



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TÍTULO DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Diseño de un modelo de responsabilidad social empresarial, basado en la norma ISO 26000, para la empresa Espagrotec Cía. Ltda. Sangolquí 2016

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTOR: Barba Santacruz, Víctor Gabriel

DIRECTORA: Landacay Torres, Mireya del Cisne, Mg.

CENTRO UNIVERSITARIO SAN RAFAEL

2017



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

2017

APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magíster

Mireya del Cisne Landacay Torres

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación: Diseño de un modelo de responsabilidad social empresarial, basado en la norma ISO 26000, para la empresa Espagrotec Cía. Ltda. Sangolquí 2016 realizado por Víctor Gabriel Barba Santacruz, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, septiembre de 2017

f)

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Víctor Gabriel Barba Santacruz declaro ser autor del presente trabajo de titulación: Diseño de un modelo de responsabilidad social empresarial, basado en la norma ISO 26000, para la empresa Espagrotec Cía. Ltda. Sangolquí 2016, de la Titulación en Administración de Empresas, siendo Mireya del Cisne Landacay Torres directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f.

Víctor Gabriel Barba Santacruz

Cédula 1708038334

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a mi nieto Joaquín, a mis hijos Daniel, Carolina, Adriana y a mi esposa Viviana

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la vida

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
ÍNDICE DE TABLAS	x
RESUMEN EJECUTIVO	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I.	5
MARCO TEÓRICO.....	5
1.1. Responsabilidad Social	6
1.1.1. Concepto de Responsabilidad Social	6
1.1.2. Tendencias actuales de la responsabilidad social	7
1.1.3. Dimensiones de la Responsabilidad Social	8
1.1.3.1. Seguridad y salud en el trabajo	9
1.1.3.2. Adaptación al cambio	9
1.1.3.3. Gestión de impacto ambiental y de los recursos naturales.....	9
1.1.3.4. Trabajadores	10
1.1.3.5. Accionistas o propietarios	10
1.1.4. Responsabilidad social dimensiones externas	10
1.1.4.1. Comunidades locales y medio ambiente.....	11
1.1.4.2. Socios comerciales, proveedores y consumidores.....	11
1.1.4.3. Derechos humanos.....	11
1.1.4.4. Problemas ecológicos mundiales	11
1.1.4.5. Grupos de opinión (sociedad, público general, comunidades locales etc.).....	12
1.1.5. Características de la Responsabilidad Social.....	12
1.1.5.1. Generalidades	12
1.1.5.2. Las expectativas de la sociedad.....	13
1.1.5.3. El rol de las partes interesadas en la responsabilidad social	13
1.1.5.4. Integración de la responsabilidad social.....	14

1.1.6. Relación entre responsabilidad social y desarrollo sostenible.....	14
1.1.6.1. El Estado y la responsabilidad social.....	15
1.2. Norma ISO 26000.....	15
1.2.1. Propósito de la norma ISO 26000	16
1.2.2. Beneficios de la norma ISO 26000.....	19
1.2.3. Características relevantes.....	20
1.2.4. Materias fundamentales ISO 26000.....	21
1.2.4.1. Gobernanza de la organización.....	22
1.2.4.2. Derechos Humanos	22
1.2.4.3. Prácticas laborales.....	23
1.2.4.4. Medio ambiente.....	25
1.2.4.5. Prácticas justas de operación	26
1.2.4.6. Protección al consumidor.....	26
1.2.4.7. Participación activa y desarrollo de la comunidad.....	28
CAPÍTULO II:	29
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	29
2.1. La empresa.....	30
2.2. Historia	30
2.3. Características	30
2.4. Estructura.....	31
2.5. Productos.....	31
2.6. Principales procesos	32
2.6.1. Proceso de adquisición de insumos y semillas.....	32
2.6.2. Distribución de insumos y semillas	33
2.6.3. Proceso de elaboración de fertilizantes.....	33
2.6.4. Proceso de distribución de fertilizantes.....	34
2.7. Programas de intervención	35
2.8. Investigación de Campo.....	35
2.8.1. Métodos por emplearse en la investigación.....	36
2.8.1.1. Población y muestra.....	36
2.8.2. Técnicas e instrumentos de recolección de la información	37
2.8.2.1. Ficha	37
2.8.2.2. Encuesta	37
2.8.3. Tratamiento y análisis de la información	38
2.8.4. Análisis e interpretación de resultados	38

