio de cada año como el día de la Responsabilidad Social, con el fin de que sea una oportunidad para concientizar, motivar e involucrar a la ciudadanía sobre la importancia de vivir de una manera responsable. Se creó además el Banco de Datos de Responsabilidad Social del Distrito Metropolitano de Quito, el cual busca: Motivar la generación de informes de RS como herramienta de rendición de cuentas y práctica habitual de convivencia, sistematizar, registrar y difundir las adecuadas prácticas de Responsabilidad Social para replicarla a nivel del territorio, difundir las memorias de las organizaciones que han recibido reconocimiento en RS y sistematizar, transparentar y difundir la información a través del portal de internet que se cree para tal efecto (Distrito Metropolitano de Quito, 2012).

Se creó también el Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social, el cual se considera como el espacio de diálogo y participación institucionalizado, donde los distintos grupos de interés pueden expresarse en forma transparente, publica y sistemática sobre la situación presente y el fomento de la responsabilidad social (Distrito Metropolitano de Quito, 2012).

La composición e integrantes del dicho Consejo se muestran en el gráfico a continuación:

GRÁFICO NO. 11
CONSEJO METROPOLITANO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL



Fuente: Distrito Metropolitano de Quito
Elaborado por: Distrito Metropolitano de Quito

2.3. La Responsabilidad Social de las empresas en Ecuador

Dentro de este subcapítulo, se busca estudiar las empresas dedicadas a temas de RSE en el Ecuador, sus diferentes actividades y servicios y las empresas pequeñas, medianas y grandes que mantienen planes de responsabilidad social pioneros a nivel nacional.

2.3.1. Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES)

El Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES), es una iniciativa de la Fundación Esquel y del Instituto Synergos de Estados Unidos, creada en el año 2002 y cuya misión es *“Promover el concepto y las prácticas de la Responsabilidad Social a través de algunas organizaciones fortalecidas y comprometidas con el desarrollo sostenible del Ecuador”* (Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social, 2012).

CERES busca involucrar, sensibilizar y apoyar a las empresas a gerenciar sus negocios de manera responsable para que ellas se transformen en movilizadoras de una sociedad íntegra y sostenible. Esta organización actúa bajo los principios de equidad e impacto, transparencia y solidaridad, libertad y respeto y corresponsabilidad; además tiene el Código de Ética interno el cual determina los valores y principios que rigen el actuar CERES y quienes la integran (Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social, 2012).

Con el afán de promover la responsabilidad corporativa, el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social Empresarial, se maneja dentro de las siguientes líneas de acción:

- Medición de la Huella de Carbono y eficiencia energética en alianza con una empresa inglesa de consultoría para la mitigación del carbono.
- Escaneo de consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio a través de la herramienta MDG Scan creada por Business in Development and Sustainability con el objetivo de que las empresas conozcan su aporte real a los ocho ODM.
- Evaluación del respeto al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y apoyo a la elaboración del Informe de Progreso (Communication on Progress). CERES, por medio de United Nations Global Compact Assessment Tool apoya a sus miembros para que logren determinar el estado de la empresa en cuanto a los diez principios del Pacto Mundial.
- CERES realiza publicaciones que ayudan a difundir e implementar los conceptos claves de la RSE y además realiza la publicación de la revista de prensa, que hace una recopilación de noticias para informar al público sobre

los proyectos e iniciativas relacionadas con la RSE a nivel nacional, regional y mundial.

- La membresía de CERES incluye charlas, capacitaciones y cursos introductorios de RSE para la gerencia y mandos medios. Además, de acuerdo a la demanda, se organiza cursos especializados o cursos temáticos según la demanda de la organización (Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social, 2012).

El Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social participa en el Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial (PLARSE), impulsado por el Instituto Ethos con la colaboración de la Fundación Avina, Organización Intereclesiástica de Cooperación para el Desarrollo (ICCO) y Forum Empresa y organizaciones promotoras de la RSE de Paraguay (ADEC), Bolivia (COBORSE), Ecuador (CERES), Perú (Perú 2021), Nicaragua (UniRSE), Colombia (CECODES) y Argentina (IARSE). Dentro de esta red, se busca fortalecer el movimiento de la Responsabilidad Social Empresarial en América Latina mediante el intercambio de conocimiento y experiencias entre las organizaciones participantes y la consolidación de alianzas que contribuyan a la creación del ambiente favorable para una gestión responsable en la región (Korin, 2012).

PLARSE impulsa el uso de los Indicadores Ethos como herramienta de auto aprendizaje, sensibilización, evaluación y seguimiento de la gestión de las empresas que incorporan o desean incorporar la responsabilidad social como una forma de accionar, en el caso particular de Ecuador, estos indicadores fueron validados para la realidad del país y en el año 2010 fue lanzada la Guía de Indicadores CERES-Ethos de Responsabilidad Social que son de uso esencial interno (Korin, 2012).

2.3.2. Instituto de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE)

El Instituto de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE) es una institución privada sin fines de lucro que tiene como ideal el perfeccionamiento social a través del humanismo auténtico y solidario. IRSE es parte de la Fundación Horizontes,

persona jurídica aprobada el 29 de diciembre de 2005 por el Ministerio de Cultura de la Republica del Ecuador (Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador , 2012).

La misión del Instituto de Responsabilidad Social Empresarial del Ecuador es:

“Promover, difundir y colaborar en la implantación de una cultura y practica de responsabilidad social empresarial que coadyuve al desarrollo sostenible, trabajando junto a las personas, empresas y demás instituciones a través del aporte técnico-metodológico, del intercambio de experiencias, acciones y colaboración mutua.”

El IRSE impulsa la práctica, la aplicación técnica y metodológica de la responsabilidad social con base en la implantación del modelo de RSE, la utilización de herramientas universales para que las organizaciones colaboren en la mejora de la sociedad, a través de la excelencia institucional y sus legítimos fines, fundamentándose en valores como transparencia y ética. Además, el IRSE inculca a que las acciones empresariales y sus metas no se descuiden de los valores auténticos que permitan el desarrollo de la persona, el bienestar de la sociedad, el cuidado del medio ambiente y la consolidación del desarrollo sostenible (Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador , 2012).

Al igual que el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social Empresarial, el IRSE también tiene diversas áreas de acción, que son:

Información y Difusión: Como se mencionó, en el Ecuador el concepto de RSE se había enfocado en la filantropía, la caridad, las donaciones y la asistencia social, de allí que IRSE busca difundir los auténticos conceptos y componentes de la RSE, con el afán de orientar, informar y servir de guía para la sociedad (Instituto de Responsabilidad Social Empresarial, 2012).

Formación de capacidades: IRSE desarrolla seminarios, charlas, conferencias, encuentros y capacitaciones con el fin de que todos los niveles organizacionales coincidan y se formen en las bases, fundamentos y herramientas de la RSE. Se busca promover la cultura de Responsabilidad Social no solo en la empresa sino en las instituciones académicas, gremios, agrupaciones, entre otros (Instituto de Responsabilidad Social Empresarial, 2012).

Investigación y Desarrollo: IRSE investiga, selecciona, alianza, adapta y desarrolla metodologías y herramientas eficaces para el impulso y la implantación de la cultura de RSE. Cada nación tiene su cultura y sus especificidades, en las que no resulta eficaz solo copiar sino desarrollar y adaptar las oportunidades y herramientas de RSE (Instituto de Responsabilidad Social Empresarial, 2012).

2.3.3. Empresas pioneras de la RSE en el Ecuador

En Ecuador existen empresas grandes, pequeñas y medianas que aplican la cultura de Responsabilidad Social dentro de su estrategia de negocios. A continuación se explicaran algunas empresas y su modelo de RSE, los cuales sirven como ejemplo y como guía para entender de mejor manera el funcionamiento de este tema a nivel nacional.

Empresas Pequeñas

Kapawi Ecolodge & Reserve

Kapawi es un ecolodge ubicado en el margen norte de la cuenca del Río Pastaza, fue construido y operado en sus principios por una empresa guayaquileña, enfocada en el turismo responsable en el archipiélago de Galápagos, llamada Canodros S.A. Con el fin de generar paquetes que incluyan Galápagos y la Amazonía que son dos de los territorios de mayor atracción turística del país, se desarrolló un producto que ofreciera a las comunidades amazónicas un instrumento económico sostenible para su supervivencia y luego del respectivo estudio de mercado se decidió que el lugar más adecuado para desarrollar el proyecto era el bajo Pastaza. La construcción del hotel empezó en 1993 y las operaciones arrancaron en 1996 y se consideró el proyecto pionero para su tiempo debido a que incluía conservación, turismo e involucramiento comunitario (Morales, 2012).

Canodros S.A. firmó el convenio con la Organización Internacional Nueva Acrópolis (OINAE), para la operación turística del lugar que se base en las normas de protección del sistema ecológico y no afecte a la nacionalidad y a las culturas de las comunidades Achuar. Además se estableció que el negocio sería transferido de forma íntegra a la nacionalidad Achuar para el año 2011. Para la

construcción del complejo, se emplearon materiales locales sobre la base de la arquitectura Achuar, con las herramientas que la nacionalidad ocupa para construir sus casas. Desde el primero de enero de 2008, la Nacionalidad Achuar del Ecuador es la dueña de la empresa (Morales, 2012).

Kapawi Ecolodge & Reserve es una empresa social, concebida de forma integral con mentalidad verde. Busca la conservación del ecosistema y con ello la conservación del hábitat de la Nacionalidad Achuar. Maneja sus procesos bajo la ISO 9001³, está certificado en turismo responsable con Rainforest Alliance⁴ y tiene la certificación Smart Voyager. Algunas de las practicas realizadas por Kapawi son: tratamiento y purificación del agua del rio para que sea apta para consumo humano, uso de 63 paneles solares y 74 baterías para obtener energía eléctrica, uso de focos ahorradores, selección rigurosa de los productos que se consumen en el hotel para reducir la producción de basura, separación de residuos y el adecuado manejo de desechos, uso de productos biodegradables, entre otras. En las oficinas de Quito y de Shell también se han incorporado prácticas amigables con el ambiente (Morales, 2012).

Kapawi es un producto sostenible, responsable, certificado, al que todos pueden acceder, pero no es para todos. El 90% del mercado son extranjeros que están interesados en el contacto con la naturaleza y con las comunidades. Las certificaciones han permitido abrir canales para el segmento que aprecia este tipo de empresa, por lo que el mayor número de turistas provienen del hemisferio norte y buscan productos certificados que les garanticen buenas prácticas y calidad. El hotel se ha convertido en espacio de aprendizaje tanto para los trabajadores de Quito, como para los turistas y estudiantes. A partir del año 2012, se está promoviendo el trabajo en las comunidades para que puedan ser proveedoras del hotel y se está capacitando a los empleados que garantizarán un equipo entrenado en cada área (Morales, 2012).

³ La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente. <http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>

⁴ Organización no Gubernamental Internacional que tiene como objetivo el de mejorar la gestión de las actividades económicas relacionadas con los recursos naturales. Dentro de su división de certificación (RA-Cert Division), ofrece servicios de auditoría y verificación. En el caso del turismo responsable, poseen la marca Rainforest Alliance Verified™ para las empresas que demuestran un progreso en la disminución de su huella ambiental y que apoyan a los trabajadores, las culturas y comunidades locales y de los alrededores. <http://www.rainforest-alliance.org/es/about/marks>

Gráficas Paola

Gráficas Paola es una empresa familiar creada en el año 1987, que pertenece a la industria gráfica. Desde el año 1997 se constituye con otra administración y desde el año 2000 está inmersa en un plan de mejora continua, dentro del cual ha obtenido la certificación de calidad ISO 9001 y a partir del año 2005 incorporo el modelo de gestión responsable. Y desde el año 2012 está certificada bajo la ISO 16759, herramienta que las empresas buscan para ser más eficientes en el desarrollo de su sostenibilidad. Esta certificación está dirigida a imprentas, publicistas y otras compañías en la industria gráfica y provee el marco para calcular el carbono presente en los diferentes productos (periódicos, cuadernos, revistas, libros, entre otros), de tal manera que su impacto en el medio ambiente sea menor (Morales, 2012).

La industria gráfica en el mundo se ha preocupado de desarrollar prácticas respetuosas con el medio ambiente e innovación para contar con productos y equipos ecoeficientes. Este sector ha generado iniciativas orientadas al uso de materia prima sostenible, establecer buenas prácticas en la manufactura tanto para papel como en tintas y en la aplicación de tecnologías modernas de producción limpia y eficiencia energética. Las principales directrices que la industria gráfica desarrolla son la sostenibilidad medioambiental y la especialización. Tanto los clientes como las mismas empresas quieren estándares específicos que les sirvan de guía para ser sostenibles y competitivas (Morales, 2012).

En el Ecuador existe la Asociación de Industriales Gráficos (AIG), con núcleos provinciales y, además existe la Federación Nacional llamada FIGE. La federación y asociaciones sirven de mecanismos de dialogo con el gobierno. En el año 2011, la Asociación de Industriales Gráficos de Pichincha y el Ministerio de Industrias y Productividad realizaron el Proyecto de Mejoramiento de la Calidad y Productividad, orientado a desarrollar un cuadro estructurado de cambio en los sistemas de gestión de las empresas, mediante la implantación del proceso de mejoramiento continuo de calidad y productividad. Mediante este proyecto se consiguieron compromisos como el mejoramiento de la calidad de atención al

cliente, la disminución de desperdicios de materia prima y la disminución de los tiempos del ciclo para la ejecución de los procesos. La AIG está promoviendo que las imprentas retroalimenten sobre las irregularidades que han tenido con el Instituto de Compras Públicas (INCOP), debido a que en varios casos este da preferencia a las propuestas más económicas en lugar de hacerlo a los que cumplen con la ley (Morales, 2012).

En el año 2005, Gráficas Paola empezó con su plan de mejora continua, para el que contaron con la ayuda de la Fundación Suiza para la Cooperación Internacional Swisscontact, empezando con la incorporación de la ISO 9001. Luego del diagnóstico de RSE de la empresa, se identificaron dos materias en las que Gráficas Paola debía trabajar: prácticas laborales y medioambientales. La empresa se maneja con el equipo de mejoramiento continuo y RSE, conformado por el Gerente General, los cuatro capacitadores de los grupos de mejora y la Gerencia Comercial (Morales, 2012).

La empresa procura garantizar buenas condiciones de trabajo para que sus colaboradores se sientan a gusto en el desempeño de sus funciones e incrementen la productividad. Razón por la cual realiza ciertas actividades como proporcionar un refrigerio nutritivo a sus trabajadores durante la mañana, mantener un almuerzo conjunto una vez al mes, las políticas propuestas son puestas en conocimiento de los empleados, todas las decisiones y acuerdos se llevan por escrito para poder contar con información cuantificable y adecuada. Además se realizan encuestas permanentes de satisfacción de los colaboradores/clientes internos (Morales, 2012).

En cuestiones de salud y seguridad, Graficas Paola posee maquinaria que tiene sensores para evitar accidentes, como es el caso de las guillotinas y además se promueve la salud óptima de sus colaboradores mediante el programa de desparasitación, el apoyo a empleados en caso de tener enfermedades graves, además de contar con las herramientas para reducir desastres (extintores, espacios identificados para colocar cada cosa, procesos claros para el manejo de tóxicos, vías de evacuación señaladas, entre otras) y la implementación del plan

de contingencia en caso de incendios, causados por el mal manejo de desechos tóxicos o en caso de desastres naturales (Morales, 2012).

En el Ecuador no existe una escuela técnica de artes gráficas y Gráficas Paola, con el fin de promover el desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo, forma y capacita su propio personal en sus talleres de imprenta. Se capacita de manera constante a los colaboradores novatos con el fin de crear su propia fuente de expertos en el manejo de equipos y prensas. Además, dentro de la empresa se mantiene el sistema de capacitación constante en distintos temas de salud, medioambiente, contabilidad familiar y valores (Morales, 2012).

En el ámbito medioambiental, Gráficas Paola realiza un estricto control y manejo de residuos. Los residuos químicos de tintas, agua y solventes utilizados en la limpieza de máquinas son almacenados en un tacho el cual una vez lleno es procesado por un gestor contratado (RECUSOLV), esto permite que los químicos sean reutilizados. El papel se clasifica en tres tipos para reciclar (papel blanco, mixto y Kraft) y se lo envía a una empresa gestora de papel para que sean reutilizados. Se procura usar papeles que cumplan con sellos ambientales y sean amigables con el medio ambiente además de cuidar el tamaño de papel dependiendo de la impresión a hacerse para reducir su uso. Para uso administrativo se usa papel reciclado incluso en las transacciones con sus clientes. Las tintas que se utilizan son a base de pigmentos orgánicos, las placas de aluminio para la impresión que ya no pueden ser usadas son recogidas por el gestor calificado para su adecuado manejo según lo establecido por la Dirección Metropolitana de Medio Ambiente. Se colocaron válvulas en todas las llaves de agua de la empresa, de tal manera que no se desperdicie este recurso, reduciendo el 50% en las planillas de agua (Morales, 2012).