2.8.4.1. Análisis e interpretación de las fichas de control aplicada a trabajadores y directivos	38
2.8.4.2. Análisis e interpretación de las encuestas a clientes y a proveedores	52
CAPITULO III	57
MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	57
3.1. Responsabilidad social	58
3.1.1. Objetivo General	58
3.1.1.1 Objetivos específicos.....	58
3.1.2. Estrategia.....	59
3.1.3. Políticas generales.....	59
3.2. Plan de mejoramiento	59
3.2.1. Incorporación de los principios de RSE	59
3.2.1.1. Rendición de cuentas	59
3.2.1.2. Transparencia.....	60
3.2.1.3. Comportamiento ético.....	62
3.2.1.4. Respeto a los intereses de las partes interesadas	64
3.2.1.5. Respeto a los principios de legalidad	65
3.2.1.6. Respeto a la normativa internacional de comportamiento	66
3.2.1.7. Respeto a los derechos humanos	67
3.2.2. Implementación de los principios de la RSE en las materias fundamentales según la norma ISO 26000	68
3.2.2.1. Gobernanza de la organización.....	68
3.2.2.2. Derechos humanos.....	69
3.2.2.3. Prácticas laborales.....	69
3.2.2.4. Medio Ambiente	70
3.2.2.5. Practicas justas de operación	71
3.2.2.6. Asunto de consumidores.....	72
3.2.2.7. Participación activa y desarrollo de comunidad	73
3.3. Nuevas Prácticas de la RSE	73
3.4. Revisar el proceso para el alineamiento y el mejoramiento continuo	74
CONCLUSIONES.....	75
RECOMENDACIONES	76
BIBLIOGRAFÍA.....	77
ANEXOS	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Materias fundamentales de la ISO 26000	21
Figura 2. Estructura de la empresa	31
Figura 3. Adquisición de insumos y semillas	32
Figura 4. Procesos de distribución de insumos y semillas	33
Figura 5. Elaboración de fertilizantes	34
Figura 6. Procesos de distribución de fertilizantes	35
Figura 7. Gobernanza	39
Figura 8. Derechos Humanos	41
Figura 9. Prácticas laborales.....	43
Figura 10. Participación activa y desarrollo de la comunidad	45
Figura 11. Prácticas justas de operación	47
Figura 12. Prácticas ambientales	49
Figura 13. Consumidores.....	51
Figura 14. Encuesta a clientes y a proveedores.....	53
Figura 15. Estadística de la encuesta a clientes y a proveedores	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Esquema ISO 26000 en base a la Guía de Responsabilidad Social 2010.....	17
Tabla 2. Directrices Asuntos de consumidores	27
Tabla 3. Gobernanza	38
Tabla 4. Derechos Humanos	40
Tabla 5. Prácticas laborales.....	42
Tabla 6. Participación activa y desarrollo de la comunidad	44
Tabla 7. Prácticas justas de operación	46
Tabla 8. Prácticas ambientales	48
Tabla 9. Consumidores.....	50
Tabla 10. Encuesta a clientes y a proveedores.....	52
Tabla 11. Estadística de encuesta a clientes y a proveedores	55
Tabla 12. Rendición de cuentas.....	59
Tabla 13. Transparencia legal y administrativa	61
Tabla 14. Transparencia Contable y financiera.....	62
Tabla 15. Comportamiento ético	63
Tabla 16. Respeto a los intereses de las partes interesadas	64
Tabla 17. Respeto a los principios de legalidad	65
Tabla 18. Respeto a la normativa internacional de comportamiento	66
Tabla 19. Respeto a los derechos humanos	67
Tabla 20. Gobernanza de la organización.....	68
Tabla 21. Derechos humanos	69
Tabla 22. Prácticas laborales.....	70
Tabla 23. Medio ambiente	70
Tabla 24. Prácticas justas de operación.....	71
Tabla 25. Asuntos de consumidores	72
Tabla 26. Participación activa y desarrollo de comunidad.....	73

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo de la presente investigación fue diseñar un modelo de responsabilidad social empresarial, basado en la norma ISO 26000 para la empresa Espagrotec Cía. Ltda. ubicada en la ciudad de Sangolquí.

Se realizó una investigación de campo de carácter descriptivo, para determinar el nivel de involucramiento de Espagrotec en los temas de RSE a varios grupos de interés externos e internos de la empresa; esto consistió en la aplicación de una ficha de control a todos los colaboradores y directivos (46 personas), y una encuesta a una muestra de clientes y proveedores (318 y 12 respectivamente); de los datos obtenidos se concluyó que la empresa no tenía a la RSE como parte de su modelo de gestión empresarial, y si bien existían algunos puntos que cumplían, estos se desarrollaban de manera aislada.

Por lo cual se procedió a diseñar un modelo de gestión basado en responsabilidad social para la empresa, considerando políticas, procedimientos, actividades y controles, lo cual permitirá un desarrollo sustentable en el largo plazo en favor de empleados, directivos y la sociedad en torno a Espagrotec.

PALABRAS CLAVE: Responsabilidad social, ISO 26000, Espagrotec, Modelo de gestión empresarial, Empresa.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to design a model of corporate social responsibility, based on the ISO 26000 standard for the company Espagrotec Cía. Ltda. Located in the city of Sangolquí.

A descriptive field research was conducted to determine the level of involvement of Espagrotec in CSR issues to various external and internal Stakeholders of the company; this consisted in the application of a control card to all employees and managers (46 people), and a survey of a sample of customers and suppliers (318 and 12 respectively); of the data obtained concluded that the company did not have the RSE as part of its business management model, and although there were some points that met, these were developed in isolation.

This led to the design of a management model based on social responsibility for the company, considering policies, procedures, activities and controls, which will allow sustainable development in the long term in favor of employees, managers and society around Espagrotec.

KEY WORDS: Social responsibility, ISO 26000, Espagrotec, Business management model, Company.

INTRODUCCIÓN

La empresa Espagrotec Cía. Ltda., es una PYME familiar, creada en el año 2000, que se dedica a la importación de plaguicidas y elaboración de fertilizantes para la venta a nivel nacional, está ubicada en la ciudad de Sangolquí cantón Rumiñahui. La estrategia comercial se sintetiza en ofrecer un producto de óptima calidad a un precio competitivo, con una atención técnica personalizada, orientada a solventar las necesidades del cliente. Cumple con todos los requisitos establecidos por los entes de control como son Ministerios de Salud, Trabajo, Medio Ambiente, Municipio, Bomberos, Agro calidad.

La empresa durante sus años de trabajo no ha implementado un modelo de gestión empresarial que le permita consolidar su competitividad, su prestigio y sus beneficios en el largo plazo. La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un modelo de gestión empresarial que está dentro de la nueva tendencia global del desarrollo sostenible. La RSE son los aportes voluntarios que las organizaciones realizan para el mejoramiento social, económico y ambiental. Comprenden una serie de estrategias, sistemas y prácticas de gestión empresarial que persiguen un equilibrio entre las dimensiones ética, social y ambiental, para mejorar su competitividad, su prestigio y sus beneficios en el largo plazo.

En Ecuador este modelo está ganando importancia entre las empresas que buscan generar el mejor beneficio tanto para ellas como para la comunidad. Se debe señalar que para la implementación de un modelo de RSE es necesario identificar dentro de las empresas aspectos o fallas que dificulten el normal desarrollo de los procesos laborales, administrativos, operativos, ambientales y de intervención social.

El presente estudio tuvo como objetivo el diseño de un modelo de responsabilidad social empresarial, basada en la norma ISO 26000, para la empresa Espagrotec Cía. Ltda. Sangolquí 2016, que le permita un desarrollo sostenible a largo plazo, dividido en tres capítulos.

El primer capítulo fue una investigación bibliográfica que nos permitió conocer sobre la responsabilidad social, su conceptualización, las tendencias, y todos los aspectos que están involucrados, así como también, la norma de responsabilidad social empresarial ISO 26000, su propósito, principios, las orientaciones sobre las materias fundamentales de la responsabilidad social, para poder contar con una base teórica con el fin de construir el modelo de responsabilidad que es el objetivo de esta investigación-

El segundo capítulo se enfocó en el diagnóstico situacional, es decir se pudo conocer más sobre la empresa, su historia, su estructura, sus procesos, etc., además se realizó la investigación de campo para recolectar información con la cual se determinó el grado con el que Espagrotec aplicaba la RSE en su gestión.

El tercer capítulo presenta el modelo de responsabilidad social empresarial desarrollado para la empresa Espagrotec, en el cual se muestra cómo se implementarán los principios de la RSE en su gestión y cómo éstos se aplicarán en las materias fundamentales de la responsabilidad social, en procura de lograr desarrollo sustentable de la empresa y todos sus grupos de interés.

Para la recopilación de información se utilizó la encuesta en los grupos de interés de proveedores y clientes, mientras que para los trabajadores y directivos se utilizó una ficha de control, con esto se obtuvieron datos que al ser evaluados permitieron determinar cómo estos grupos de interés percibían el nivel de RSE que tenía la empresa. Esto constituyó la base para diseñar el modelo de responsabilidad social que al ser aplicado le permitirá incorporar los siete principios de la RSE e implementarlos en su gestión según la norma ISO 26000; mejorando su imagen, su reputación y construyendo una ventaja competitiva que en el largo plazo le permita un desarrollo sustentable.

La investigación es importante para la empresa, por cuanto posibilita conocer los temas de RSE que pueden ser tomados como oportunidades de mejora.

CAPÍTULO I.
MARCO TEÓRICO

1.1. Responsabilidad Social

1.1.1. Concepto de Responsabilidad Social

La responsabilidad social de las organizaciones va teniendo un mayor impacto en el mundo empresarial.

El término responsabilidad social, comenzó a utilizarse de forma generalizada a comienzos de la década de 1970, aunque organizaciones y gobiernos ya realizaban acciones en algunos de los aspectos considerados como responsabilidad social desde tiempos tan antiguos, como finales del siglo XIX, y en algunos casos, incluso antes. (Expok, 2011).

En los últimos años la responsabilidad social va siendo parte de las empresas, denominándose como “responsabilidad social corporativa” un término muy utilizado. No obstante, la responsabilidad se aplica en cualquier tipo de organización y su aporte permite que exista un mayor desarrollo sostenible.

Los elementos de la responsabilidad social reflejan las expectativas de la sociedad en un momento dado y son, por tanto, susceptibles de cambio. A medida que cambian las inquietudes de la sociedad, sus expectativas en relación con las organizaciones también cambian para reflejar esas inquietudes. (García, 2012, p. 262)

Por su parte la Norma ISO 26000 define a la Responsabilidad Social:

Es la responsabilidad de una organización por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y en el ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que:

- Es consistente con el desarrollo sustentable y el bienestar de la sociedad,
- Toma en cuenta las expectativas de los Stakeholders
- Cumple con las leyes locales y es consistente con las normas internacionales de comportamiento y está integrado a través de toda la organización (ISO, 2010)

La responsabilidad social se enfoca en las actividades que están relacionadas con la sociedad en donde se incluyen:

- Prácticas laborales
- Practicas justas de operación
- Derechos laborales
- Medio ambiente

- La protección al consumidor
- Lucha contra el fraude y corrupción

La responsabilidad social abarca cada uno de estos puntos con la finalidad de establecer un modelo de gestión empresarial integral que van más allá del cumplimiento de las leyes, sino que busca el desarrollo sostenible. Manteniendo también las actividades filantrópicas.

1.1.2. Tendencias actuales de la responsabilidad social

Las tendencias actuales en responsabilidad social son varias: información corporativa, tecnología y comunicación, gobierno corporativo, desarrollo sostenible y derechos humanos, pequeñas y medianas empresas, educación e influencia social. Esto permite que las empresas consideren cada vez más a la implementación de la responsabilidad social como una alternativa que puede garantizar el desarrollo sostenible.

La globalización, las mayores facilidades de movilidad y accesibilidad y la creciente disponibilidad de comunicación instantánea, hacen que los individuos y organizaciones alrededor del mundo encuentren cada vez más fácil conocer las decisiones y actividades de otras organizaciones, tanto cercanas como lejanas. Estos factores ofrecen la posibilidad a las organizaciones de beneficiarse del hecho de poder aprender nuevas formas de hacer las cosas y de resolver problemas. Esto significa que las decisiones y las actividades de una organización están sometidas a mayor escrutinio por parte de una amplia variedad de grupos e individuos. Las políticas o prácticas aplicadas por las organizaciones en diferentes localizaciones, pueden compararse rápidamente. (ISO, 2009)

La responsabilidad social tiene un carácter mundial y entre los aspectos que trata están los ambientales y de salud que tienen un alto reconocimiento ya que contribuyen a disminuir los niveles de pobreza, contaminación del medio ambiente; las empresas que aplican la responsabilidad social en su gestión logran cumplir sus objetivos mediante la eficiencia y eficacia en todos los procesos, esto se logra con las intenciones sociales y económicas que permiten desarrollar proyectos conjuntos o contribuir a la interdependencia mundial.

Con la globalización varias organizaciones se han visto influenciadas por esta corriente de responsabilidad social que ha ocasionado desafíos para estas, al utilizar como guía la normativa ISO 26000, las organizaciones han experimentado cambios en los roles y en las capacidades de gestión, en procura de que los impactos puedan ser catalogados como positivos o disminuyendo los negativos, con lo que las empresas han obtenido beneficios por la implementación de la norma.

En tiempos de crisis económica y financiera, las organizaciones deberían tratar de continuar con sus actividades relacionadas con la responsabilidad social. Las crisis tienen un impacto significativo en los grupos más vulnerables, lo que sugiere una mayor necesidad de responsabilidad social. (ISO, 2009)

En este sentido es el gobierno quien tiene que potenciar las oportunidades y evitar que la crisis afecte la gestión de las empresas que practican y promueven la responsabilidad social, no obstante, las compañías tienen que ser conscientes que la crisis ofrece oportunidades que pueden ser consideradas como alternativas que les permita mantener la responsabilidad social.

Hay que destacar que al ser un proceso integral “los consumidores, clientes, donantes, inversionistas y propietarios están ejerciendo presiones en las organizaciones, de diversas maneras,” ISO (2009), este aspecto ha generado un sin número de controversias que tienen que enmarcarse en esta corriente, si las empresas quieren establecer la responsabilidad social. La sociedad mantiene altas expectativas sobre las empresas en materias de responsabilidad social, y al final son ellos quienes deciden si las empresas deberán cambiar o se mantienen bajo una misma forma de relacionarse.