Empresa Mediana

Pfizer Ecuador

PFIZER es una compañía biofarmacéutica que se especializa en la investigación y desarrollo de medicinas que mejoran la calidad de vida de las personas, permitiéndoles tener vidas más largas, saludables y productivas. Esta

compañía química farmacéutica fue fundada en 1849, en Brooklyn, Nueva York, por los primos alemanes Charles Pfizer y Charles Erhart. Con la producción de la penicilina en la Segunda Guerra Mundial, logro el crecimiento exponencial y a partir de 1942 paso a constituirse en una empresa de capital abierto que desde entonces cotiza en la bolsa de Nueva York. Llegó al Ecuador en 1956 y en 1972 se constituye como Sociedad Anónima con oficinas en Guayaquil y a partir de 1999, la empresa se transforma en Compañía Limitada, con sede en Quito. Hasta el año 2013, no se ha desarrollado el suplemento específico de Responsabilidad Social para esta industria. Empresas como Abbott y PFIZER de Estados Unidos, Bayer de Alemania, Glaxo Smith Kline de Reino Unido y Novartis de Suiza, han adoptado la guía Global Reporting Initiative (GRI) y dedican un espacio a la RSE en sus páginas web (Morales, 2012).

La implementación de Responsabilidad Corporativa (RC) como la denomina esta compañía, inició en el Ecuador en el año 2005, para lo que se contrató a un ejecutivo con experiencia en temas de desarrollo. La compañía solía realizar actividades de acción social en ciertas épocas del año, pero que no estaban estructuradas como programas técnicos ni se apoyaban en una visión estratégica que garantizara su ejecución periódica. En el año 2005, PFIZER pasó de la filantropía a la inversión social estratégica con programas medibles, sistematizables y monitoreables (Morales, 2012).

Los valores de esta farmacéutica (foco en el cliente, respeto por las personas, desempeño, liderazgo, innovación, comunidad, integridad, colaboración y calidad) sirven como base para que se desprendan políticas de RC. Junto con las primeras sensibilizaciones y evaluación interna, se conjugo todo lo que PFIZER venía realizando en RC y se empezó a vender este accionar dentro de la empresa. Se llevó a cabo una campaña de sensibilización, formación y educación de la empresa en RC, para poder alcanzar todas sus áreas y relaciones (Morales, 2012).

Las políticas de Gestión Humana son una de las fortalezas de la biofarmacéutica. Desde hace mas de 10 años, esta dirección tomó ese nombre, debido a la orientación del trabajo enfocada al bienestar del recurso humano, su

desarrollo integral, salud, motivación y búsqueda del equilibrio en todos los aspectos y etapas de la vida. Una de las políticas que mayor interés ha generado entre los colegas de PFIZER es la Política de Balance Personal y de Trabajo, que ofrece los espacios para lograr el equilibrio del tiempo empleado para su vida personal y profesional, con el fin de obtener el balance óptimo para su satisfacción y crecimiento. Esta política establece un horario flexible de la jornada regular de trabajo, tanto en la entrada como en la culminación de labores, que por ningún motivo puede superar las 19h00. La jornada de 40 horas se distribuye al aumentar una hora de trabajo de lunes a jueves, así la jornada del viernes es de 4 horas. La compañía otorga 2 días al año sin cargo a vacaciones para la realización de trámites personales; hay licencia por cumpleaños que reduce la jornada del cumpleaños a 4 horas ese día; se concede 3 días laborales al colega que contrae matrimonio en los días posteriores al evento (Morales, 2012).

PFIZER tiene 3 líneas en cuanto a los procesos de administración del personal. La primera, el manejo del desempeño dentro del cual los objetivos se establecen en cascada: de la corporación, al país, al área y a la persona. Los objetivos personales y por área son específicos, retadores y medibles; y a partir de estos se establece el Plan Individual de Desarrollo mediante el análisis de las competencias individuales. La segunda línea es la evaluación y revisión de medio año, donde el líder revisa con sus colegas los objetivos por área, objetivos personales y el plan de desarrollo individual, además de realizar una revisión anual para medir el cumplimiento de los objetivos propuestos y analizar si se necesitan reformas. De acuerdo a estas revisiones, los empleados obtienen una calificación que ayuda al proceso de promoción, selección interna, categorización de fuerza de ventas, incrementos salariales y pago de bono de desempeño. Por último, realiza sesiones de talento dos veces al año, para analizar el desempeño y potencial de hacer carrera. Quienes muestran mayor capacidad de aprendizaje e interés en hacer carrera, reciben ayuda por parte de la empresa (Morales, 2012).

Empresa Grande

Empresa Eléctrica Quito

La Empresa Eléctrica Quito S.A. como tal fue fundada el 29 de noviembre de 1995, con el aporte de capital de 137 millones de sucres y una participación accionaria del Ilustre Municipio de Quito (74%), la Caja de Pensiones (13%) y la Caja del Seguro (13%). Luego de 56 años posee el capital social de 185.062.750 USD, con participación del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (63.89%), Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (26.81%), Consejo Provincial de Pichincha (8.04%), industriales y comerciantes (1.15%) y el Consejo Provincial del Napo (0.11%) (Morales, 2012).

Debido al cambio climático y a la preocupación mundial en los ámbitos ambientales, se debe modificar la matriz energética y fomentar el desarrollo de energías renovables y limpias como la solar, eólica, geotérmica, entre otras. El sector energético mundial depende de combustibles para la generación eléctrica y sistema de transportación y la matriz energética del Ecuador reafirma esta tendencia por medio de la contabilidad energética, que muestra que la producción nacional, que constituye el 90% de la oferta energética total, está concentrada el 96% en petróleo crudo y gas natural, mientras que las energías renovables representan el 4% de la producción nacional. El 10% restante representa al segundo componente de la oferta energética, las importaciones, dentro de las cuales el 90% corresponden a derivados de petróleo (Morales, 2012).

Dentro de este contexto, las empresas del sector energético enfrentan desafíos considerables relativos al ambiente, porque son las que más han incrementado su capacidad de innovación y acción tecnológica para desarrollar energías renovables, reducir costos, mantener seguridad en sus abastecimientos, compartir esfuerzos tecnológicos y así apoyar de manera decidida al desarrollo sostenible, empezando por las ciudades en las que prestan sus servicios. La Empresa Eléctrica Quito en concordancia con el Plan Nacional del Buen Vivir, en su plan estratégico contempla dentro de sus objetivos el de contribuir a la matriz energética y contribuir a la satisfacción de los grupos de interés mediante una gestión socialmente responsable (Morales, 2012).

En el año 2007, la EEQ obtuvo la certificación ISO 9001-2001 de calidad y desde entonces la dirección ha visto la necesidad de abordar sus asuntos considerando las problemáticas social y ambiental. Luego de una autoevaluación en este ámbito, se firmó el Pacto Global y se creó la Unidad de Responsabilidad Social para apoyar en el terreno comunicacional y se comenzaron a ejecutar programas de impacto en la comunidad como el Control de Pérdidas Comerciales y en general temas vinculados con la gestión de los procesos de la cadena de valor (Morales, 2012).

La EEQ tomó dos acciones iniciales para lograr lo establecido en su plan estratégico 2012-2015, el cual fue transformado y enfocado hacia el compromiso con una estrategia de sostenibilidad a largo plazo tendiente a fortalecer sus sistemas de planeación estratégica, de rendición de cuentas e innovación, a ser abordados en el marco del modelo de gestión sostenible y de responsabilidad ética, social y ambiental. La primera fue la sensibilización de los niveles directivos, para una comprensión del rumbo distinto y alcances que devienen de la decisión de adoptar dicho modelo de gestión; y segunda fue la formulación del Plan de Acción de Responsabilidad Social (PARS) alineado al Plan Estratégico que se actualiza cada año con programas y proyectos dentro de las dimensiones económica, social y ambiental, transversales a toda la institución. A partir del año 2010, el Plan Estratégico es actualizado y alineado a la Ley Orgánica de Empresas Públicas y al Plan Nacional del Buen Vivir e incluyendo el nuevo enfoque de RSE (Morales, 2012).

Dentro del Plan de Acción de RS de la EEQ, se manejan varias aristas, las cuales están relacionadas en particular con la adecuada conservación del medio ambiente. A continuación la descripción de algunas de las estrategias adoptadas por la EEQ para transformar su accionar en RSE:

Medio Ambiente

Puesta en acción del programa “3R Reducir, Reutilizar y Reciclar”. Mediante este programa se procura modificar hábitos de consumo relacionados con energía eléctrica, agua, papel, plástico y pilas. El primer paso para su

aplicación es el de interiorizar en la cultura organizacional criterios de responsabilidad socio ambiental con miras a que estas y otras prácticas puedan replicarse en el futuro por sus grupos de interés externos. El programa 3R se refiere además a la optimización del manejo de desechos con la finalidad de reducir la generación de residuos, mediante la recolección selectiva en contenedores ubicados en las edificaciones de la EEQ. En total tiene 29 contenedores para papel, 29 para plástico y además 6 bodegas para la recolección de cartón. Estos materiales son entregados al gestor ambiental tecnificado para la disposición final y con ingreso de datos a la aplicación informática donde constan pesos de material, fechas de entrega y pagos realizados a la EEQ. Para evaluar resultados se utiliza una herramienta informática diseñada para medir la huella ecológica de la EEQ que permite mantener actualizada la información de consumos de electricidad, agua y papel, pero además posibilita el ingreso de pesos de papel, plástico y pilas entregados para disposición final (Morales, 2012).

Debido a la necesidad de contribuir a la sostenibilidad de producción de energía en el tiempo, se lleva a cabo el programa de reforestación con el fin de buscar que los ecosistemas no sufran mayores perjuicios y que los caudales de agua perduren. El programa “Siembra un árbol, construye vida” se ejecuta cada año en beneficio de los habitantes con la finalidad de proteger las cuencas que abastecen las centrales de generación hidráulica, ubicadas en su mayoría en las zonas rurales (Morales, 2012).

Asuntos de Consumidores

Los consumidores constituyen un grupo de interés primordial para la EEQ, por lo tanto sus prácticas de RSE van encaminadas a contribuir con la provisión del servicio eléctrico de manera sostenible. Una de las preocupaciones primordiales ha sido el control de pérdidas de energía, mediante el cual en el período 2004-2011 se ha conseguido reducirlas del 14% al 7,07%, reduciendo también desperdicios de energía, costos y emisiones de CO₂. A su vez, se han realizado programas enfocados al empoderamiento de la comunidad por el respeto a la energía e infraestructura eléctricas (Morales, 2012).

El programa “Concienciación en el uso responsable de la energía eléctrica” se inicia a finales del año 2009, enfocado a estudiantes de colegios y se ha ampliado debido al interés demostrado por otros segmentos de la comunidad. Hasta Diciembre del año 2011 se ha capacitado a 75.000 estudiantes, 11.000 personas de la comunidad y más de 1.400 empleados de empresas públicas y privadas. Este programa es promovido por campañas publicitarias en prensa, radio y televisión al igual que la factura de consumo con la cual es factible llegar de forma mensual a los más de 870 mil clientes que tiene la EEQ (Morales, 2012).

Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad

La Empresa Eléctrica Quito tiene la política constitucional de contribuir al desarrollo sustentable de la comunidad y una gestión incluyente, que consta dentro de su plan estratégico. En este contexto, uno de los programas que maneja la EEQ se centra en la educación de los habitantes de comunidades aledañas a las centrales de generación hidráulica que son de su propiedad, con el fin de evitar desperdicios de electricidad y agua y el manejo adecuado de desechos para evitar que estos lleguen a las corrientes de agua que alimentan estas centrales. En lo operativo, se promueve la participación de las comunidades a través de proveedores de servicios se compromete la participación de mano de obra local, tal es el caso de la construcción de redes, toma de lecturas, revisiones y otros para contribuir al desarrollo económico y social en especial de los sectores rurales (Morales, 2012).

En este capítulo se analiza la evolución de la Responsabilidad Social Empresarial, primero en los países desarrollados, que fueron los pioneros en la implementación de prácticas de RSE y cuya preocupación principal son los impactos medioambientales de sus industrias; luego en América Latina, donde se evidencia que este tema no ha tomado tanta fuerza y donde las preocupaciones primordiales se centran en la legislación y políticas establecidas para temas laborales; y por último en Ecuador, donde las primeras empresas en poner en práctica la RSE fueron las multinacionales, aunque ya existen ejemplos concretos de empresas pioneras a nivel nacional como son Kapawi Ecolodge & Reserve, Gráficas Paola, Pfizer Ecuador y la Empresa Eléctrica Quito. En Ecuador existen

organizaciones dedicadas de forma específica al tema de RSE como son CERES e IRSE y también el Ministerio del Ambiente se ha constituido en actor fundamental para la implementación de prácticas de cuidado al medio ambiente.

A partir de la aprobación de la Constitución en el año 2008 y de la integración del concepto del Buen Vivir, se han generado cambios en las políticas, donde la protección del medio ambiente y de los grupos vulnerables y el bienestar común son aspectos prioritarios para toda actividad.

CAPITULO III

ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN VERNAZA GRAFIC CIA. LTDA.

3.1. Antecedentes de la empresa

Para poder analizar la situación de responsabilidad social de Vernaza Grafic Cía. Ltda. y proponer opciones de mejora, es importante conocer la empresa, su historia, estructura, misión, visión y valores corporativos, temas que son abordados a continuación en este subcapítulo.

3.1.1. Historia de Vernaza Grafic Cía. Ltda.

En el año 1940, el propietario y Gerente General de la empresa, Medardo Vernaza, con 15 años de edad y siendo aún estudiante de colegio, decidió seguir el oficio de su padre quien era profesional gráfico y quien trabajó hasta los setenta años de edad sin llegar a tener un negocio propio. El joven inició en las artes gráficas en varias imprentas pequeñas como la de Lauro Torres Fernández y luego empezó a trabajar en la imprenta del Ministerio del Tesoro y de Suministros del Estado (Vernaza, 2013).

Tras diez años de trabajo y capacitación, en el año de 1950, Medardo decide independizarse e instalar su propio negocio. Al no tener capital para iniciar su imprenta, se acercó a la caja de pensiones debido a que constaba como afiliado, con el fin de solicitar un préstamo quirografario que fue aceptado y mediante el cual le facilitaron 30.000 sucres que sirvieron para algunos gastos y para crear una cuenta corriente en el Banco de Préstamos. La primera máquina que adquirió a crédito fue una de las primeras prensas tipográficas del país marca Liberty (Vernaza, 2013).

Cuando la imprenta se abrió se realizaron trabajos de impresión de formularios, tarjetas y facturas para personas particulares. Después, se obtuvo un contrato grande para la Empresa Eléctrica Quito, a quienes les elaboró todo lo referente a recibos, formularios y papelería en general. Debido a la larga duración de ese contrato, se motivo a la contratación de más personal gráfico. En el año

1953, Medardo Vernaza tuvo la oportunidad de comprar una prensa semiautomática Heidelberg al Hermano Eduardo, en ese entonces, Gerente de la Imprenta Don Bosco de la Salle (Vernaza, 2013).

Poco después, continuando con la búsqueda de empresas grandes para ofrecer su trabajo, Vernaza visitó el Banco del Pichincha para ofrecer sus servicios y tras presentar una muestra de su trabajo (que consistió de un trabajo en linotipo de la foto del rostro del Hermano Miguel formado por letras de la misma medida en seis puntos), consiguió insertarse como proveedor de esta empresa por cerca de veinte años, para luego independizarse y realizar trabajos propios (Vernaza, 2013).

Para el año 2012 y luego de 62 años de trabajo, Vernaza Grafic posee un taller de producción de 5000 m², dos almacenes en Quito y tres en Guayaquil. En su nomina tiene 130 empleados repartidos en las dos ciudades dentro de los cuales se encuentran cuatro de los ocho hijos de Medardo Vernaza, quienes están ligados a la empresa desde 1970. Posee máquinas de impresión a cuatro colores, 19 torres de impresión en offset, tres prensas tipográficas planas, tres Minervas, tres guillotinas cortadoras de bobinas, maquinas automáticas para la producción de cuadernos y alrededor de cuarenta máquinas auxiliares (Vernaza, 2013).

Su trabajo está enfocado en la producción y comercialización de todo tipo de suministros escolares, suministros de oficina y papel de regalo, además de la importación de maquinarias e insumos para las artes graficas dentro del que se manejan mas de mil productos entre los que hay maquinaria de imprenta, tintas, plantillas, planchas, químicos, entre otros. Estos artículos son importados de estados Unidos, Inglaterra, Japón, Alemania y Brasil (Vernaza, 2013).

3.1.2. Misión, Visión y Valores Corporativos de la empresa

Vernaza Grafic Cía. Ltda. tiene una misión y visión definida que se encuentra publicada en su página web. Los enunciados indican lo siguiente:

Misión

Somos una empresa que comercializa, importa, fabrica y distribuye productos de calidad a precios competitivos destinados a atender las exigencias de la industria gráfica y papelera del país

Visión

Convertirse en una de las principales empresas gráficas del país, tanto en la producción de impresos como de suministros y servicios gráficos.

Valores Corporativos

- Ética y Moral
- Puntualidad
- Responsabilidad y Cumplimiento
- Capital Propio
- Productividad
- Servicio a la Comunidad
- Compromiso con el personal

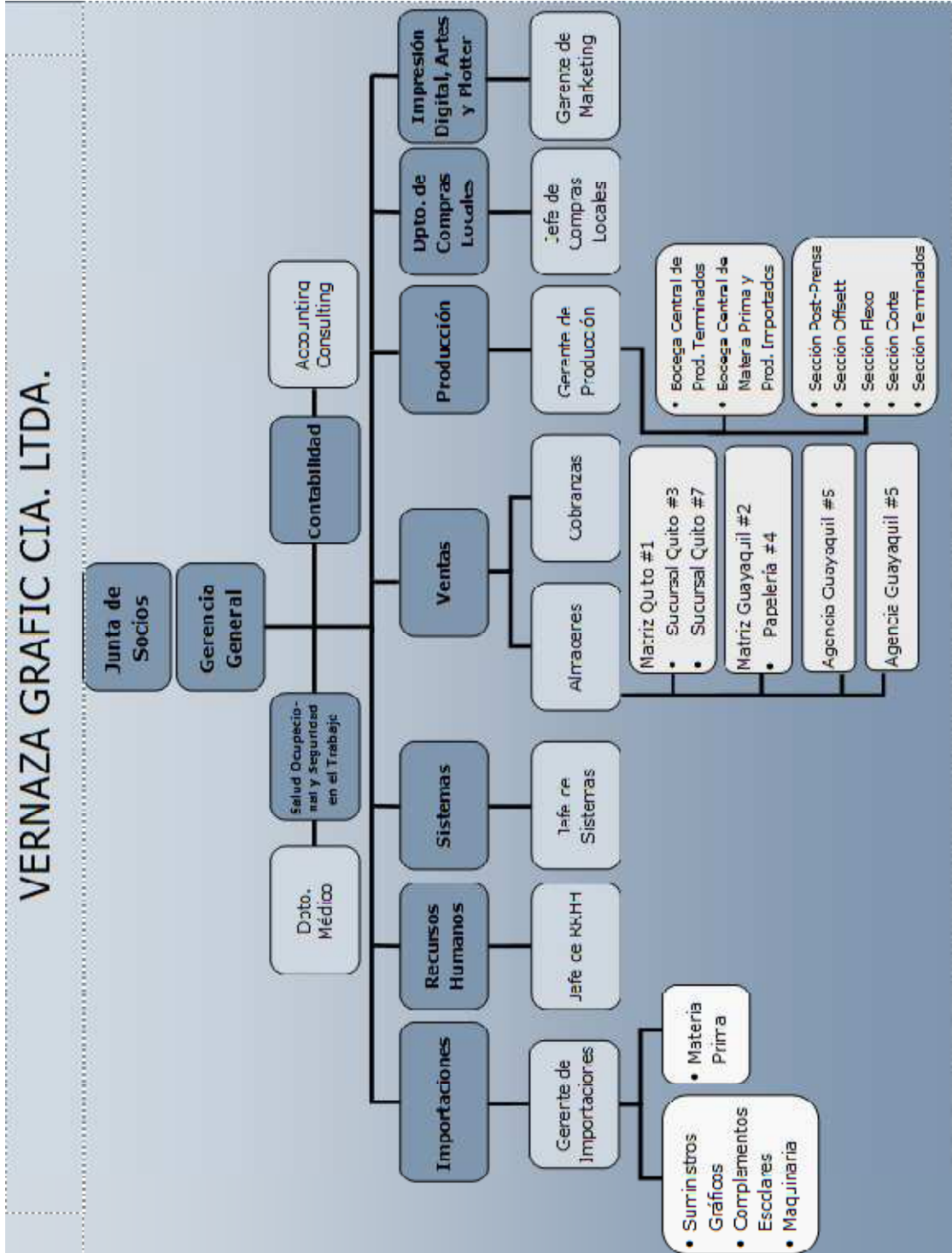
GRÁFICO NO. 12
VALORES CORPORATIVOS DE VERNAZA GRAFIC CIA. LTDA.

VALORES CORPORATIVOS		
	NOMBRE	DEFINICIÓN
OPERATIVOS	ETICA Y MORAL	Realizamos nuestro trabajo con transparencia, honestidad, ética y respeto, demostrando los valores que poseemos como personas, compañeros, equipo y empresa.
	PUNTUALIDAD	Demostamos la puntualidad en el pago de créditos a proveedores tanto nacionales como extranjeros
	RESPONSABILIDAD Y CUMPLIMIENTO	Comprendemos la importancia de la oportuna comunicación a tiempo entre nuestros directivos para obtener resultados satisfactorios dentro de la organización.
ECONÓMICOS	CAPITAL PROPIO	Tratamos de mantener la disponibilidad de manejar proyectos con nuestro propio capital para evitar recurrir a préstamos bancarios.
	PRODUCTIVIDAD	Siempre alcanzar niveles óptimos de eficiencia y eficacia que aseguren crecimiento y desarrollo personal y organización
SOCIALES	SERVICIO A LA COMUNIDAD	Como empresa mantenemos precios accesibles para todo público (nivel socio-económico).
	COMPROMISO CON EL PERSONAL	Se mantiene la preocupación de la vida en general de nuestros trabajadores y sus familias brindándoles un excelente ambiente laboral, reconocimiento y su bienestar dentro de la misma.

Fuente: Vernaza Grafic Cía. Ltda.
Elaborado por: Katherine Vernaza

3.1.3. Organización de la empresa

GRÁFICO NO. 13
ORGANIGRAMA DE VERNAZA GRAFIC CIA. LTDA.



Fuente: Vernaza Grafic Cía. Ltda.
Elaborado por: Katherine Vernaza

3.2. Análisis de Vernaza Grafic cía. Ltda.

Luego de conocer a la empresa y su estructura, es necesario realizar los respectivos análisis de operación: FODA, PEST y financieros, que nos darán una idea general del funcionamiento y rentabilidad de la misma. Nos permitirán saber las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que tiene la empresa, su situación a nivel político-económico, socio-cultural y tecnológico y la distribución de sus ingresos en temas de RSE.

3.2.1. Análisis FODA

<p>FORTALEZAS:</p> <ul style="list-style-type: none">• Poseer capital de trabajo propio.• No depender de instituciones bancarias o de crédito.• Poseer maquinaria y tecnología de punta.• Importación directa de maquinarias e insumos de materia prima de sus fabricantes en el exterior.• Ofertar más de 4000 productos de calidad y a precio de fabrica.• Cobertura de ventas al 100% del país• Mano de obra calificada.	<p>DEBILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none">• Campañas de marketing inexistentes.• Diferencias generacionales entre directivos de la empresa que influyen en la toma de decisiones.• Limitada fuerza de venta externa, en relación a la cantidad de productos ofrecidos.• Actuar como proveedor o competencia directa de los clientes al expender los productos en nuestros locales al consumidor final.
<p>OPORTUNIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none">• Adquisición de equipos de nueva tecnología por parte de los clientes, que obliga a la empresa a proveer nuevos suministros, generando otras líneas de comercialización.• Desarrollo y lanzamiento de equipos e insumos gráficos.• Posibilidad de contratar y ser proveedor del Estado en determinados productos y servicios.	<p>AMENAZAS:</p> <ul style="list-style-type: none">• Incursión y asentamiento en Ecuador de plantas de producción filiales de empresas transnacionales.• Incursión del Estado Ecuatoriano en áreas comerciales que le corresponden al sector productivo privado.• Alto índice de Riesgo País en el Ecuador.• Desconfianza de proveedores extranjeros para invertir en Ecuador.• Incremento de tecnología, lo que desplaza a ciertos productos ofertados por la empresa.• Aumento de aranceles de importación.

3.2.2. Análisis PEST

Político - Legal: Se ha logrado mayor estabilidad política desde la entrada del gobierno de la Revolución Ciudadana en comparación con gobiernos pasajeros que ha tenido el Ecuador. En cuanto al ámbito legal, los impuestos a la importación y los impuestos a las empresas privadas afectan de forma directa a la empresa y al capital de trabajo que posee la misma.

Económico: Vernaza Grafic, desde sus inicios, ha creado dentro del mercado la estabilidad de precios y mejora de calidad. Al tener precios bajos con respecto a su competencia, crea mayor adquisición de sus productos y por ende una mayor rentabilidad.

Socio - Cultural: Vernaza Grafic, ha ido creciendo de forma tal que tiene varias sucursales en Quito y Guayaquil y realiza ventas y entregas de productos y maquinaria a todas las provincias del país. Sus productos no se centran en un solo segmento del mercado, entre sus productos se puede encontrar variedades para uso escolar, universitario, oficinista, etc. Además de insumos gráficos y maquinaria.

Tecnológico: En el año 2008, Vernaza Grafic, realizó una inversión que permitió adquirir maquinaria y tecnología de punta para la elaboración de sus productos. En adición a esta inversión, Vernaza Grafic se encuentra buscando de forma regular mejoras tecnológicas, junto con la capacitación de su personal para manipular la maquinaria.

3.2.3. Análisis financiero de la empresa

El análisis financiero de una empresa y su interpretación, es indispensable para cada una de las actividades realizadas dentro de la empresa, con el fin de analizar y examinar el resultado de las decisiones tomadas por la misma, para poder formular diferentes posibilidades para futuras acciones que mejoren el desempeño de la empresa y que permitan una utilización óptima de los recursos existentes.

En el caso específico analizado en esta investigación, se debe tomar en cuenta los aspectos estudiados por la Responsabilidad Social, dentro de los que se encuentran beneficios sociales, sueldos, inversión en salud ocupacional, cuidado del medio ambiente e inversión en tecnología. Por este motivo se presenta el siguiente cuadro comparativo de Vernaza Grafic Cía., Ltda., para observar la inversión realizada por la empresa en temas de RSE:

CUADRO NO. 3
ANÁLISIS FINANCIERO DE RSE DE VERNAZA GRAFIC CIA. LTDA.

Cuenta Año	Seguridad y Salud Ocupacional	Beneficios Sociales		Medio Ambiente
		Sueldos y Horas Extras	Bonos de Buen Comportamiento y Antigüedad	Inversión en Tecnología
2008	N/A	\$ 905.380,00	\$ 27.600,00	\$ 71.760,00
2009	N/A	\$ 962.950,00	\$ 30.800,00	\$ 1.165.700,00
2010	N/A	\$ 1.052.700,00	\$ 26.150,00	\$ 9.000,00
2011	\$ 4.200,00	\$ 1.058.400,00	\$ 32.880,00	\$ 44.530,00
2012	\$ 3.340,00	\$ 1.040.000,00	\$ 30.115,00	\$ 185.000,00
2013	\$ 2.410,00	\$ 994.740,00	\$ 33.500,00	\$ 52.500,00

Fuente: Vernaza Grafic Cía. Ltda.
Elaborado por: Katherine Vernaza

Las cuentas analizadas en el cuadro No. 3, muestran la inversión realizada por la empresa en ámbitos de RSE implementados hasta el año 2013. De acuerdo a lo estudiado, Vernaza Grafic realiza inversiones de acuerdo a la necesidad que se presenta cada año. En el caso de la cuenta perteneciente al departamento de Seguridad y Salud Ocupacional, se muestran valores a partir del año 2011, debido a que dicho departamento inició su creación en el año 2010 y empezó a funcionar como tal a partir del año 2011. Desde ese entonces se ha destinado un presupuesto para la obtención de materiales y equipos que velen por la seguridad y salud del trabajador en cada área. En el año 2012, se redujo personal en el área de ventas debido a que se tenía una cantidad de vendedores mayor a la media y un porcentaje alto de cuentas incobrables, tomando medidas para reducir estos costos. La inversión en tecnología se realiza de acuerdo a las necesidades que se presenten en la empresa, motivo por el cual no se maneja un monto especial o fijo para cada año, sino que la tecnología o maquinaria nueva es analizada por los responsables y se realiza una propuesta para decidir la obtención de dichos equipos para la empresa (Vernaza G. , 2014).

En el cuadro No. 4 se presenta el análisis de utilidades de cada año y un análisis porcentual de utilidades respecto a ventas y a beneficios sociales.

CUADRO NO. 4
ANÁLISIS DE UTILIDADES DE VERNAZA GRAFIC CIA. LTDA.

Año	Utilidad Neta del Ejercicio	Ventas Netas	% Utilidad respecto a Ventas	% Utilidad respecto a Beneficios Sociales
2008	\$ 370.900,00	\$ 6.720.000,00	5,52%	39,75%
2009	\$ 499.700,00	\$ 6.880.000,00	7,26%	50,28%
2010	\$ 560.100,00	\$ 7.200.000,00	7,78%	51,92%
2011	\$ 225.400,00	\$ 6.900.000,00	3,27%	20,65%
2012	\$ 489.400,00	\$ 6.440.000,00	7,60%	45,73%
2013	\$ 780.600,00	\$ 6.630.000,00	11,77%	75,92%

Fuente: Vernaza Grafic Cía. Ltda.
Elaborado por: Katherine Vernaza

Los porcentajes expresados, son indicadores que nos ayudan a conocer el funcionamiento y rentabilidad de la empresa. El porcentaje de utilidad respecto a ventas nos indica el porcentaje de ganancia por ventas, lo cual indica el 5,52% para el 2008 y el 11,77% para el 2013, dando la pauta de que este porcentaje tiene una curva de crecimiento ascendente, lo cual es beneficioso para la rentabilidad de la empresa. Esta razón de rentabilidad mide la eficacia en la administración de la empresa reflejada por medio de sus utilidades, para aumentar el porcentaje de crecimiento de este indicador, es necesario disminuir los costos o gasto de la empresa.

El porcentaje de utilidad respecto a beneficios sociales, por su parte, nos indica el porcentaje invertido por la empresa en beneficios sociales. En esta cuenta, se incluyen valores de sueldos, seguridad social, bonos que ofrece la empresa a los trabajadores, entre otros. Un porcentaje alto es indicador de que la compañía si invierte en sus empleados y su bienestar. Como se muestra en la Tabla No. 4, este porcentaje también muestra una curva ascendente de crecimiento, pasando de 39% en el año 2008, al 75% en el año 2013.

3.3. Análisis de Responsabilidad Social empresarial y Vernaza Grafic cía. Ltda.

El tema central de la investigación es la RSE y uno de los objetivos es el análisis de la situación de la empresa Vernaza Grafic Cía. Ltda. en este tema, por

lo que a continuación se realiza un estudio a profundidad de las prácticas implementadas dentro de la empresa en los diferentes ejes de la responsabilidad social. Luego del cual se presenta un plan de RSE a nivel general y las medidas que deben ser tomadas para la implementación del mismo.

3.3.1. Funcionamiento interno y políticas de la empresa

Vernaza Grafic se rige a las leyes ecuatorianas como la Constitución de la República, el Código Civil, el Código Tributario, la Ley de Compañías y el Código de Trabajo; además de manejar su producción y venta bajo los acuerdos establecidos por la Cámara de Industriales Gráficos y las normas INEN vigentes y ha desarrollado su planificación de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo a lo establecido por las instituciones regentes en estos temas.

La empresa tiene dos reglamentos internos principales, los cuales permiten el correcto desarrollo de las actividades de la misma. El primero es el “Reglamento Interno de Trabajo de la Compañía Vernaza Grafic Cía. Ltda.”; y el segundo es el “Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de Vernaza Grafic Cía. Ltda.”.