Otra de las tendencias que se ha generado en torno a la responsabilidad social es la legislación del derecho al acceso de la información, las empresas hacen énfasis en comunicar a las partes interesadas como manejan su responsabilidad social a través de la publicación de estos datos en diferentes medios de información.

Dichas tendencias ayudan a que las empresas trabajen constantemente por mantener su responsabilidad social y demostrar que día a día logran alcanzar metas.

1.1.3. Dimensiones de la Responsabilidad Social

Las dimensiones de la responsabilidad social están divididas en dos aspectos que son la dimensión interna y la dimensión externa.

Dentro de la dimensión interna los aspectos que se analizan en la responsabilidad social son la gestión de los recursos humanos. Al respecto, las empresas buscan personal cualificado que se desarrollen en las mismas, que crezca en conocimientos, en experiencia, y que finalmente se conviertan en líderes de los equipos a partir de los cuales se pueda obtener beneficios a corto, mediano y largo plazo.

En este sentido las empresas deben incluir planes de capacitación, desarrollar una adecuada comunicación siendo este un proceso complejo que requiere de cambios para lograr estructuras de gestión de recursos humanos solidas en donde se utilicen prácticas responsables de contratación y el diseño de perfiles, lo que permitiría una mayor eficiencia y eficacia.

Muchas de las empresas evitan realizar inversiones en sus empleados, práctica que genera efectos adversos que no podrán ser controlados, tales como la alta rotación de los trabajadores, por razones diversas como baja motivación, falta de compromiso, poca identificación con la misión y los valores de la organización.

Por tanto, es importante que las empresas establezcan parámetros de gestión de recursos humanos para promover el empleo, la igualdad de oportunidades y contar con personal que se adapte a las necesidades de la empresa y los requerimientos del mercado.

1.1.3.1. Seguridad y salud en el trabajo

La responsabilidad social incluye establecer criterios de seguridad y salud en el trabajo con la finalidad de preservar la integridad del empleado, evitando que adquieran enfermedades por la actividad que realizan. Es así como varias empresas en la contratación establecen los regímenes generales de beneficios para los empleados, como uniformes, programas de salud, beneficios médicos entre otros aspectos.

1.1.3.2. Adaptación al cambio

Todo proceso de cambio crea situaciones de incertidumbre y situaciones de recesión, es necesario considerar e identificar los riesgos para plantear soluciones frente a los problemas que se presentan, a su vez se pueden plantear estrategias.

Las empresas deben estar en capacidad de identificar los riesgos y plantear planes de acción frente a los cambios que se presentan evitando crear escenarios de inconformidad e incertidumbre. La planificación es parte esencial en este proceso.

1.1.3.3. Gestión de impacto ambiental y de los recursos naturales.

La responsabilidad social trata el impacto ambiental, la empresa debe ser consciente y responsable de las actividades que realiza, por esta razón es indispensable que identifique los niveles de impacto ambiental generados con la finalidad de establecer soluciones frente a los problemas creados por un inadecuado manejo de los recursos.

1.1.3.4. Trabajadores

Los trabajadores son todas aquellas personas que realizan su trabajo para la empresa aportando al logro y la consecución de objetivos empresariales, su trabajo es reconocido como el eje central de las empresas.

En este sentido las empresas deben crear retribuciones justas, en donde la prioridad sea el bienestar del empleado, seguridad, respeto y desarrollo profesional, sin embargo, en muchos casos estas premisas no son consideradas, las empresas mantienen una administración tradicional en la cual se evidencian bajos niveles de productividad, alta rotación de empleados y bajos niveles de rentabilidad.

1.1.3.5. Accionistas o propietarios

Son las personas propietarias de la empresa en ocasiones pueden ser los empleados quienes son accionistas. Uno de los elementos más importantes para los accionistas y empleados es la rentabilidad de la empresa, al igual que la información periódica y transparente de todas las actividades que se realizan.

Otros de los puntos que es analizado por los accionistas e inversionistas es la recuperación de la inversión, aspecto que radica de una administración efectiva que cumple con las metas y objetivos preestablecidos.

1.1.4. Responsabilidad social dimensiones externas

La responsabilidad social mantiene una visión integral que busca viabilizar las acciones en beneficio de los grupos de interés y brindar una posibilidad de desarrollo sostenido en todos los ámbitos.

1.1.4.1. Comunidades locales y medio ambiente

La responsabilidad social busca propiciar el compromiso de las empresas en el desarrollo de las comunidades en las que interviene, mediante la creación de fuentes de empleo, dando viabilidad a proyectos, mejoramiento de infraestructura, etc.

Las empresas interactúan con el entorno físico local. Precisa de un entorno adecuado para su producción y su oferta de servicios: unas adecuadas redes de comunicación, un medio ambiente limpio. Por otro lado, las empresas pueden ser responsables de diversas actividades contaminantes: polución acústica, lumínica y de las aguas; contaminación del aire, del suelo y problemas ecológicos relacionados con el transporte y eliminación de residuos (Fernández, 2009).

Los efectos de las actividades de las empresas en el entorno en que actúan producen contaminación en diversas formas y grados que van de acuerdo al giro de negocio de la empresa, la responsabilidad social busca que se tome conciencia de estos efectos para que se establezcan acciones para evitar estos efectos negativos o se los repare precautelando el medio ambiente.

1.1.4.2. Socios comerciales, proveedores y consumidores

La responsabilidad social no es un proceso limitado a la empresa por el contrario incluye a los componentes de su cadena de valor socios comerciales, proveedores y consumidores ya que estos grupos pueden ser afectados por las acciones que realiza la empresa, la toma de conciencia de esta realidad y generar procedimientos para un desarrollo general produce una mayor participación de las partes interesadas en la obtención de resultados.

1.1.4.3. Derechos humanos

La responsabilidad social esta vincula a aspectos relacionados a los derechos humanos, que busca el respeto a los seres humanos. Asimismo, declaraciones de la OIT (Organización Internacional de trabajo) cuyo objetivo es promocionar la justicia social es establecer normas y políticas laborales para contribuir a establecer condiciones laborales optimas en donde se erradique la injusticia de grandes monopolios (OIT, 2015).