El primer documento, el Reglamento Interno de Trabajo de la Compañía Vernaza Grafic Cía. Ltda., es el instrumento que contiene un conjunto de normas esenciales para el óptimo desarrollo y desenvolvimiento de las relaciones laborales; quedando tanto la compañía como sus trabajadores, sujetos al estricto cumplimiento de las disposiciones de dicho Reglamento. Dentro de este, se establecen de manera clara, disposiciones generales como de organización interna de la empresa, contratos, jornada laboral, asistencia, licencias y vacaciones del personal, derechos y obligaciones de los trabajadores y de la empresa, prohibiciones de los trabajadores, facultades y prohibiciones del empleador, sanciones, pago de remuneraciones, entre otras (Vernaza M. , Reglamento Interno de Trabajo de la Compañía Vernaza Grafic Cia. Ltda., 2009).

El Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de Vernaza Grafic Cía. Ltda. por su parte, es el documento que tiene como objetivo preservar y

salvaguardar la integridad física, mental y la salud de los trabajadores mediante la aplicación de normas preventivas, con el fin de identificar los peligros y disminuir los factores de riesgo que puedan ocasionar accidentes de trabajo o enfermedades ocupacionales. Para el cumplimiento y revisión periódica de esta política, se tiene el compromiso y responsabilidad de la dirección de la empresa y de todos sus colaboradores para lo que se ha asignado los recursos financieros, humanos y tecnológicos necesarios (Tulcanaza, 2011).

3.3.2. Vinculación de la empresa con las prácticas de RSE

Para poder estudiar la vinculación de Vernaza Grafic Cía. Ltda. con las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, es necesario tomar en cuenta las materias estudiadas dentro de la Norma ISO 26000 y los indicadores ETHOS y analizar las acciones implementadas de acuerdo a cada uno de los ámbitos que estos evalúan. Se ha tomado como base de la investigación una guía práctica para negocios responsables, publicada por la Organización CEGESTI en el año 2012, que incluye preguntas direccionadas a las empresas para poder evaluar su gestión en cada eje de la Responsabilidad Social.

A continuación se especificará las materias en las que trabaja la Responsabilidad Social Empresarial de acuerdo a la Norma ISO 2600 (norma especializada en temas de RSE) y las prácticas implementadas por la empresa de acuerdo a estos ejes:

I: Gobernanza

Dentro de los aspectos de gobernanza, se debe mencionar en primer lugar que la empresa tiene sus enunciados de misión y visión definidos que son de conocimiento tanto de directivos como de colaboradores y los cuales constituyen el marco para todas las actividades que desarrolla la empresa. De estos enunciados se derivan los objetivos y la estrategia para lograrlos de manera conjunta con todos los involucrados en la compañía (Vernaza G. , 2014).

La planificación estratégica se realiza de dos formas distintas. En primer lugar están las planificaciones generales de la empresa, las cuales se hacen de

forma semestral y además se realizan planificaciones promocionales de acuerdo a la llegada de los diferentes productos y mercadería. Dentro de cada planificación se hace la respectiva designación de recursos tanto de tiempo, humanos y económicos para lograr los objetivos propuestos (Vernaza G. , 2014).

El proceso de toma de decisiones dentro de la empresa se maneja de acuerdo a los departamentos existentes. En cada uno se genera una necesidad o incertidumbre y dependiendo del caso las decisiones son tomadas por los respectivos jefes de áreas, siempre que esta esté dentro de sus competencias; caso contrario las decisiones son tomadas por Gerencia General (Vernaza G. , 2014).

En cuanto a temas de rendición de cuentas la empresa maneja todas sus actividades bajo las bases legales ecuatorianas y además mantiene el control interno permanente. Se realizan auditorías internas con periodicidad y reuniones de juntas directiva tanto ordinarias (dos veces al año) como extraordinarias (tres veces al año o las que se crean convenientes) (Vernaza G. , 2014).

En caso de conflictos o reclamos, la empresa maneja una política de diálogo constante y apoyo eficaz de las personas o departamentos implicados. De ser necesario y luego de haber todos los recursos propios, se procederá a acudir a instancias legales. Un ejemplo de esto es el Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito, el cual ya fue utilizado en una ocasión por la empresa para la solución de controversias (Vernaza G. , 2014).

La compañía maneja el reglamento interno que contiene normas de moral y ética, procurando transparencia en todas sus actividades. Gerencia General imparte disposiciones a todo el personal de la empresa en no otorgar coimas ni realizar acciones fraudulentas porque esto sería ir en contra de los valores, objetivos y reglamento de la empresa (Vernaza G. , 2014).

Además, se ha implementado el sistema de cómputo con controles estrictos, evitando la manipulación de sobreprecios y descuentos. Como otra herramienta de transparencia, se realizan informes mensuales de

desenvolvimiento por parte de cada departamento y se elabora el informe anual de labores y resultados que es entregado a Gerencia General, quien a su vez elabora el informe general que se entrega a cada uno de los miembros de la junta directiva (Vernaza G. , 2014).

II: Derechos Humanos

Vernaza Grafic maneja una política que integra los Derechos Humanos, a la vez q los promueve y defiende su cumplimiento. La toma de decisiones se realiza basándose en el respeto de los DDHH y no apoya o genera abusos contra los mismos. La empresa se asegura de ejecutar sus actividades en conformidad con la ley nacional y la normativa internacional en esta materia (Vernaza G. , 2014).

Así como la empresa se preocupa por el cumplimiento y respeto de los derechos humanos dentro de su organización, también verifica que su entorno trabaje bajo el mismo principio. El 80% de los productos importados por la empresa poseen normas ISO, garantizando productos de calidad, elaborados bajo condiciones ambientales y sociales controladas en el ámbito internacional (Vernaza G. , 2014).

Los empleados son capacitados con regularidad en materia de medio ambiente, seguridad, salud ocupacional, técnicas de uso de maquinaria, entre otros temas. La organización maneja una política de no discriminación y trato igualitario de grupos vulnerables. De acuerdo a la ley, por cada 25 trabajadores se debe emplear a una persona con discapacidad y dentro de la institución se encuentran contratadas 6 personas con discapacidad, quienes se encargan de desarrollar procesos sencillos que no afecten a su salud y que contribuyan a la productividad de la empresa. Existe trato igualitario de género (85 mujeres y 65 hombres contratados en la empresa) y hombres y mujeres ocupan cargos de responsabilidad y autoridad. Hasta el año de investigación, no se han presentado postulantes pertenecientes a grupos indígenas, por lo que no existe ningún representante contratado dentro de la misma. No se permite el trabajo infantil bajo ninguna circunstancia (Vernaza G. , 2014).

Se promueve la integración entre trabajadores y apoya el crecimiento laboral y profesional de sus colaboradores, impulsando capacitaciones en temas específicos para cada área de trabajo. Los empleados que ocupan cargos de importancia, son personas que han ido ascendiendo y que han ido conociendo cada área de trabajo de la empresa (bodega, ventas, caja, entre otras), obteniendo así una formación multifacética y conocimiento profundo del funcionamiento de la organización en todos sus ámbitos (Vernaza G. , 2014).

III: Prácticas Laborales

La empresa aplica el marco legal e institucional adecuado tanto para trabajos sujetos a relaciones laborales como comerciales. Todo empleado de la empresa está reconocido de forma legal como trabajador de la misma y está sujeto a todos sus derechos de ley. Vernaza Grafic busca condiciones seguras de trabajo para sus colaboradores y evita el empleo casual. Solo en la ciudad de Guayaquil se contrata personal de soporte durante la temporada escolar (Vernaza G. , 2014).

Los canales de comunicación interna de la empresa son adecuados para que la información sea transmitida a todos los involucrados. Se envían memos o circulares con frecuencia y se publican circulares en las carteleras existentes en las oficinas. Los jefes de cada área son el canal básico de comunicación entre los dirigentes de la empresa y los trabajadores a su cargo. A su vez se maneja la comunicación interna a través de correo electrónico, dando a conocer información relevante para cada área (Vernaza G. , 2014).

Las condiciones de trabajo y de protección social cumplen con la legislación y regulación aplicable y se promueve condiciones de trabajo decentes en materia de salarios, horas de trabajo, descanso semanal, vacaciones, salud y seguridad ocupacional, protección a la maternidad y conciliación de vida familiar y laboral. Los salarios son pagados de manera directa a los trabajadores por medio de una transacción bancaria a sus cuentas propias de acuerdo a las disposiciones legales y se reconoce a los trabajadores por horas extraordinarias según la ley. Todos los empleados de la empresa ganan más que el salario mínimo estipulado

por el gobierno y además se maneja una política de bonos por antigüedad, buen comportamiento y cumpleaños (Vernaza G. , 2014).

El bono de buen comportamiento se otorga al empleado que no tiene atrasos y que realice un trabajo de excelencia; el bono por antigüedad se otorga a todos los empleados de acuerdo a sus años de servicio dentro de la empresa; y el bono de cumpleaños se lo da a todos los empleados en su día de nacimiento más medio día o un día libre de acuerdo a la antigüedad que tengan dentro de la empresa (Vernaza G. , 2014).

El Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional, como parte de su accionar a partir del año 2010, ha implementado diversos proyectos para garantizar la salud y bienestar de sus empleados tanto en la planta de producción, como en matriz y sucursales de la empresa (Vernaza V. , 2014).

Se implementó el programa de protección respiratoria, mediante el cual se entregaron mascarillas para protección de las micro partículas de papel a todos los empleados, además de entregar máscaras 3M con filtros y válvulas que protegen de los químicos a los empleados que manejan las máquinas y a su vez les permiten la respiración adecuada. Los cartuchos y válvulas son reemplazados cada que sean requeridos por los empleados. Se realizaron las instalaciones de detección de humo, se colocó el sistema de señalización y se designaron los comités paritarios y subcomités de acuerdo a la sección de trabajo (Vernaza V. , 2014).

Se hizo la entrega de equipo de protección al personal, incluyendo uniformes, mandiles, botas punta de acero, fajas, guantes de carga y guantes de nitrilo utilizados para la limpieza de rodillos y placas de maquinarias, mascarillas, gafas para el personal que trabaja en maquinas con luz UV y tapones para el ruido. Todos los trabajadores de la empresa han recibido capacitaciones cada tres meses, para las cuales se ha trabajado en conjunto con la Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional o el cuerpo de bomberos, en las que se ha tratado temas como: levantamiento de cargas, Introducción a la seguridad laboral,

enfermedades de transmisión sexual, manejo de desechos, incendios, manejo de montacargas y orden y limpieza (Vernaza V. , 2014).

IV: Medio Ambiente

A partir del año 2010, Vernaza Grafic cía. Ltda. implementó prácticas de cuidado del medio ambiente en concordancia con las exigencias del Ministerio del Ambiente. Desde entonces, la empresa posee su Autorización Ambiental vigente otorgada por dicho Ministerio luego de haber cumplido con todos los requerimientos para aprobación de la misma (Vernaza V. , 2014).

Esta Autorización Ambiental establecida en el Acuerdo Ministerial 027 del Ministerio del Ambiente es un:

“Mecanismo diseñado para acceder al incentivo económico otorgado por el Código de la Producción, el cual otorga la Autorización Ambiental para la deducción adicional del 100% de la depreciación de máquinas, equipos y tecnologías destinadas a la implementación de mecanismo de producción más limpia, a mecanismos de generación de energía de fuente renovable (solar, eólica o similares) o a la reducción del impacto ambiental de la actividad productiva y a la reducción de emisores de gases de efecto invernadero.”
(Ministerio del Ambiente, 2012)

A partir de la matriz de identificación inicial y estimación cualitativa de riesgos, se pudo reconocer los aspectos primordiales en los que la empresa debe trabajar y uno de estos fueron los niveles de ruido. Desde el año 2010, se realizan estudios de ruido cada tres meses. Debido a que la empresa se encuentra en una zona de viviendas, es responsabilidad de la misma, preocuparse por el nivel de ruido generado tanto para los trabajadores como para los habitantes del sector. (Vernaza V. , 2014).

Vernaza Grafic trabaja con el laboratorio ambiental SENERIN cía. Ltda., quienes realizan los estudios de contaminación acústica ambiental por medio del control del generador eléctrico y de la medición de decibeles por área de trabajo. Luego de este procedimiento, esta empresa se encarga de emitir un informe, copia del cual es enviado al Ministerio del Ambiente en cumplimiento con la Autorización Ambiental. Todos los informes realizados se encuentran registrados por el

Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa (Vernaza V. , 2014).

La empresa maneja programas de reciclaje de papel y de incineración de desechos tóxicos, para lo que se trabaja con el Sr. Marco Chulde para la recolección de papel y con Incinerox Cía. Ltda. para la recolección de desechos tóxicos. El papel reciclado se recoge de manera semanal y la recolección de desechos tóxicos se realiza de manera anual. Cada empresa se encarga de elaborar los procesos necesarios para el manejo de estos desechos y entregan un certificado a Vernaza Grafic Cía. Ltda. en el cual se deja constancia de la forma en la que se ha manejado estos productos. El dinero recaudado por la venta de papel, es depositado a una cuenta perteneciente a los empleados de Vernaza Grafic, para con esos fondos comprar materiales o artículos de acuerdo a su necesidad, como por ejemplo: toallas, vasos desechables, entre otros (Vernaza V. , 2014).

Todas las tintas utilizadas para impresión son productos biodegradables, al igual que los productos utilizados para limpieza y lavado de maquinaria y equipos. Las tintas son hechas a base de soya y sus sobrantes son utilizados para pintar artículos de decoración como por ejemplo cercas de madera que se hacen con la madera de los pallets para los jardines de las instalaciones, o para pintar bancos y macetas que se hacen con los ejes de las bobinas de papel (Vernaza G. , 2014).

V: Prácticas justas de Operación

Dentro de la empresa se manejan políticas y prácticas anti corrupción, los líderes de Vernaza Grafic son ejemplo de anticorrupción y proporcionan compromiso, estímulo y vigilancia en la implementación de estas políticas. Los temas de mayor importancia son manejados por los gerentes de la empresa y parte de los principios y valores empresariales incluyen el no fomentar ni aceptar actos de corrupción o soborno (Vernaza G. , 2014).

Vernaza Grafic realiza sus operaciones de acuerdo con las leyes y regulaciones en materia de competencia y mantiene presente el contexto social sin aprovecharse de este por medio de sus operaciones. Otra de las practicas valiosas

es la de apoyar a las PYMES debido a que al momento de buscar proveedores, se intenta dar preferencia a los productos nacionales siempre y cuando cumplan con las necesidades de la empresa (Vernaza G. , 2014).

VI: Asuntos de Consumidores

La promoción de los productos y servicios ofertados por la empresa se realiza de manera que pueda ser entendida por los consumidores, con información que les permita tomar decisiones y comparar las características de los diversos productos y servicios. Los clientes pueden exigir se les proporcione fichas técnicas y certificaciones de los productos así como Hojas Informativas sobre Sustancias Peligrosas (MSDS). Se indica de forma clara los precios, impuestos totales, términos y condiciones de uso para los productos y servicios que se ofrecen, incluyendo opciones de crédito, tasas reales de interés, costos involucrados, cantidad a pagar, número de pagos, fechas de vencimiento de cuotas. Todos los datos mencionados, se dan a conocer en cada cotización que se realiza para que el cliente tenga claras las condiciones de compra y en caso de necesitar alguna aclaración, los encargados de ventas están siempre a disposición del cliente (Vernaza G. , 2014).

Preocupados por la salud y seguridad del consumidor, Vernaza Grafic tiene certeza de que todos los productos y servicios ofrecidos son seguros. En caso de que el consumidor haya adquirido un producto dañado, con defectos o peligroso, se tiene políticas claras de devolución o compensación ya sea por medio del cambio del producto o de la devolución del dinero invertido en el mismo. Con el fin de instruir a los consumidores sobre el empleo adecuado de los productos y de advertir sobre los riesgos por mal uso, se realizan fichas técnicas o catálogos de los productos (Vernaza G. , 2014).

La empresa toma medidas para prevenir quejas y se da seguimiento para que estas sean analizadas y respondidas de manera inmediata. En el caso de equipos o maquinaria, se ofrecen certificados de garantía que exceden la garantía obligatoria por ley, además de ofrecer al cliente información posventa y apoyo por parte de la empresa asociado a sus productos y servicios. De necesitar asistencia

técnica para las maquinarias, se envía a los especialistas para ayudar al comprador. Se ofrece mantenimiento y reparación a precio razonable y de manera personalizada a los clientes (Vernaza G. , 2014).

VII: Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad

Hasta el año de investigación, Vernaza Grafic Cía. Ltda. no cuenta con ningún plan de participación activa y desarrollo de la comunidad. El único compromiso con la comunidad que se respeta a cabalidad es el de no contaminación por parte de la planta industrial. Se realizan los controles de ruido y el recicle y reutilización de los materiales sobrantes para no contaminar el medio ambiente ni afectar a los ciudadanos (Vernaza G. , 2014).

3.3.3. Plan de RSE para Vernaza Grafic Cía. Ltda.

La RSE es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales, la integración voluntaria de las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y de respeto a los derechos humanos. Una empresa socialmente responsable se responsabiliza por las consecuencias y los impactos que se deriven de su actividad para los distintos grupos de interés o stakeholders (García, 2010).

Para que una empresa asuma de manera completa la Responsabilidad Social Empresarial, es necesario el conocimiento y aceptación de este tema por parte de toda la organización, en especial por parte de los directivos, además de la implementación del Plan Estratégico de RSE el cual indique las directrices y acciones a llevarse a cabo con el fin de convertirse en un negocio responsable. De acuerdo a los aspectos ya analizados sobre el caso específico de Vernaza Grafic Cía. Ltda., se puede evidenciar que ya existen acciones implementadas en el tema de responsabilidad social empresarial, pero la empresa no tiene establecido el marco teórico ni el plan estratégico para el desarrollo y seguimiento de las mismas. Es necesario mayor conocimiento sobre el tema por parte de todos los involucrados y todos los directivos de la empresa junto con los departamentos

encargados que han de tomar parte en la gestión de la RSE, para lo que deben analizar y llevar a la práctica cinco puntos básicos, descritos a continuación:

- 1) Identificar grupos de interés (trabajadores, clientes, proveedores, administración, entre otros).
- 2) Identificar oportunidades de mejora, empezando por las acciones que ya realiza la empresa tanto en su ámbito interno como externo.
- 3) Concretar objetivos en función de la estrategia y valores de la empresa, así como sus recursos.
- 4) Planes de acción: planificación de los recursos, designar responsables, seguimiento y medición, control.
- 5) Publicar resultados. Las empresas deben hacer públicos los resultados y el impacto económico, social y medio ambiental de su actividad. El documento que lo recoge es el Informe de RSE (Memoria de sostenibilidad o Balance social). En el que se deben incluir los siguientes puntos: Descripción de la organización que realiza el informe, ordenación o estructura por grupos de interés, balance medio ambiental, económico y social, tabla de indicadores y datos que facilite la consulta y permita el análisis comparativo y compromiso con los grupos de interés (García, 2010).

Un Plan Estratégico de RSE va a establecer directrices de gestión con el fin de garantizar principios éticos y de respeto a las personas, a la sociedad y al medio ambiente (Carreras, 2008). Se deben establecer objetivos específicos del Plan Estratégico de RSE que concuerden tanto con los valores, como con la misión y visión de la empresa, los cuales pueden basarse en las siguientes líneas estratégicas:

- Asegurar la motivación y la implicación de los Recursos Humanos en la mejora continua de la empresa.
- Minimizar el impacto ambiental.
- Mantener una estrecha relación con el cliente y garantizar su satisfacción.
- Implicarse con la comunidad y la sociedad.
- Fomentar y sistematizar los canales de diálogo.

- Extender el compromiso de responsabilidad social a proveedores y empresas que tengan contacto directo con Vernaza Grafic Cía. Ltda.

En este último capítulo se conoce la empresa Vernaza Grafic Cía.Ltda. y se analizan las prácticas responsables implementadas hasta el año 2013. A pesar de no contar con un marco teórico o una planificación estratégica específica en temas de Responsabilidad Social Empresarial, la empresa es considerada socialmente responsable, debido a las prácticas implementadas y analizadas en cada eje de la RSE. Dentro de la compañía no se tiene un vasto conocimiento sobre el tema en todos los niveles de la empresa y uno de los campos en los que debe insertarse es en el trabajo con la comunidad, pero hay que reconocer los niveles de responsabilidad social manejados en los demás ejes. La inversión de Vernaza Grafic Cía. Ltda. en bienestar social indica que es una empresa responsable y preocupada por sus trabajadores, que cumple las leyes y que considera prioritario a su capital humano.

VI. ANÁLISIS

Al poseer como objetivo general de la investigación el análisis de la Responsabilidad Social Empresarial en el Ecuador y su enfoque dentro de Vernaza Grafic Cía. Ltda.; se ha empezado por un estudio general del término Responsabilidad Social Empresarial por medio de la historia y principios que dieron paso a la creación de esta nueva estrategia de gestión, la evolución y creación de estándares que hacen referencia a temas de RSE, seguido de un estudio de la inserción de esta práctica a nivel latinoamericano y del Ecuador. En el país existe un número reducido de actores que tienen vasto conocimiento sobre el tema, pero también hay ejemplos de compañías que ya han adoptado estas prácticas como un medio de gestión sostenible. Vernaza Grafic Cía. Ltda. es una empresa que ha trabajado ya en las diversas áreas estudiadas por este fenómeno y el análisis interno realizado a la misma, indica que es una empresa responsable que necesita mejores en campos específicos.

La similitud entre definiciones de Responsabilidad Social Empresarial o Responsabilidad Social Corporativa establecido por las organizaciones

internacionales dedicadas a este tema, es la consideración de que se refiere a prácticas y decisiones asumidas de manera voluntaria por las empresas e instituciones, con el fin de hacer frente a los efectos e implicaciones de sus actividades en sus grupos de interés tanto internos como externos. Estas prácticas son asumidas por las empresas con el fin de buscar el bienestar de sus stakeholders y de mitigar los daños ocasionados por su actividad.

Se han establecido diversos indicadores, que sirven de guía y mediante los cuales las empresas pueden hacer una auto evaluación para estudiar los ámbitos en los que se debe trabajar para convertirse en empresas socialmente responsables y precursoras del desarrollo sostenible. Este es el caso de los indicadores ETHOS o las Materias Fundamentales de la Responsabilidad Social establecidos en la norma ISO 26000. Estos indicadores tienen también similitud entre sí y muestran como prioritarios siete ejes en los que las empresas deben enfocarse: Gobernanza, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente, Prácticas Justas de Operación, Asuntos de Consumidores y Participación activa y Desarrollo de la Comunidad.

Los efectos del capitalismo descontrolado y del enfoque egoísta por parte de las empresas e instituciones tanto públicas como privadas, ha desatado problemas medio ambientales y sociales que se han visto reflejados a largo plazo y los cuales se está buscando remediar a partir de los años 90 que es la época en la que toma mayor fuerza este concepto de Responsabilidad Social.

La sociedad es el actor primordial debido a que sus requerimientos como consumidor son cada vez más exigentes y conscientes. Los consumidores buscan productos elaborados bajo normas de calidad, que no vayan a afectar su salud, que cuiden el medio ambiente o productos de empresas reconocidas por su preocupación social.

Este tema a veces es considerado solo como un mecanismo de marketing con el fin de conseguir la imagen corporativa esperada frente a la sociedad y frente al consumidor, pero debería ser visto como una inversión a largo plazo que proporciona diferentes ventajas a la compañía como por ejemplo: lealtad por parte

del trabajador y del consumidor, mejor manejo y optimización de los recursos y por ende reducción de costos operativos, capacidad de adaptación y de ingreso a diversos mercados, facilidad de acceso a préstamos y capitales, sustentabilidad del negocio a largo plazo y una imagen corporativa adecuada.

Los países desarrollados tienen mayor nivel de Responsabilidad Social en sus industrias, pero en los países subdesarrollados es una propuesta reciente que se está empezando a dar a conocer y a implementarse en ciertas empresas. En el Ecuador, las empresas que primero empezaron a trabajar con este concepto son las multinacionales que han implementado prácticas de RSE en todos los territorios en los que realizan sus actividades, pero también encontramos casos de algunas empresas nacionales pioneras en el tema. A partir de la inclusión del concepto del Buen Vivir en la legislación y en el pensamiento del Estado Ecuatoriano, se ha dado mayor relevancia a temas como medio ambiente y grupos vulnerables, cambiando también la orientación de las políticas establecidas tanto por organismos reguladores, como por las instituciones y empresas controladas por los mismos. El tema medio ambiental es ejemplo de estos cambios ya que ahora el medio ambiente posee derechos y el irrespeto a políticas medioambientales puede ser penado por ley,

Ecuador tiene ciertas organizaciones dedicadas de forma especial a temas de RSE, las cuales asesoran a las empresas para implementar prácticas responsables en todos los ámbitos ayudándose de normas y estándares internacionales que les permiten evaluar y dar consultoría en los ejes de RSE, pero tienen una cantidad de miembros limitada en comparación a la cantidad de empresas existentes en el país.

Existen prácticas que son impuestas por las instituciones reguladoras, con las que toda empresa debe cumplir para estar avaluada por la ley para funcionar como tal, pero el elemento diferenciador recae en las prácticas o políticas internas implementadas de forma voluntaria, con el fin de convertirse en negocios sustentables y preocupados por sus grupos de interés. En el caso específico de Vernaza Grafic Cía., Ltda., se han implementado ya este tipo de acciones en temas de gobernanza, medio ambiente, derechos humanos, prácticas laborales,

prácticas justas de operación y asuntos de los consumidores, aun así se debe trabajar en la participación activa y desarrollo de la comunidad debido a que no cuenta con planes de involucramiento con la misma.

Es primordial que las empresas se preocupen por la incidencia de sus actividades de manera colectiva y dejar de pensar de forma exclusiva en el rendimiento económico. Es necesario mayor conocimiento del concepto y ventajas de la RSE para que este pueda ser implementado y puesto en práctica por todos los actores de una empresa. Una planificación estratégica y seguimiento de cada decisión tomada es sustancial para el correcto desarrollo de un negocio responsable y sostenible.

VII. CONCLUSIONES

- La hipótesis de este trabajo investigativo se cumple parcialmente, debido a que se ha analizado la existencia de variaciones, cambios y avances en la legislación ecuatoriana en cuanto a temas de Responsabilidad Social Corporativa, sin embargo, estos no fueron influenciados de forma necesaria por las normas y estándares establecidos por organismos internacionales, sino más bien por el cambio de pensamiento y por la incorporación del concepto del Buen Vivir en el Ecuador.
- Estos cambios se han visto reflejados en las exigencias hacia las empresas, lo que a su vez ha cambiado el enfoque y el accionar de Vernaza Grafic Cía. Ltda. con el fin de cumplir las leyes e implementar prácticas responsables que le ayuden a garantizar la sostenibilidad de su negocio.
- Las normas y estándares internacionales de RSE sirven como guía y ejemplo para las empresas que buscan formar parte de los negocios responsables y sostenibles así como también para los organismos reguladores que buscan promover una industria con conciencia social. Constituyen el marco para realizar auto crítica a sus prácticas empresariales y para plantear decisiones y proyectos de mejora en cada ámbito analizado.

- El cumplimiento de la Responsabilidad Social no se hace por exigencia o imposición, sino por voluntad propia, por ética o consciencia individual y empresarial y como una forma de correspondencia de las empresas con la sociedad en la que opera, en la que se desarrolla y para la cual trabaja. Hay límites mínimos exigidos mediante legislación, pero el elemento diferenciador recae en las prácticas acogidas de manera voluntaria que muestran su consciencia social.
- Al plantear el concepto del Buen Vivir o Sumak Kawsay como eje e ideología del accionar en el Ecuador, se empezó a dar mayor relevancia a temas medio ambientales, de cuidado de recursos y de protección a grupos vulnerables, lo cual también se ve reflejado en las políticas destinadas a controlar y mejorar el funcionamiento de las industrias.
- La Responsabilidad Social es un tema que compete a todos: gobiernos locales, empresarios públicos o privados, individuos, organizaciones, universidades, entre otros. Es necesaria una mayor difusión y conocimiento del concepto y las ventajas de la RSE por parte de los actores, considerando el mecanismo de diálogo como el medio por el cual se llegarán a consensos para definir acciones responsables.
- La única forma de establecer políticas claras y conscientes en el país es mediante el conocimiento y análisis profundo del tema, en este caso el de la Responsabilidad Social. No se trata de obligar o atacar a los empresarios, sino más bien de trabajar en conjunto con todos los actores implicados por un fin común de beneficio global.
- La implementación de la RSE debe ir más allá del marketing y de la búsqueda de una mejor imagen corporativa. Debe ser vista como una filosofía de vida, el eje central para el accionar de una empresa y una inversión que creará negocios sostenibles y duraderos. Constituyen políticas que se pondrán en práctica a largo plazo y que no se abandonarán luego de conseguir un resultado específico. Son prácticas diferenciadoras, aplicando principios y valores de manera constante.

- Vernaza Grafic Cía. Ltda. es considerada como una empresa socialmente responsable. El primer paso que ya se ha dado es el de cumplir y respetar la legislación existente, además de la existencia de prácticas voluntarias implementadas como las de beneficios internos para los trabajadores y manejo responsable de residuos, pero es necesaria una mayor vinculación con la colectividad en proyectos sociales para lograr trabajar en todas las áreas de la RSE, además del establecimiento de un marco regulatorio específico de RSE dentro de la empresa.

VIII. RECOMENDACIONES

- Informar y educar a todos los actores sociales (autoridades, empresarios, ciudadanos, ONGs, etc.) en temas de Responsabilidad Social Empresarial, con el fin de tener mayor consciencia social que permita no solo exigir mejores actos por parte de las empresas, sino también trabajar en conjunto como parte de las mismas y de sus grupos de interés o de manera individual promoviendo un estilo de vida responsable.
- Impulsar a las industrias ecuatorianas sin importar el tamaño o actividad de las mismas, a que implementen prácticas de RSE mediante la creación de incentivos o de certificaciones reconocidas a nivel nacional e internacional, para lo cual se pueden apoyar en las normas y estándares internacionales de RS existentes. Las empresas socialmente responsables logran mayor eficiencia y por ende mayor capacidad competitiva, lo que sería una ventaja para la industria ecuatoriana.
- Generar mayor conocimiento a nivel nacional sobre la definición, ejes de trabajo y beneficios de la RSE, con el fin de que estas prácticas voluntarias tengan mayor acogida en el giro del negocio empresarial y que la legislación sea también diseñada en base a estos principios.
- Fortalecer el trabajo de las organizaciones dedicadas a la RSE existentes en el Ecuador, trabajando en proyectos conjuntos o utilizándolas como fuentes de asesoramiento en estos temas específicos.

- Involucrar tanto a directivos como empleados de Vernaza Grafic Cía. Ltda. con el concepto de RSE y sus ventajas, para que pueda ser asumido de manera consciente y responsable por todos.
- Establecer un marco regulatorio sólido de Vernaza Grafic Cía. Ltda. en temas de RSE, para lo cual se requiere el auto análisis profundo y el establecimiento del plan estratégico de RSE a ser llevado a cabo en los siguientes años.
- Identificar los grupos de interés o stakeholders de la empresa para evaluar y plantear oportunidades de mejora.
- Establecer objetivos en función de los valores, misión y visión de la empresa, manteniendo las prácticas responsables que ya fueron implementadas.
- Planificar y analizar las actividades y acciones a ser implementadas dentro de Vernaza Grafic, designar los recursos necesarios, designar responsables de cada actividad, implementar el plan estratégico de RSE, controlar y dar seguimiento a lo planteado.
- Informar las actividades e impactos sociales de la empresa mediante una publicación anual de una Memoria de Sostenibilidad, con el fin de dar a conocer los proyectos implementados y de establecer nuevos retos para los siguientes años.
- Establecer los actores principales de la sociedad con los que se pueda planificar un proyecto de vinculación de Vernaza Grafic Cía. Ltda. con la comunidad.

IX. LISTA DE REFERENCIAS

Libros

- Cortina, A. (1998). *Ética de la Empresa*. Madrid: Editorial Trotta.
- Martínez, H. (2011). *Responsabilidad Social y Ética Empresarial*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Tulcanaza, D. (2011). *Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de Vernaza Grafic cia. Ltda.* Quito.
- Vernaza, M. (2009). *Reglamento Interno de Trabajo de la Compañía VERNAZA GRAFIC CIA. LTDA.* Quito.

Disertaciones

- Chacón, C. (2006). *La Responsabilidad Social Corporativa como un instrumento de desarrollo humano en el Ecuador y de sostenibilidad empresarial. Caso: Empresas del Consorcio CERES.* (Pregrado)
- Saguma, D. (2007). *La Responsabilidad Social Empresarial como mecanismo generador de bienestar humano y prestigio corporativo.* (Pregrado)

Revistas y Periódicos

- Distrito Metropolitano de Quito . (2012). *Responsabilidad Social para el Distrito Metropolitano de Quito. Ordenanza Metropolitana No.333.* Quito.

Entrevistas

- Vernaza, G. Ingeniero. Gerente de Ventas, 2014. Análisis de Resposabilidad Socail de Vernaza Gráfic cia. Ltda.
- Vernaza, M. Ingeniero. Gerente General, 2013. Historia de Vernaza Grafic Cía. Ltda.
- Vernaza, V. Ingeniera. Jefa del Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional, 2014. Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional.