1.1.4.4. Problemas ecológicos mundiales

Los problemas ecológicos mundiales están relacionados al consumo global de recursos en ocasiones excesivo de las empresas, las emisiones de gases de efecto invernadero, la

contaminación de suelo y agua afectan a todos los seres humanos. No existe una cultura ambiental, las empresas se focalizan en la obtención de mayor rentabilidad.

La responsabilidad social busca establecer acciones de cuidado y reparación ambiental en donde las empresas usen esta filosofía como una alternativa de desarrollo.

1.1.4.5. Grupos de opinión (sociedad, público general, comunidad local etc.)

Los grupos de interés necesitan satisfacciones sobre tres aspectos:

Transferencia informativa. - especialmente valorado por quienes desean conocer en todo momento determinados aspectos esenciales e impacto presente y futuro de la organización.

Participación. - La comunicación permanente y el diálogo resultan imprescindibles cuando se quiere establecer una relación de beneficio mutuo y se desea conocer las necesidades de las partes interesadas.

Beneficio mutuo. - Las personas y grupos sociales que interactúan con las empresas esperan obtener contraprestaciones que les permitan desarrollarse y progresar no sólo en lo económico, sino también en lo social y en lo medioambiental de forma equilibrada con vocación de largo plazo y sin comprometer el desarrollo de las generaciones futuras (Fernández, 2009, pág. 123).

La atención de estas necesidades por parte de las empresas entregando información completa y oportuna, abriendo canales para la comunicación y el dialogo e interviniendo activamente en los asuntos de la comunidad, mejora la imagen, la reputación y credibilidad de estas lo que contribuye a la sostenibilidad y desarrollo sostenible, estas acciones deben estar contempladas en los procesos y procedimientos con la finalidad de crear una nueva filosofía empresarial basada en la responsabilidad social.

1.1.5. Características de la Responsabilidad Social

1.1.5.1. Generalidades

Una de las características más relevantes es la “voluntad de las organizaciones” que se plasma en el compromiso que realizan día a día procurando el bienestar de todos, en este sentido varias empresas incorporan acciones sociales y ambientales en sus modelos de gestión demostrando así el compromiso de generar desarrollo sostenible

Esto implica un comportamiento transparente y ético que contribuya al desarrollo sostenible, cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento. También implica que la responsabilidad social esté integrada en toda la organización, se lleve a la práctica en sus relaciones, y tenga en cuenta los intereses de las partes interesadas. (Secretaría de Economía Mexicana, 2012)

Hay que destacar que en este proceso existen intereses por ambas partes que pueden verse afectados, por lo que es necesario establecer pautas que sean razonables y justas, en un proceso de responsabilidad social se debe llegar a un acuerdo entre la empresa y las partes interesadas, llamadas en inglés “stakeholders”, quienes de acuerdo a Edward Freeman son “todas aquellas personas o entidades que pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa”.

Las empresas deben reconocer la legitimidad de los intereses de los stakeholders buscando solventarlos además cumplir con las normativas vigentes ajustando su accionar. Es importante recalcar que las partes interesadas se pueden ver afectadas por las decisiones que toman las organizaciones y las actividades derivadas de estas. Además, es indispensable que se analicen las alternativas de solución y aplicarlas para evidenciar la voluntad que tienen las organizaciones en relación con la responsabilidad social y si realmente existe un compromiso por crear un nuevo paradigma basado en la norma ISO 26000. (Ministro de Comercios e Industrias, 2011)

1.1.5.2. Las expectativas de la sociedad

Las expectativas de la sociedad son diversas sin embargo tienen que estar dentro de la normativa, además de fundamentarse en el principio de legalidad y el cumplimiento de las obligaciones legalmente vinculantes. (Ministro de Comercios e Industrias, 2011)

La responsabilidad social permite desarrollar acciones que pueden ir más allá de las expectativas, este proceso se respalda en valores éticos que promueven el interés por mejorar la gestión administrarla e implementar nuevos lineamientos en base a normas que contribuyen el desarrollo sostenible.

Las empresas deberían usar la normativa como guía y aplicando cada uno de sus requerimientos para generar un nuevo modelo de gestión.

1.1.5.3. El rol de las partes interesadas en la responsabilidad social

La identificación de las partes interesadas y el involucramiento con las mismas son fundamentales para la responsabilidad social. Una organización debería determinar quién tiene intereses en sus decisiones y actividades, de modo que pueda comprender sus impactos y cómo abordarlos. (ISO, 2009)

Las partes interesadas son personas, grupos de personas u otras organizaciones que son impactadas por las acciones de la organización, estos deben ser identificados para determinar la forma y grado de afectación en procura de establecer planes que permitan solventar o mitigar los negativos o potenciar los positivos, hay que destacar que las partes interesadas no pueden ser reemplazadas por la sociedad y deben ser consideradas dentro de la gestión empresarial con responsabilidad social.

1.1.5.4. Integración de la responsabilidad social

La integración de la responsabilidad social es una estrategia que las organizaciones implementan con la finalidad de crear impactos reales y potenciales que sean equitativos en donde se involucre a las partes interesadas para el logro de objetivos y metas.

La filantropía (entendida en este contexto como aportaciones a causas caritativas) puede tener un impacto positivo en la sociedad. Sin embargo, no debería ser utilizada por una organización como sustituto de la integración de la responsabilidad social en la organización. (Puterman, 2015)

1.1.6. Relación entre responsabilidad social y desarrollo sostenible

La relación entre responsabilidad social y desarrollo sostenible es cercana, sin embargo, se mantienen conceptos disimiles.

El desarrollo sostenible, la ordenación y conservación de las bases de recursos naturales y la organización del cambio tecnológico e institucional de forma que garantice la satisfacción continúa de las necesidades humanas para la generación actual y futura. Este desarrollo sostenible conserva (la tierra), el agua, las plantas y los recursos genéticos (animales) no degrada el cambio ambiental y es tecnológicamente apropiado económicamente viable y socialmente aceptable (FAO , 2014, pág. 5)

El desarrollo sostenible se fundamenta en tres factores: económico, social y ambiental elementos que son interdependientes, ya que se enfocan en satisfacer las necesidades de la sociedad siempre y cuando se conserva la tierra, el agua, las plantas y los recursos genéticos (animales).