Videos

- Centro Vincular (Productor). (2011). *Descripción Norma ISO 26000.* Recuperado de: http://www.youtube.com/watch?v=rsQ_IM9vrwQ

Web

- Accountability. (2003). *Norma sobre Aseguramiento AA1000*. Recuperado de:
<http://www20.gencat.cat/docs/rscat/02%20-%20Ambit%20Empreses%20i%20Organitzacions/Documents/Arxius/AA1000.pdf>
- Accountability. (2012). *The AA1000 Standards*. Recuperado de:
<http://www.accountability.org/standards/index.html>
- Asociación De Empresarios Cristianos. (2010). *Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado de:
<http://es.scribd.com/doc/34315809/RSE-Indicadores-de-Autodiagnostico-ADEC-Ethos>
- Asociación De Empresarios Cristianos. (2009). *Responsabilidad Social Empresarial (RSE) Guía de Implementacion para PYMES*. Recuperado de:
http://www.empresa.org/doc/Libro_RSE.pdf
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. (2011). *Las empresas y los Objetivos de Desarrollo del Milenio*. Recuperado de: <http://bancaparatodos.com/las-empresas-y-los-objetivos-de-desarrollo-del-milenio/>
- Banco Interamericano De Desarrollo. (2011). *La Responsabilidad Social de la empresa en América Latina*. (A. Vives y E. Peinado-Vara, Edits.)
Recuperado de: http://www.pwc.com/es_CL/cl/publicaciones/assets/la-responsabilidad-social-de-la-empresa-en-america-latina.pdf
- Carreras, R. (2008). *Guía para preparar un plan de RSC*. Recuperado de:
<http://es.slideshare.net/robertocarreras/gua-para-preparar-un-plan-de-responsabilidad-social-corporativa-presentation>
- Centro De Ética y Ciudadanía Corporativa. (2005). *Conceptos Básicos e Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado de:
<http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-59dConceptosBasicoseIndicadoresManual.pdf>
- Centro Nacional de Información de la Calidad. (2011). *Estándares sobre Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado de:
http://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=aea7ae71-6b3b-48f6-b6cc-9eed4d8b6bea&groupId=10128
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). *Libro Verde*. Recuperado de:
http://www.observatoriorsc.org/images/documentos/politicas_publicas/ue/libroverde.pdf

- Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social. (2012). *Quienes Somos*. Recuperado de: <http://www.redceres.org/quienes-somos-2/>
- Dávalos, P. (2010). *Sumak Kaysay*. Recuperado de: <http://www.puce.edu.ec/documentos/CuestionessobreelSumakKawsay.pdf>
- Escuela de Cultura de Paz e Instituto de Innovacion Social. (2009). *Pueden las empresas contribuir a los Objetivos de Desarrollo del Milenio?* Recuperado de: http://itemsweb.esade.edu/wi/research/iis/publicacions/Empresas_ODM.pdf
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2008). *Objetivos de Desarrollo del Milenio*. Recuperado de: http://www.unicef.org/spanish/mdg/28184_28230.htm
- Fundación del Empresariado Chihuahuense S.A. (2012). *Qué ventajas otorga la RSE?* . Recuperado de: <http://www.fechac.org/web/rse3.php>
- García, M. (2010). *Plan estratégico de RSE*. Recuperado de: <http://montsemarketing.wordpress.com/2010/09/01/plan-estrategico-de-rse/>
- Global Standards Certification. (2010). *Nueva Norma ISO 26000:2010 Responsabilidad Social*. Recuperado de: <http://www.globalstd.com/pdf/rs-iso26000-2010.pdf>
- Grijalva, A. (2009). *Principales innovaciones en la Constitución de Ecuador del 2008*. Recuperado de: <http://www.institut-gouvernance.org/fr/analyse/fiche-analyse-454.html>
- H. Congreso Nacional. (2004). *Ley de Gestión Ambiental, Codificación*. Recuperado de: http://www.transelectric.com.ec/transelectric_portal/files/lga.doc
- Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador . (2012). *Qué es IRSE*. Recuperado de: <http://www.irse-ec.org/quienessomos.html>
- Instituto de Responsabilidad Social Empresarial . (2012). *Áreas de acción del IRSE*. Recuperado de: <http://www.irse-ec.org/areas.html>
- Korin, M. (2012). *Mapeo de Promotores de Responsabilidad Social Empresarial América Latina*. Recuperado de: <http://www.mapeo-rse.info/promotor/consorcio-ecuadoriano-para-la-responsabilidad-social-ceres>
- Ministerio del Ambiente. (2012). *El Ministerio*. Recuperado de: <http://www.ambiente.gob.ec/el-ministerio/>

- Ministerio del Ambiente. (2012). *Incentivos Ambientales*. Recuperado de:
<http://www.ambiente.gob.ec/punto-verde/>
- Morales, K. (2012). *Sostenibilidad Empresarial*. Recuperado de:
http://ecuador.ahk.de/fileadmin/ahk_ecuador/Dokumente/CSR/ot_busca_sostenibilidad_red.pdf
- Oarsoaldea. (2007). *Nuestro Futuro Común*. Recuperado de:
<http://www.oarsoaldea.net/agenda21/files/Nuestro%20futuro%20comun.pdf>
- Organización de Naciones Unidas. (2012). *El Pacto Mundial*. Recuperado de:
<http://www.un.org/es/globalcompact/principles.shtml>
- Organización Internacional de Estandarización. (2011). *ISO 26000 Responsabilidad Social*. Recuperado de:
http://www.iso.org/iso/discovering_iso_26000-es.pdf
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2012). *Acerca de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE)*.
Recuperado de: <http://www.oecd.org/centrodemexico/laocde/>
- Polo de Desarrollo Educativo Renovado. (2010). *Principales normativas sobre RSE*.
Recuperado de: http://responsabilidad-social.educacionparapoder.com.ar/normativa_rse.html
- Red Pacto Mundial España. (2011). *¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial?* Recuperado de:
http://www.pactomundial.org/iniciativasepyme/cap1_2.htm
- Schulze, F., & Pszolla, V. (2011). *Situación de la Responsabilidad Social Empresarial en Europa*. Recuperado de:
http://www.exeedu.com/publishing.cl/strategy_manag_bus_rev/2011/Vol2/Nro2/1-SM13-11-full.pdf
- Secretaría de Ambiente. (2013). *Secretaría de Ambiente*. Recuperado de:
<http://www.quitoambiente.gob.ec/>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2009). *Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013*. Recuperado de:
<http://plan.senplades.gob.ec/presentacion>
- Social Accountability International. (2005). *SA8000*. Recuperado de:
<http://www.oei.es/salactsi/rtsc8000.pdf>
- Social Accountability International. (2010). *SA8000*. Recuperado de:
<http://www.iqnet-ltd.com/userfiles/SA8000/2008StdSpanish.pdf>

United Nations Global Compact. (2007). *El Pacto Mundial* . Recuperado de:
<http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/>

Universidad Antonio Ruiz de Montoya. (2009). *Informe Brundtland, Nuestro Futuro Común 1987*. Recuperado de:
http://biblio.uarm.edu.pe/sistemabtk/opac/docs/desarrollo-sostenible/informe_brundtland.pdf

Universidad Santiago de Cali. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial* .
Recuperado de:
<http://redunirse.org/nuevo/sites/default/files/pdf/Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20su%20origen,%20evoluci%C3%B3n%20y%20desarrollo%20en%20Colombia.pdf>

Wordpress. (2008). *Desarrollo Sostenible*. Recuperado de:
<http://desarrollosostenible.wordpress.com/2006/09/27/informe-brundtland/>

ANEXO NO. 1: OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO

LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO PARA EL 2015

1. Reducir a la mitad la pobreza extrema y el hambre

1,200 millones de personas todavía viven con menos de \$1 dólar al día. Sin embargo, 43 países, que suman más del 60 por ciento de los habitantes del mundo, ya han logrado o están en camino de lograr la meta de reducir a la mitad el hambre para el año 2015.

2. Lograr la enseñanza primaria universal

113 millones de niños no asisten a la escuela, aun así, esta meta se encuentra al alcance. India, por ejemplo, tendrá al 95 por ciento de sus niños en la escuela para el año 2005.

3. Dar autonomía a las mujeres y promover la equidad entre mujeres y hombres

Dos terceras partes de los analfabetos del mundo son mujeres y 80 por ciento de los refugiados son mujeres y niños. Desde la Cumbre de Microcréditos del año 1997 se han hecho progresos para dar autonomía a las mujeres pobres, casi 19 millones de mujeres pobres se han beneficiado tan sólo en el año 2000.

4. Reducir en dos terceras partes la mortalidad de niños menores de cinco años

11 millones de niños mueren todos los años, pero ese número está por debajo de los 15 millones que morían en el año 1980.

5. Reducir en tres cuartas partes la mortalidad materna

En el mundo en desarrollo, el riesgo de morir durante el parto es de uno por cada 48. Sin embargo, ahora virtualmente todos los países tienen programas de maternidad segura y están logrando progresos.

6. Combatir la propagación de enfermedades, sobre todo el VIH/SIDA y el paludismo

Las enfermedades mortales han acabado con una generación de logros del desarrollo. No obstante, países como Brasil, Senegal, Tailandia y Uganda han demostrado que podemos detener al VIH.

7. Garantizar la sostenibilidad medioambiental

Más de mil millones de personas todavía carecen de agua potable segura. Sin embargo, durante los años noventa, casi mil millones de personas obtuvieron acceso al agua potable segura, y otros tantos, a mejores condiciones de salud.

8. Establecer una asociación mundial para el desarrollo, con objetivos sobre ayuda, comercio y alivio de la deuda

Demasiados países en desarrollo están gastando más en el pago de la deuda que en servicios sociales. Sin embargo, los nuevos compromisos de ayuda firmados tan sólo durante la primera mitad del año 2002 alcanzarán anualmente los \$12 mil millones de dólares adicionales para el año 2006.

ANEXO NO. 2: LÍNEAS DIRECTRICES DE LA OCDE PARA EMPRESAS MULTINACIONALES

Recomendaciones para una conducta responsable por parte de las empresas en el contexto internacional

Las directrices y recomendaciones expresadas a continuación fueron creadas por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos y fueron tomadas de la página web institucional www.oecd.org,

Prólogo

1. Las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales (en adelante, las Directrices) son recomendaciones dirigidas por los gobiernos a las empresas multinacionales. La vocación de las Directrices es garantizar que las actividades de esas empresas se desarrollen en armonía con las políticas públicas, fortalecer la base de confianza mutua entre las empresas y las sociedades en las que desarrollan su actividad, contribuir a mejorar el clima para la inversión extranjera y potenciar la contribución de las empresas multinacionales al desarrollo sostenible. Las Directrices forman parte de la Declaración de la OCDE sobre Inversión Internacional y Empresas Multinacionales, cuyos restantes elementos se refieren al tratamiento nacional, a las obligaciones contradictorias impuestas a las empresas y a los incentivos y desincentivos a la inversión internacional. Las Directrices enuncian principios y normas voluntarias para una conducta empresarial responsable compatible con las legislaciones aplicables y las normas internacionalmente admitidas. Sin embargo, los países suscriptores de las Directrices contraen el compromiso vinculante de ponerlas en práctica de acuerdo con la Decisión del Consejo relativa a las Líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales. Además, los temas que se abordan en las Directrices también pueden estar sujetos a leyes nacionales y a compromisos internacionales

2. La actividad empresarial internacional ha registrado un cambio estructural de gran alcance y las propias Directrices han evolucionado para reflejar estos cambios. Con el surgimiento de las industrias de servicios y de las que se basan en el conocimiento y la expansión de la economía por Internet, las empresas de servicios y tecnología tienen un papel cada vez más importante en el mercado internacional. Las grandes empresas siguen siendo responsables de una parte significativa de la inversión internacional y se constata una tendencia hacia las fusiones internacionales de gran escala. Simultáneamente, también ha aumentado la inversión extranjera realizada por las pequeñas y medianas empresas, las cuales desempeñan actualmente un papel significativo en el panorama internacional. Las empresas multinacionales, al igual que sus homólogas nacionales, han evolucionado para abarcar un abanico más amplio de mecanismos industriales y comerciales y de tipos de organización. Las alianzas estratégicas y las relaciones más estrechas con proveedores y contratistas tienden a desdibujar los límites de la empresa.

3. La rápida evolución de la estructura de las empresas multinacionales también tiene su reflejo en sus actividades en los países en desarrollo, en los que la inversión extranjera directa ha registrado un rápido crecimiento. Las empresas multinacionales han diversificado sus actividades en los países en desarrollo, antes limitadas a la producción primaria y a las industrias extractivas, adentrándose ahora en la fabricación y montaje, el desarrollo del mercado interior y los servicios. Otro hecho destacado es la implantación de empresas multinacionales en países en desarrollo como inversores internacionales de peso.

4. Las actividades de las empresas multinacionales han fortalecido y desarrollado a través del comercio y la inversión internacional los lazos que unen a los países y las regiones del mundo. Estas actividades traen consigo importantes beneficios para los países de origen y de acogida. Estas ventajas se concretan cuando las empresas multinacionales suministran a precios competitivos los productos y servicios que quieren comprar los consumidores y cuando proporcionan rentabilidades justas a los oferentes de capital. Sus actividades comerciales e inversoras contribuyen al uso eficiente del capital, de la tecnología y de los recursos humanos y naturales. Facilitan la transferencia de tecnología entre las regiones del mundo y el desarrollo de tecnologías adaptadas a las condiciones locales. Las empresas multinacionales también contribuyen, mediante la capacitación formal y la formación en el propio trabajo, al desarrollo del capital humano y a la creación de oportunidades para el empleo en los países de acogida.

5. La naturaleza, el alcance y la velocidad de los cambios económicos han traído consigo nuevos desafíos estratégicos para las empresas y para los terceros interesados en su evolución. Las empresas multinacionales tienen la oportunidad de implantar políticas de buenas prácticas en el campo del desarrollo sostenible con vistas a garantizar una coherencia entre los objetivos sociales, económicos y medioambientales. La capacidad de las empresas multinacionales para promover el desarrollo sostenible mejora sustancialmente cuando la actividad comercial e inversora se desarrolla en un contexto de mercados abiertos, competitivos y adecuadamente regulados.

6. Muchas empresas multinacionales han demostrado que el respeto de unas normas de conducta estrictas puede mejorar el crecimiento. En la actualidad la competencia es intensa y las empresas multinacionales se enfrentan a una gran variedad de marcos legales, sociales y normativos. En este contexto, las empresas podrían verse tentadas a descuidar las normas y principios de conducta adecuados con el fin de obtener una ventaja competitiva indebida. Estas prácticas de unas pocas empresas podrían poner en duda la reputación de muchas empresas y preocupar a los ciudadanos.

7. Muchas empresas han respondido a estas inquietudes de los ciudadanos desarrollando programas internos, sistemas de orientación y de gestión que avalan su compromiso de ciudadanía, de respeto de las buenas prácticas y de la buena conducta empresarial y laboral. Algunas de ellas han recurrido a servicios de consultoría, auditoría y certificación, contribuyendo a la acumulación de conocimientos en estos ámbitos. Las empresas han promovido asimismo el diálogo social con respecto a lo que constituye una conducta empresarial responsable y han cooperado con las partes interesadas en el marco de

iniciativas pluripartitas para elaborar orientaciones para una conducta empresarial responsable. Las Directrices aclaran las expectativas de conducta empresarial que comparten los gobiernos que las han suscrito y proporcionan un punto de referencia para las empresas y demás partes interesadas. De este modo, las Directrices complementan y refuerzan las medidas privadas encaminadas a definir y poner en práctica una conducta empresarial responsable.

8. Los gobiernos están colaborando entre sí y con las demás partes implicadas para fortalecer el marco jurídico y político internacional en el que se desarrolla la actividad empresarial. El origen de este proceso puede hallarse en los trabajos iniciados por la Organización internacional del Trabajo a principios del siglo XX. La adopción en 1948 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos por las Naciones Unidas ha de destacarse como otro hito en el proceso. Fue seguida por un proceso ininterrumpido de elaboración de normas aplicables a numerosos campos de la responsabilidad empresarial que sigue ha seguido desarrollándose hasta la fecha. La OCDE ha aportado una contribución de peso a este proceso dictando normas aplicables válidas en campos como el medioambiente, la lucha contra el cohecho, los intereses de los consumidores, el gobierno de empresa e incluso la fiscalidad.