El desarrollo sostenible ha sido motivo de numerosos foros y conferencias desde 1987 en donde se han planteado varias posiciones que han dado lugar a que se reconozcan dimensiones de recursos, medio ambiente, instituciones, tecnología y población.

La responsabilidad social está ligada con el desarrollo sostenible esto se debe a que el desarrollo sostenible se refiere a objetivos económicos, sociales y ambientales comunes a

todas las personas, se puede utilizar como una forma de resumir las más amplias expectativas de la sociedad que necesitan ser tomadas en cuenta por las organizaciones que buscan actuar responsablemente. (Ministro de Comercios e Industrias, 2011).

En este sentido las empresas deberían contribuir para que exista desarrollo sostenible y que se logre la sostenibilidad y la viabilidad de forma integral, es decir que se respeten cada uno de los lineamientos establecidos en la norma.

El consumo sostenible, el uso sostenible de los recursos y los estilos de vida sostenibles son actividades relevantes para todas las organizaciones y están asociados a la sostenibilidad de la sociedad en su conjunto.

El desarrollo sostenible es lograr la integridad con todos los elementos de la sociedad y establecer la viabilidad del desarrollo y crecimiento de una empresa y de un país.

1.1.6.1. El Estado y la responsabilidad social

El funcionamiento adecuado del Estado es imprescindible para el desarrollo sostenible. El rol del Estado es esencial para garantizar la aplicación efectiva de las leyes y regulaciones, con el fin de fomentar una cultura de cumplimiento de la ley. Los gobiernos pueden apoyar de muchas maneras a las organizaciones en sus esfuerzos por operar de forma socialmente responsable. (Organización Internacional de Normalización -ISO , 2010).

El estado debe ser partícipe de la responsabilidad social y su rol debe ser clave para garantizar y promover alternativas de gestión que logren la sostenibilidad y viabilidad de un país, en donde las empresas pueden ser coparticipes del desarrollo sostenido y del crecimiento.

1.2. Norma ISO 26000

La ISO es un organismo internacional que se dedica a la creación de normas de estandarización cuya aplicación y cumplimiento garantizan productos o servicios de calidad cumpliendo procesos que buscan la sostenibilidad y el desarrollo.

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las Normas Internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica. (ISO, 2012)

Existe una metodología de trabajo y un procedimiento claramente establecido que permite la intervención de todos los miembros interesados en la redacción, análisis y aprobación de las

normas, esto contribuye a la transparencia e imparcialidad del organismo logrando que las normas sean ampliamente aceptadas y aplicadas a nivel mundial por organizaciones de todo índole y naturaleza, convirtiéndose la certificación de una empresa en cualquier norma ISO en garantía de calidad, apego a procedimientos, respeto a la legalidad influyendo de manera positiva en la reputación de la empresa.

La Norma ISO 26000 fue preparada por el ISO/TMB Grupo de Trabajo sobre Responsabilidad Social. Se desarrolló utilizando un enfoque de múltiples partes interesadas, con la participación de expertos de más de 90 países y 40 organizaciones internacionales o regionales representativas, que están involucradas en diversos aspectos de la responsabilidad social. Estos expertos procedían de seis grupos distintos de partes interesadas: consumidores; gobierno; industria; trabajadores; organizaciones no gubernamentales, ONG (NGO, por sus siglas en inglés) y servicios, apoyo, investigación, academia y otros. (ISO, 2010)

En la norma se especifican los principios de responsabilidad social, el involucramiento de las partes interesadas, las materias fundamentales y lineamientos que permiten que las empresas puedan implementar la responsabilidad y obtenga resultados en el desempeño de las actividades y funciones internas y externas. La responsabilidad social puede ser aplicada a cualquier tipo de organización independientemente del país en el que se encuentre, pero hay que destacar que no todas las partes de la norma pueden ser utilizadas de igual forma por las organizaciones, estas deben identificar qué aspectos pueden ser importantes para la organización.

El propósito de la Norma Internacional es que se utilice, tanto por aquellas que se inician en el proceso de adopción de la responsabilidad social, como por aquellas que cuentan con mayor experiencia en su implementación. Para los que se inician, puede ser útil leer y aplicar la Norma Internacional como una guía elemental en responsabilidad social, mientras que los usuarios más experimentados podrían querer utilizarla para mejorar las prácticas existentes y para integrar aún más la responsabilidad social dentro de la organización. (ISO, 2010)

La norma no tiene propósitos de certificación, por lo tanto, ninguna empresa u organismo puede certificar a las empresas que deseen establecer lineamientos de responsabilidad social. La norma internacional solo plantea parámetros de responsabilidad social, los mismos que pueden ser adaptados de acuerdo con los requerimientos de la empresa manteniendo los parámetros de la norma.

1.2.1. Propósito de la norma ISO 26000

La Norma ISO 26000 fue desarrollada en septiembre del 2010 con la finalidad de agregar valor a las actividades de responsabilidad social de las organizaciones a través de la

implementación de una serie de acciones de responsabilidad basadas en principios. La norma que se explica en siete capítulos específicos:

Tabla 1. Esquema ISO 26000 en base a la Guía de Responsabilidad Social 2010

Título del capítulo	Capítulo	Descripción de los contenidos del capítulo
Objeto y campo de aplicación	Capítulo 1	Define el objeto y campo de aplicación de esta Norma Internacional e identifica ciertas limitaciones y exclusiones
Términos y definiciones	Capítulo 2	Identifica y proporciona el significado de los términos clave que son de importancia fundamental para comprender la responsabilidad social y para el uso de esta norma internacional
Comprender la responsabilidad social	Capítulo 3	Describe los factores importantes y las condiciones que han influido en el desarrollo de la responsabilidad social y que continúan afectando su naturaleza y práctica, Además, describe el propio concepto de responsabilidad social, lo que significa y como se aplica a las organizaciones. El capítulo incluye orientación para las pequeñas y medianas organizaciones sobre el uso de esta norma internacional.
Principios de la responsabilidad social	Capítulo 4	Introduce y explica los principios de la responsabilidad social
Reconoce la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas	Capítulo 5	Aborda dos prácticas de responsabilidad social: el reconocimiento por parte de una organización de su responsabilidad social y la identificación y el involucramiento con sus partes interesadas. Proporciona orientación sobre la relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad, sobre el reconocimiento de las materias fundamentales y los asuntos de responsabilidad social y sobre la esfera de influencia de una organización.
Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social	Capítulo 6	Explica las materias fundamentales relacionadas con la responsabilidad social y sus asuntos asociados. Para cada materia fundamental se proporciona información sobre su alcance, su relación con la responsabilidad social los principios y las consideraciones relacionadas y las acciones y expectativas relacionadas

Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización	Capítulo 7	Proporciona orientación sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social en una organización. Incluye orientaciones relacionadas con: la comprensión de la responsabilidad social en una organización, la integración de la responsabilidad social en toda la organización, la comunicación relativa a la responsabilidad social, el incremento de la credibilidad de una organización con respecto a la responsabilidad social, la revisión del progreso y la mejora del desempeño y la evaluación de iniciativas voluntarias en responsabilidad social
Ejemplo de iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad social	Anexo A	Presenta un listado no exhaustivo de iniciativas y herramientas voluntarias relacionadas con la responsabilidad social, que abordan aspectos de una o más materias fundamentales o de las integraciones de la responsabilidad social en toda organización.
Abreviaturas	Anexo B	Contienen las abreviaturas utilizadas en esta Norma Internacional
Bibliografía		Incluye referencias a instrumentos internacionales reconocidos y Normas ISO que se referían en el cuerpo de esta Norma internacional como fuente de consulta.

Fuente: (ISO, Guía de Responsabilidad Social, 2010).

Elaborado por: ISO

La norma orienta acciones internacionales que se aplican en el mundo, varias empresas le apuestan a este proceso como una alternativa de cambio que intenta integrar acciones en beneficio de las partes interesadas. Hay que destacar que las acciones establecidas en los siete capítulos son voluntarias.

La voluntariedad de las acciones implica que el mejoramiento continuo y retroalimentación dependen de la empresa con lo cual se motiva a trabajar constantemente basado en los principios. Las empresas no obtienen la certificación por responsabilidad social, sin embargo, las empresas lo consideran como una alternativa viable que puede mejorar sus niveles de productividad y rentabilidad.

La responsabilidad social es un reto que involucra compromiso y participación en los grupos de interés para lograr los resultados esperados, tanto en los procesos como en los procedimientos.

1.2.2. Beneficios de la norma ISO 26000

Con la aplicación de la norma ISO 26000 las empresas pueden obtener varios beneficios a corto, mediano y largo plazo de acuerdo con Ferré (2010) menciona los siguientes:

- Permite tomar decisiones basadas en aspectos sociales
- Favorece la potencialización de prácticas de gestión de riesgos de la organización.
- Se incrementa el reconocimiento empresarial
- Se crean niveles de innovación en los procesos y procedimientos.
- Se desarrollan altos niveles de competitividad
- Existe una mayor comunicación entre las partes interesadas.
- Se incrementa la lealtad, existe una mayor participación e interés de los empleados.
- Existe un mayor interés por las empresas por brindar seguridad a los empleados
- Existen planes de salud con la finalidad de velar y salvaguardar las condiciones médicas de los empleados.
- Permite contar con una estructura adecuada para contratar, disminuir los niveles de rotación de personal.
- Logra establecer ahorros asociados que permiten el incremento de productividad y eficiencia de los recursos con lo cual se puede lograr una disminución de residuos, desechos y recuperación de subproductos valiosos
- Se logra establecer fiabilidad y equidad en las actividades que realiza la empresa mediante la implementación de políticas de responsabilidad, competencia justa y disminución de la corrupción.
- Se reducen conflictos potenciales que se pueden desarrollar con los consumidores.

Los beneficios que provee la norma son esenciales para establecer una responsabilidad sostenible en donde las empresas sean copartícipes del mejoramiento continuo que conlleva al incremento de productividad y rentabilidad adicionalmente se logra una administración adecuada de los recursos, los mismos que serán distribuidos conforme los requerimientos que tenga cada departamento o área.

La planificación y el desarrollo de planes contribuirán a mantener lineamientos de responsabilidad social conforme a las materias fundamentales con las cuales se sustentarán los cambios que se establezcan en la empresa, en el proceso de cambio se ejercerá influencia en los grupos de interés, quienes deberán contribuir con sus conocimientos, experiencia y

profesionalismo para lograr las metas y objetivos que se plantean en el transcurso de la implementación de la norma.

Todo proceso de implementación requiere de seguimiento y control con la finalidad de establecer los parámetros de adaptación que la empresa requiere para lograr las metas esperadas. No todos los cambios pueden ser positivos, sin embargo, es necesario considerar todos los elementos como mecanismos de mejoramiento.

1.2.3. Características relevantes

Las características más relevantes del ISO 26000 están relacionadas a los materiales y al planteamiento de acciones que se fundamenta en la responsabilidad social a continuación se detallan:

- Es una norma global, en la que pueden participar todas las empresas sin importar si son instituciones públicas o privadas o si operan en países desarrollados o países en desarrollo.
- Al basarse bajo un mismo estándar es aplicable para todas las organizaciones de la sociedad.
- Es elaborada por consenso con el aporte de varios miembros internacionales. Sin embargo, tiende a que existan desacuerdo y oposición sobre la ISO 26000
- Ofrece una idea generalizada de RS que puede ser una guía para todas las empresas que quieren optar por este modelo.
- La ISO 26000 contienen orientaciones que pueden ser adaptadas a la ideología de la empresa, al ser una guía no existe una imposición solo sugerencias que podrían ser parte de la responsabilidad social que quieren difundir e implementar.
- Es una norma voluntaria y depende netamente de la empresa si se quiere visualizar el negocio desde otra perspectiva.
- No es una norma certificada por que no existen especificaciones obligatorias más bien son voluntarias, por lo tanto, no pueden ser auditadas para evidenciar que se está cumpliendo a cabalidad con la norma, por ende, no se puede corroborar que todo los procesos y procedimientos están orientados a esta filosofía RS.
- No está desarrollado como un sistema de gestión, pero dado a que forma parte del ISO se puede adaptar a otras normas como son la calidad, salud e higiene en el trabajo, medio ambiente, derechos humanos, etc.