9. El objetivo común de los gobiernos que han suscrito las Directrices consiste en fomentar las contribuciones positivas que las empresas multinacionales pueden aportar al progreso económico, medioambiental y social, y en reducir al mínimo las dificultades que puedan causar sus diversas actividades. Para alcanzar este objetivo, los gobiernos trabajan en colaboración con las numerosas empresas, sindicatos y otras organizaciones no gubernamentales que están trabajando a su modo en el mismo sentido. Los gobiernos pueden contribuir proporcionando marcos nacionales de actuación eficaces, que incluyan una política macroeconómica estable, un tratamiento no discriminatorio de las empresas, una normativa adecuada y una supervisión prudencial, una justicia y una aplicación de las leyes imparciales y una administración pública eficaz e íntegra. Los gobiernos también pueden prestar su ayuda manteniendo y fomentando normas y políticas adecuadas en apoyo de un desarrollo sostenible y llevando a cabo las reformas que garanticen que la actividad del sector público sea eficiente y eficaz. Los gobiernos que han suscrito las Directrices se han comprometido con una mejora continua de sus políticas tanto nacionales como internacionales con vistas a mejorar el bienestar y los niveles de vida de todos los ciudadanos.

I. Conceptos y principios

1. Las Directrices son recomendaciones dirigidas conjuntamente por los gobiernos a las empresas multinacionales. Contienen principios y normas de buenas prácticas conformes con las disposiciones legales aplicables y otras normas internacionalmente admitidas. El cumplimiento de las Directrices por parte de las empresas es voluntario y no es jurídicamente vinculante. Sin embargo, algunos temas que se abordan en la Directrices también pueden estar sujetos a leyes nacionales o a compromisos internacionales.

2. La primera obligación de las empresas es respetar las leyes de sus países. Las Directrices no pueden sustituir ninguna legislación o reglamento nacional ni prevalecer sobre ellas. Si bien las Directrices a menudo van más allá de la ley, no deberían – y no es ese su objetivo – colocar a las empresas en una situación en la que tuvieran que enfrentarse a obligaciones contradictorias. No obstante, en los países en los que la legislación o la reglamentación interior entra en conflicto con los principios y normas enunciados en las Directrices, las empresas deberán intentar hallar la manera de respetar dichas directrices y normas sin infringir sus leyes nacionales.

3. Dado que las actividades de las empresas multinacionales se ejercen en todo el mundo, debería extenderse también a todos los países la cooperación internacional en esta área. Los gobiernos que han suscrito las Directrices animan a las empresas que ejercen su actividad en sus territorios a cumplir las Directrices dondequiera que desarrollen su actividad, a la vez que tienen en cuenta las circunstancias concretas de cada país de acogida

4. No es necesaria a los efectos de las Directrices una definición precisa de empresas multinacionales. En efecto, dichas empresas están presentes en todos los sectores de la economía. Habitualmente se trata de empresas u otras entidades establecidas en más de un país y ligadas de tal modo que pueden coordinar sus actividades de diversas formas. Aunque una o varias de estas entidades puedan ser capaces de ejercer una influencia significativa sobre las actividades de las demás, su grado de autonomía en el seno de la empresa puede variar ampliamente de una empresa multinacional a otra. Pueden ser de capital privado, público o mixto. Las Directrices se dirigen a todas las entidades pertenecientes a la empresa multinacional (sociedades matrices y/o entidades locales). De acuerdo con el reparto real de responsabilidades entre ellas, se espera que las distintas entidades cooperen y se presten ayuda mutua para facilitar el cumplimiento de las Directrices.

5. El objetivo de las Directrices no es introducir diferencias de tratamiento entre las empresas multinacionales y las empresas nacionales; reflejan prácticas recomendables para todas ellas. En consecuencia, se espera de las empresas multinacionales y nacionales que tengan la misma conducta en todos los casos en los que sean aplicables las Directrices a unas y a otras.

6. Los gobiernos desean fomentar el grado de cumplimiento más amplio posible de las Directrices. Aunque se reconozca que las pequeñas y medianas empresas no disponen de los mismos medios que las grandes empresas, los gobiernos que han suscrito las Directrices las animan, no obstante, a cumplir, en tan amplia medida como sea posible, las recomendaciones contenidas en las Directrices.

7. Los gobiernos que han suscrito las Directrices no deben utilizarlas con fines proteccionistas ni de un modo que ponga en duda la ventaja comparativa de cualquier país en el que inviertan las empresas multinacionales.

8. Los gobiernos tienen derecho a establecer las condiciones con arreglo a las cuales las empresas multinacionales ejercen su actividad en sus respectivas jurisdicciones, sujetas al derecho internacional. Las entidades de una empresa multinacional situadas en diversos países están sujetas a las legislaciones aplicables en dichos países. Cuando las empresas multinacionales estén sometidas a obligaciones contradictorias impuestas por países que hayan suscrito las Directrices, los gobiernos en cuestión colaborarán entre sí, de buena fe, con vistas a solventar los problemas que puedan derivarse de esta situación.

9. Los gobiernos que han suscrito las Directrices las han establecido aceptando el compromiso de asumir sus responsabilidades de tratar a las empresas de manera equitativa y de conformidad con el derecho internacional y con sus obligaciones contractuales.

10. Se fomenta el uso de mecanismos internacionales adecuados de solución de diferencias, incluido el arbitraje, como medio para facilitar la resolución de los problemas legales que surjan entre las empresas y los gobiernos de los países de acogida.

11. Los gobiernos que han suscrito las Directrices acuerdan ponerlas en práctica y promover su uso. Establecerán Puntos Nacionales de Contacto que promuevan las Directrices y que actúen como un foro de discusión de todos los asuntos relacionados con las mismas. Los Gobiernos que han suscrito las Directrices también participarán en los procedimientos adecuados de examen y consulta para las cuestiones relativas a la interpretación de las Directrices en un mundo cambiante.

II. Principios generales

Las empresas deberán tener plenamente en cuenta las políticas establecidas en los países en los que ejercen su actividad y tener en consideración las opiniones de los demás terceros interesados.

A. A este respecto, las empresas deberán:

1. Contribuir al progreso económico, social y medioambiental con vistas a lograr un desarrollo sostenible.
2. Respetar los derechos humanos internacionalmente reconocidos de las personas afectadas por sus actividades.
3. Estimular la generación de capacidades locales mediante una cooperación estrecha con la comunidad local, incluidos los sectores empresariales locales, desarrollando al mismo tiempo las actividades de la empresa en los mercados interiores y exteriores de una manera compatible con la necesidad de prácticas comerciales saludables.
4. Fomentar la formación del capital humano, en particular creando oportunidades de empleo y ofreciendo formación a los empleados.

5. Abstenerse de buscar o de aceptar exenciones no contempladas en el marco legal o reglamentario relacionadas con los derechos humanos, el medioambiente, la salud, la seguridad, el trabajo, la fiscalidad, los incentivos financieros u otras cuestiones varias.
6. Apoyar y defender unos principios de buen gobierno empresarial y desarrollar y aplicar unas buenas prácticas de gobierno empresarial también en los grupos de empresas.
7. Desarrollar y aplicar prácticas auto disciplinarias y sistemas de gestión eficaces que promuevan una relación de confianza recíproca entre las empresas y las sociedades en las que ejercen su actividad.
8. Promover el conocimiento y el cumplimiento por parte de los empleados de las empresas multinacionales de las políticas de empresa mediante una difusión adecuada de las mismas, incluso a través de programas de formación.
9. Abstenerse de tomar medidas discriminatorias o disciplinarias contra los trabajadores que elaboren, de buena fe, informes para la dirección o, en su caso, para las autoridades públicas competentes acerca de prácticas contrarias a la ley, a las Directrices o a las políticas de la empresa.
10. Emplear la diligencia debida fundada en los riesgos incorporándola, por ejemplo, a sus sistemas de gestión de riesgos con el fin de identificar, prevenir o atenuar los efectos negativos, reales o potenciales que se describe en los apartados 11 y 12 e informar sobre cómo se reacciona ante dichos efectos negativos. La naturaleza y el alcance de la diligencia debida dependen de las circunstancias en cada situación.
11. Evitar que las actividades propias tengan o contribuyan a crear efectos negativos en los campos contemplados por las Directrices y tomar las medidas que se impongan cuando se produzcan dichos efectos.
12. Esforzarse por impedir o atenuar los efectos negativos cuando no habiendo contribuido a los mismos estén directamente relacionados con sus actividades, productos o servicios en virtud de una relación comercial. Esto no ha de interpretarse como una transferencia de la responsabilidad de la entidad por causa de un efecto negativo sobre la empresa con la que mantiene una relación comercial.
13. Además de responder a los efectos negativos en los campos contemplados por las Directrices, fomentar, en la medida de lo posible, que sus colaboradores comerciales, incluidos sus proveedores y contratistas apliquen principios de conducta responsable conformes con la Directrices.
14. Comprometerse ante las partes implicadas facilitándoles posibilidades reales de participación a la hora de planificar y tomar decisiones relativas a proyectos u otras actividades susceptibles de influir de forma significativa en las poblaciones locales.
15. Abstenerse de cualquier injerencia indebida en las actividades políticas locales.

B. Se anima a las empresas a que:

1. Apoyen, en función de sus propias circunstancias, los esfuerzos concertados desarrollados en los foros apropiados para favorecer la libertad en Internet, concretamente a través del respeto de la libertad de expresión, reunión y asociación en línea.

2. Participen o presten su apoyo, en su caso, a iniciativas privadas o de múltiples partes interesadas y al diálogo social sobre una gestión responsable de la cadena de suministro, asegurándose de que dichas iniciativas tengan debidamente en cuenta sus consecuencias sociales o económicas en los países en desarrollo y cumplan con las normas internacionalmente admitidas.

III. Publicación de informaciones

1. Las empresas deberán garantizar la publicación, en los plazos oportunos, de unas informaciones exactas sobre todos los aspectos significativos de sus actividades, estructura, situación financiera y resultados, accionariado y sistema de gobierno de la empresa. Deberá publicarse esta información respecto al conjunto de la empresa y, cuando proceda, desglosada por líneas de negocio o zonas geográficas. Las políticas sobre difusión de la información de las empresas deberán adaptarse a la naturaleza, el tamaño y el emplazamiento de la empresa, teniendo debidamente en cuenta los costes, la confidencialidad empresarial y otros factores de carácter competitivo.

2. Las políticas de difusión de la información de las empresas deberían prever (sin que la lista siguiente sea limitativa) la publicación de informaciones detalladas sobre:

a) Sus resultados financieros y de explotación;

b) Sus objetivos;

c) Las participaciones significativas y los derechos de voto, incluida la estructura del grupo de empresas y las relaciones internas, así como los mecanismos para reforzar el control;

d) La política de remuneración de los miembros del consejo de administración y de los principales directivos con informaciones sobre los administradores, en particular sus cualificaciones, el proceso utilizado para su designación, su eventual pertenencia al consejo de administración de otras sociedades y la apreciación del consejo de administración sobre su independencia;

e) Las transacciones con partes vinculadas;

f) Los factores de riesgo previsibles;

g) Las cuestiones relativas a los trabajadores y otras partes implicadas;

h) Las estructuras y las políticas de gobierno de la empresa y en particular el contenido de cualquier código o estrategia y su proceso de aplicación.

3. Se anima a las empresas a que comuniquen informaciones adicionales sobre:

a) Declaraciones de principios o de normas de conducta dirigidas al público y, si su importancia para las actividades de la empresa lo justifica, informaciones acerca de sus políticas con relación a los temas contemplados por las Directrices;

b) Políticas u otros códigos de conducta que suscriben, con la fecha de su adopción y la mención de los países y entidades a los que se aplican;

c) Sus actuaciones en materia de cumplimiento de dichas declaraciones o códigos;

d) Informaciones sobre los dispositivos de auditoría interna, gestión de riesgos y aplicación de la ley;

e) Informaciones sobre las relaciones con los empleados y otras partes interesadas.

4. Las empresas deberían respetar normas de alta calidad en materia de difusión de las informaciones contables, financieras y no financieras, incluida la información medioambiental y social en su caso. Las normas o las políticas de recopilación y de publicación de las informaciones deberían ser comunicadas. Las cuentas deberían ser verificadas cada año por un revisor contable independiente, competente y cualificado, encargado de entregar al consejo de administración y a los accionistas un dictamen exterior objetivo por el que se certifique que los estados financieros reflejan una imagen fiel de la situación financiera y de los resultados de la sociedad en todos sus aspectos significativos.

IV. Derechos humanos

Los Estados tienen el deber de proteger los derechos humanos. Dentro del marco de los derechos humanos internacionalmente reconocidos y de los compromisos internacionales con los derechos humanos suscritos por los países en los que las empresas ejercen su actividad, así como en el marco de las leyes y reglamentos nacionales pertinentes, las empresas deberían:

1. Respetar los derechos humanos, lo cual significa que han de velar por no vulnerar los derechos de los demás y paliar las incidencias negativas sobre los derechos humanos en las que se vean implicadas.

2. En el marco de sus actividades propias, evitar causar incidencias negativas sobre los derechos humanos o contribuir a que se generen y paliar dichas incidencias si las hubiera.

3. Esforzarse por prevenir y atenuar las incidencias negativas sobre los derechos humanos directamente vinculadas con sus actividades, bienes o servicios en razón de una relación de negocios con otra entidad, incluso si no contribuyen a generar dichas incidencias.

4. Elaborar una política que formule su compromiso con el respeto de los derechos humanos.

5. Emplear la diligencia debida en materia de derechos humanos en función de su tamaño, de la naturaleza y el contexto de sus actividades y de la gravedad de los riesgos de incidencias negativas sobre dichos derechos.

6. Establecer mecanismos legítimos o asociarse a ellos para poner remedio a las incidencias negativas sobre los derechos humanos cuando se descubra que han causado dichas incidencias o que han contribuido a generarlas.

V. Empleo y relaciones laborales

En el marco de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables y de las prácticas en vigor en materia de empleo y relaciones laborales, así como de las normas internacionales de trabajo aplicables, las empresas deberán:

1.

a) Respetar el derecho de los trabajadores empleados por la empresa multinacional a constituir sindicatos y organizaciones representativas de su elección o a afiliarse a ellos.

b) Respetar el derecho de los trabajadores empleados por la empresa multinacional a encomendar a los sindicatos y organizaciones representativas de su elección que los representen en las negociaciones colectivas y a iniciar, ya sea individualmente, ya sea a través de asociaciones de empresarios, negociaciones constructivas con dichos representantes con vista a llegar a acuerdos sobre condiciones de empleo.

c) Contribuir a la abolición efectiva del trabajo infantil y tomar medidas inmediatas y eficaces para garantizar de manera urgente la prohibición y la eliminación de las peores formas de trabajo infantil.

d) Contribuir a la eliminación de toda clase de trabajo forzado u obligatorio y tomar medidas adecuadas para impedir cualquier recurso al trabajo forzado u obligatorio en sus actividades.

e) Inspirarse, para sus actividades, en el principio de igualdad de oportunidades y tratamiento en el trabajo y no discriminar a sus trabajadores en el ámbito laboral o profesional por motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social, o por cualquier otra circunstancia, a menos que las prácticas selectivas respecto a las características del trabajador favorezcan las políticas públicas establecidas que promuevan, de forma expresa, una mayor igualdad de oportunidades laborales, o que dichas prácticas respondan a los requisitos inherentes a un puesto de trabajo.

2.

a) Proporcionar a los representantes de los trabajadores los medios necesarios para la consecución de convenios colectivos eficaces.

b) Aportar a los representantes de los trabajadores la información que necesiten para alcanzar negociaciones constructivas sobre las condiciones laborales;

c) Comunicar a los trabajadores y a sus representantes la información que les permita hacerse una idea exacta y correcta de la actividad y de los resultados de la entidad o, en su caso, del conjunto de la empresa.

3. Promover las consultas y la cooperación entre las empresas y los trabajadores y sus representantes respecto a cuestiones de interés común.

4.

a) Respetar unas normas de empleo y de relaciones laborales que no sean menos favorables que las que se practican en empresas comparables del país de acogida.

b) Cuando las empresas multinacionales operen en países en desarrollo en los que es posible que no existan empresas comparables, fijar los mejores salarios, prestaciones y condiciones de trabajo posibles en el marco de las políticas públicas. Aunque éstos han de estar adaptados a la situación económica de la empresa, deberían ser al menos suficientes para satisfacer las necesidades esenciales de los trabajadores y sus familias.

c) Adoptar las medidas adecuadas para garantizar, en sus actividades, la salud y la seguridad en el lugar de trabajo.

5. Emplear a personal local para sus actividades, en tan amplia medida como sea factible, y proporcionar formación con vistas a mejorar los niveles de cualificación, en colaboración con los representantes de los trabajadores y, en su caso, con las autoridades públicas competentes.

6. Cuando se contemplen cambios en sus actividades que puedan tener efectos significativos sobre los medios de subsistencia de sus trabajadores, en el caso concretamente del cierre de una entidad que implique ceses o despidos colectivos, notificar dichos cambios con una antelación razonable a los representantes de sus trabajadores y, en su caso, a las autoridades públicas competentes y colaborar con los representantes de los trabajadores y con las autoridades públicas competentes para atenuar, en la máxima medida de lo posible, los efectos adversos. Teniendo en cuenta las circunstancias concretas de cada caso, convendría que la dirección enviase dicha notificación antes de adoptar la decisión definitiva. Pueden emplearse otros medios para establecer una cooperación constructiva encaminada a atenuar los efectos de este tipo de decisiones.

7. En el marco de negociaciones realizadas de buena fe con los representantes de los trabajadores, o cuando los trabajadores ejerciten su derecho a organizarse, no amenazar

con trasladar fuera del país en cuestión a la totalidad o a parte de la unidad de explotación ni con trasladar a trabajadores procedentes de entidades integrantes de la empresa sitas en otros países con el fin de influir injustamente en dichas negociaciones o de obstaculizar el ejercicio del derecho a organizarse.

8. Permitir a los representantes autorizados de sus trabajadores negociar sobre cuestiones relacionadas con convenios colectivos o con las relaciones entre empleados y empresas y permitir a las partes consultarse acerca de asuntos de interés mutuo con representantes patronales autorizados para adoptar decisiones respecto a estas cuestiones.

VI. Medio ambiente

Las empresas deberán tener debidamente en cuenta, en el marco de las disposiciones legales y reglamentarias y de las prácticas administrativas de los países en los que ejercen su actividad y teniendo en consideración los acuerdos, principios, objetivos y normas internacionales relevantes, la necesidad de proteger el medio ambiente, la salud y la seguridad públicas y de realizar, en general, sus actividades de una manera que contribuya al objetivo más amplio del desarrollo sostenible. En concreto, las empresas deberán:

1. Establecer y mantener un sistema de gestión medioambiental adecuado para la empresa, que incluya:

a) La recogida y evaluación de información adecuada y puntual relativa al impacto de sus actividades sobre el medio ambiente, la salud y la seguridad.

b) La fijación de metas cuantificables y, cuando proceda, de objetivos relacionados con la mejora de sus resultados medioambientales y de la utilización de sus recursos, incluida una revisión periódica de la pertinencia de estos objetivos; cuando proceda, los objetivos deberán ser coherentes con las políticas nacionales y los compromisos internacionales pertinentes, y

c) El seguimiento y el control regulares de los avances en el cumplimiento de los objetivos o metas en materia de medio ambiente, salud y seguridad.

2. Teniendo en cuenta las consideraciones relacionadas con el coste, la confidencialidad empresarial y la protección de los derechos de propiedad intelectual:

a) Aportar puntualmente a los ciudadanos y a los trabajadores información adecuada, medible y verificable (si es posible) sobre los posibles efectos de las actividades de la empresa sobre el medio ambiente, la salud y la seguridad, que puede incluir la elaboración de informes sobre los avances en la mejora de los resultados medioambientales.

b) Desarrollar una actividad de comunicación y consulta adecuada y puntual con las comunidades directamente afectadas por las políticas medioambientales, de salud y seguridad de la empresa y por su aplicación.

3. Evaluar y tener en cuenta, a la hora de tomar las decisiones, los impactos previsibles relacionados con el medio ambiente, la salud y la seguridad asociados a los procedimientos, bienes y servicios de la empresa a lo largo de todo su ciclo de vida con el fin de evitar dichos impactos y de atenuarlos si fueran inevitables. Cuando estas actividades previstas tengan efectos significativos sobre el medio ambiente y la salud o la seguridad y cuando estén sujetas a una decisión de una autoridad competente, las empresas deberán realizar una adecuada evaluación de impacto medioambiental.

4. En consonancia con el nivel de conocimiento científico y técnico de los riesgos y teniendo en cuenta asimismo la salud y la seguridad de las personas, no utilizar la ausencia de certeza científica absoluta para postergar la adopción de medidas rentables para prevenir o minimizar los posibles daños graves al medio ambiente cuando existan amenazas en este sentido.

5. Mantener planes de emergencias destinados a prevenir, atenuar y controlar los daños graves al medio ambiente y a la salud derivados de sus actividades, incluidos los casos de accidentes y de situaciones de emergencia, y establecer mecanismos para alertar de forma inmediata a las autoridades competentes.

6. Tratar constantemente de mejorar los resultados medioambientales de la empresa y en su caso de su cadena de suministro, fomentando actividades como:

a) La adopción de tecnologías y procedimientos de explotación en todas las áreas de la empresa que sean reflejo de la calidad en cuanto a resultados medioambientales de la parte más eficiente de la empresa en este sentido;

b) El desarrollo y el suministro de productos y servicios que no tengan efectos medioambientales indebidos, cuyo uso para los fines previstos no revista peligro, que reduzcan las emisiones de gases de efecto invernadero, que sean eficientes en cuanto a consumo de energía y de recursos naturales y que puedan reutilizarse, reciclarse o eliminarse de una manera segura.

c) El fomento de mayores niveles de sensibilización entre los clientes acerca de las implicaciones medioambientales del uso de los productos y servicios de la empresa, informando de manera exacta sobre sus productos (por ejemplo sobre las emisiones de gases de efecto invernadero, la biodiversidad, el uso eficiente de los recursos u otros aspectos medioambientales), y

d) El estudio y la evaluación de los medios para mejorar los resultados medioambientales de la empresa a largo plazo, por ejemplo mediante la elaboración de estrategias de reducción de las emisiones, de uso eficiente de los recursos, de reciclado, de sustitución o reducción del uso de sustancias tóxicas o estrategias relativas a la biodiversidad.

7. Proporcionar una enseñanza y una formación adecuadas a los empleados en materia de medio ambiente, salud y seguridad, incluida la manipulación de materiales peligrosos y la prevención de accidentes medioambientales, así como en áreas de gestión medioambiental más generales, como los procedimientos de evaluación de impacto medioambiental, las relaciones públicas y las tecnologías medioambientales.

8. Contribuir al desarrollo de una política pública útil desde el punto de vista medioambiental y eficiente en términos económicos a través, por ejemplo, de acuerdos de colaboración o de iniciativas que aumenten la sensibilización medioambiental y la protección del medio ambiente.

VII. Lucha contra la corrupción, las peticiones de soborno y otras formas de extorsión

Las empresas no deberán ofrecer, prometer, dar ni solicitar, directa o indirectamente, pagos ilícitos u otras ventajas indebidas para obtener o conservar un contrato u otra ventaja ilegítima. Las empresas deberán asimismo rechazar cualquier soborno y otras formas de extorsión. Concretamente, las empresas:

1. No deberán ofrecer, prometer o conceder ventajas indebidas, pecuniarias o de otro tipo a funcionarios públicos o a empleados de sus socios comerciales. Tampoco deberán solicitar, acordar recibir o aceptar ventajas indebidas, pecuniarias o de otro tipo, de funcionarios públicos o empleados de sus socios comerciales. Las empresas no deberán recurrir a terceros como agentes u otros intermediarios, consultores, representantes, distribuidores, consorcios, contratantes y proveedores o asociados de las empresas para hacer llegar ventajas indebidas, pecuniarias o de otro tipo, a los funcionarios públicos o empleados de sus socios comerciales o a miembros de la familia o asociados de los mismos.

2. Deberán elaborar y adoptar mecanismos de control interno y programas o medidas de deontología y conformidad apropiados para prevenir y detectar el cohecho. Su elaboración deberá partir de una evaluación de riesgos que tenga en cuenta las circunstancias individuales de cada empresa, en particular los riesgos de corrupción a los que podrían tener que enfrentarse (por ejemplo, su implantación geográfica o su sector de actividad). Dichos mecanismos de control interno y programas o medidas de deontología y conformidad deberían incluir un conjunto de procedimientos financieros y contables, concretamente un sistema de controles internos concebido para asegurar razonablemente la teneduría de libros, registros y cuentas fieles y exactas que permitan garantizar que no serán utilizados con fines de corrupción o de ocultación de actos de corrupción. Dichas circunstancias individuales y riesgos de corrupción deberían vigilarse regularmente y reevaluarse tanto como sea necesario para garantizar que los mecanismos de control interno y los programas o medidas de deontología y conformidad adoptados por la empresa están bien adaptados y siguen siendo eficaces y reducir el riesgo de hacerse cómplice de actos de corrupción, de soborno u otras formas de extorsión.

3. Deberán introducir en sus mecanismo de control interno y en sus programas o medidas de deontología y conformidad disposiciones que prohíban o disuadan de recurrir a pequeños pagos de facilitación, que son ilegales por lo general en los países en los que se realizan y, si tales pagos existieran, contabilizarlos con precisión en los libros y estados financieros.

4. Teniendo en cuenta los riesgos particulares de corrupción a los que se enfrentan, deberán ejercer una diligencia razonable debidamente certificada documentalmente en relación con la contratación de agentes y el control regular y apropiado de los mismos y asegurar que la remuneración de dichos agentes es correcta y que corresponde únicamente a servicios legítimos. En su caso, deberá establecerse una lista de agentes contratados en el marco de las transacciones con organismos públicos o empresas públicas y ponerla a disposición de las autoridades competentes de conformidad con las obligaciones aplicables en materia de comunicación de informaciones al público.

5. Deberán mejorar la transparencia en sus actividades de lucha contra la corrupción, el soborno y otras formas de extorsión. Así podrían por ejemplo contraer compromisos públicos contra la corrupción, el soborno y las demás formas de extorsión y comunicar informaciones sobre los sistemas de gestión y sobre los mecanismos de control interno o los programas y medidas de deontología y de disciplina que hayan adoptado para cumplir con dichos compromisos. Las empresas deberán asimismo fomentar la apertura y el diálogo con el público para sensibilizarlo en materia de lucha contra la corrupción, el soborno y otras formas de extorsión y asegurarse su cooperación.

6. Deberán informar a sus asalariados sobre sus políticas y mecanismos de control interno, así como sobre sus programas o medidas de deontología y conformidad o sobre las medidas que tomen para luchar contra la corrupción, el soborno y otras formas de extorsión y promover el cumplimiento de dichas disposiciones por parte de los asalariados, asegurando la adecuada difusión de dichas políticas, programas o medidas y elaborando programas de formación y procedimientos disciplinarios.

7. No deberán realizar contribuciones ilícitas a candidatos a cargos públicos ni a partidos políticos u otras organizaciones políticas. Las contribuciones políticas deberán respetar íntegramente los requisitos en materia de publicación de información a los ciudadanos y deben ser notificadas a la alta dirección.

VIII. Intereses de los consumidores

En sus relaciones con los consumidores, las empresas deberán actuar siguiendo unas prácticas comerciales, de marketing y publicitarias leales y deberán adoptar todas las medidas razonables para garantizar la calidad y la fiabilidad de los bienes y servicios que proporcionan. Concretamente, tendrán la obligación de:

1. Garantizar que los bienes y servicios que proporcionan sean conformes con todas las normas acordadas o requeridas legalmente en materia de salud y seguridad de los consumidores, incluidas aquellas sobre advertencias sanitarias e informaciones de seguridad.

2. Aportar información exacta, comprobable y clara que sea suficiente para que los consumidores puedan tomar sus decisiones con conocimiento de causa, en particular la información sobre precios y, si procediera, sobre el contenido, uso seguro, efectos sobre el medioambiente, mantenimiento, almacenamiento y eliminación de los bienes y servicios. Si fuera posible, dicha información deberá formularse de manera que los consumidores pudieran comparar los productos.
3. Facilitar el acceso de los consumidores a mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos y a medidas correctoras equitativas, fáciles de utilizar, rápidas y eficaces, sin coste o cargas inútiles.
4. No realizar manifestaciones u omisiones ni participar en ninguna otra práctica que sea engañosa, equívoca, fraudulenta o desleal.
5. Perseverar en el esfuerzo por promover la educación de los consumidores en los campos relacionados con sus actividades comerciales con el fin de mejorar la capacidad de los consumidores: i) de tomar decisiones con conocimiento de causa sobre los bienes, servicios y negocios complejos, ii) de comprender mejor el impacto económico, medioambiental y social de sus decisiones y iii) de apoyar el consumo sostenible.
6. Respetar la vida privada de los consumidores y adoptar medidas razonables para asegurar la seguridad de los datos de carácter personal que recogen, conservan, procesan o difunden.
7. Ejercer una estrecha cooperación con las autoridades públicas para impedir y luchar contra las prácticas comerciales engañosas (incluida la publicidad engañosa y el fraude comercial) y reducir o impedir las amenazas graves contra la salud y la seguridad públicas o contra el medioambiente que se deriven del consumo, el uso o la eliminación de sus bienes y sus servicios.
8. Tener en cuenta, para la aplicación de los principios antedichos, i) las necesidades de los consumidores vulnerables y desfavorecidos y ii) los problemas específicos que puede plantear el comercio electrónico a los consumidores.

IX. Ciencia y tecnología

Las empresas deberán:

1. Esforzarse por garantizar que sus actividades son compatibles con las políticas y planes en materia de ciencia y tecnología de los países en los que ejercen su actividad y, contribuir como corresponda al desarrollo de la capacidad innovadora local y nacional.
2. En la medida de lo posible, adoptar para el desarrollo de sus actividades empresariales, prácticas que permitan la transferencia y la rápida difusión de las tecnologías y del know-how, teniendo debidamente en cuenta la protección de los derechos de propiedad intelectual.

3. Cuando proceda, llevar a cabo trabajos de desarrollo científico y tecnológico en los países de acogida para atender las necesidades del mercado local, así como emplear a personal del país de acogida en las actividades científicas y tecnológicas y fomentar su formación, teniendo en cuenta las necesidades comerciales.

4. A la hora de conceder licencias para la explotación de los derechos de propiedad intelectual o cuando se transfieran tecnologías por otros medios, deberá hacerse en condiciones razonables y de una manera que contribuya las perspectivas de desarrollo sostenible a largo plazo del país de acogida.

5. Cuando sea pertinente para los objetivos comerciales, deberán desarrollar relaciones con las universidades locales, con instituciones públicas de investigación y participar en proyectos de investigación en cooperación con las empresas o las asociaciones profesionales locales.

X. Competencia

Las empresas deberán:

1. Llevar a cabo sus actividades de una forma compatible con todos los textos legislativos y reglamentarios aplicables, teniendo en cuenta el derecho de la competencia de todos los países en los que sus actividades puedan tener efectos anticompetitivos.

2. Abstenerse de celebrar o cerrar acuerdos contrarios a la competencia, en particular acuerdos con los que se pretenda:

a) Fijar precios;

b) Realizar ofertas concertadas (licitaciones colusorias);

c) Establecer límites a la producción o contingentes; o

d) Repartirse o subdividir los mercados mediante el reparto de clientes, proveedores, zonas geográficas o ramas de actividad;

3. En el marco de las investigaciones, cooperar con las autoridades de la competencia, entre otras cosas y sin perjuicio de la legislación aplicable y de las precauciones adecuadas, aportando unas respuestas tan rápidas y completas como sea factible a las peticiones de información y contemplando el uso de todos los instrumentos disponibles, como por ejemplo las declaraciones de renuncia al derecho a la confidencialidad, para favorecer una cooperación eficaz y eficiente entre las autoridades encargadas de conducir las investigaciones.

4. Llevar a cabo con regularidad operaciones de sensibilización de sus empleados sobre la importancia del respeto de todas las leyes y reglamentos en materia de competencia y, en particular, formar a la dirección en asuntos de competencia.

XI. Fiscalidad

1. Es importante que las empresas contribuyan a las finanzas públicas de los países de acogida efectuando el pago puntual de sus deudas fiscales. Concretamente, las empresas deberán cumplir con la letra y con el espíritu de las leyes y reglamentos fiscales de los países en los que operan. Cumplir con el espíritu de la ley significa entender y respetar la intención del legislador. Esta interpretación no significa que una empresa deba pagar un impuesto superior al importe previsto por la ley. La disciplina fiscal implica en concreto la comunicación puntual a las autoridades competentes la información prescrita o necesaria para el cálculo correcto de los impuestos que hayan de pagar por sus actividades y la adaptación de sus prácticas en materia de precios de transferencia al principio de plena competencia.

2. Las empresas deberán considerar el gobierno fiscal y la disciplina fiscal como elementos importantes de sus mecanismos de control y de sus sistemas de gestión de riesgos en sentido amplio. En particular, los consejos de administración deberán adoptar estrategias de gestión del riesgo fiscal que permitan identificar y evaluar plenamente los riesgos financieros, reglamentarios y de reputación asociados con la fiscalidad.