- La guía hace que la RS sea operativa, asiste a las organizaciones durante la implementación mejorando la estructura y marcos que posee la empresa y de ser necesario se procede a reajustarlos.
- Visión futurista basada en la RS.
- La guía ISO 26000 es clara y fácil de usar, esto hace factible que las empresas no requieran de servicios especiales para la consultoría o auditoría.
- Al ser una guía establece varias sugerencias que pueden ponerse en práctica que aportara al establecimiento de los siete capítulos.
- La mejora continua y el compromiso de las empresas por esta nueva ideología permitirán crear una estructura sólida con responsabilidad social (Argandoña & Isea, ISO 26000, 2011).

1.2.4. Materias fundamentales ISO 26000

La responsabilidad social se establece en base a siete materias que son la gobernanza, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad,



Figura 1. Materias fundamentales de la ISO 26000

Fuente: ISO 2600, Responsabilidad social visión general del proyecto, 2011

Elaborado por: Gabriel Barba

1.2.4.1. Gobernanza de la organización

La gobernanza de la organización es esencial en la responsabilidad social ya que se deben tomar decisiones a la par de las situaciones que se van presentando ante la implementación.

Es una materia transversal, enfocada en los mecanismos de la toma de decisiones, la estructura de la organización, los canales y estilos de comunicación interna, los valores y la cultura. En líneas generales, una gobernanza responsable implica adoptar prácticas de rendición de cuentas y transparencia, involucrar a los grupos de interés, respetar los derechos humanos en todo sentido y fundamentalmente, promover la responsabilidad social en toda la organización (Berro, 2013, págs. 39-40).

El logro de objetivos y metas involucra decisiones tanto positivas como negativas con la finalidad de plantear acciones que contribuyan a establecer un sistema de gobernanza óptimo que incluya a los grupos de interés. De acuerdo con el tipo de organización los contextos medioambiental, económico, político, cultural y social tiende a variar, sin embargo, se mantienen el mismo concepto. La autoridad y responsabilidad del logro de los objetivos depende de los propietarios y grupos de interés (Mercado sostenible , 2015)

Cuando las empresas proyectan sus acciones en la responsabilidad social crean un sistema de gobernanza en el que basan sus decisiones y ponen en práctica los principios de responsabilidad social.

Todas las empresas deben contar con procesos y estructuras para tomar decisiones que garanticen que existe transparencia en las acciones, para esto se requiere que todas las materias se unifiquen a esta nueva ideología.

1.2.4.2. Derechos Humanos

Con la responsabilidad social las empresas se comprometen a mantener y respetar los derechos humanos y a promover acciones para precautelar a todos los integrantes que contribuyen en la empresa para el logro de objetivos.

La ISO 26000 propone que las organizaciones respeten los derechos humanos como fundamento básico, aun en casos en que haya vacíos legales. Más aun han de asegurarse de no ser cómplices indirectos, trabajando o vinculándose con otras entidades que se vulnerarían los derechos humanos (Berro, 2013, págs. 39-40).

Mantener los derechos humanos e impedir que exista vulneración en los mismos es un proceso que tiende a generar controversias y crear brechas en cuando al manejo del personal.

Hay que tomar en cuenta que no existe honestidad, justicia en los procesos, y muchas veces las empresas vulneran los derechos por la falta de conocimiento o intencionalmente. No obstante, existen principios en la responsabilidad social que pueden ser aplicados por las empresas que consideran necesario un cambio.

El reconocimiento y el respeto de los derechos humanos se consideran esenciales para el estado de derecho, para los conceptos de justicia e imparcialidad social y como el fundamento básico de la mayoría de las instituciones que se encuentran dentro de la sociedad, como el sistema judicial. El valor atribuido a los derechos humanos y su ejercicio son ampliamente aceptados como indicadores de la civilización. (Berro, 2013, págs. 39-40).

Las empresas deben capacitar a los empleados sobre los derechos para que ellos sean quienes hagan valer sus derechos y se establezca un ambiente de cordialidad y respeto con todo el personal independientemente de los cargos y atribuciones que poseen.

Es por esta razón que en la normativa ISO 26000 se han incluido algunos elementos que se deben implementar y utilizar para respetar los derechos humanos los mismos que se detallan a continuación:

- Asunto 1: Debida diligencia
- Asunto 2: Situaciones de riesgo
- Asunto 3: Evitar la complicidad
- Asunto 4: Resolución de reclamaciones
- Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables
- Asunto 6: Derechos civiles y políticos
- Asunto 7: Derechos económicos y culturales
- Asunto 8: Principios y derechos fundamentales del trabajo (ISO, 2010).

Con la descripción de los asuntos las empresas estarán en capacidad de respetar los derechos humanos e implementar lineamientos para evitar que tales garantías sean amenazadas, por lo que la empresa se constituye en un ente ejemplo para otras organizaciones que se encuentren en la misma condición o comprometidas con este curso de acción.

1.2.4.3. Prácticas laborales

La creación de trabajo es un impacto positivo fundamental de la organización, y la calidad del mismo es fundamental tanto para los empleados como para toda la sociedad. Las prácticas laborales deben ser gestionadas responsablemente. Considerando a los empleados directos, así como a los subcontratistas o tercerizado. (Berro, 2013, págs. 39-40).

Mantener prácticas laborales es establecer políticas o prácticas laborales equilibradas que contribuyan a establecer acciones equitativas y justas para los empleados en las actividades que se les designe. Tomando en cuenta que las empresas adquieren responsabilidades cuando se comprometen a establecer parámetros laborales los cuales están relacionados a:

- Contratación y promoción de trabajadores
- Procedimientos disciplinarios y de resolución de conflictos
- Transferencia y traslado de trabajadores
- Finalización de la realización de trabajo
- Capacitación y desarrollo de habilidades
- Salud, seguridad e higiene en el trabajo
- Prácticas laborales (empresariales)
- Remuneración justa

Las prácticas laborales hacen relación a establecer compensaciones justas que estarán de acuerdo con las condiciones del mercado, diseño de cargos, conocimiento, experiencia entre otras pautas de selección que la empresa deber incluir para tener personal capacitado y bien remunerado.

En la norma ISO 26000 se establecieron asuntos fundamentales que son se considerar en la implementación a continuación se detallan:

- Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales
- Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social
- Asunto 3: Diálogo social
- Asunto 4: Salud y seguridad
- Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo (ISO, 2010).

Todos los planteamientos de la ISO son claros para dar mayor importancia a la responsabilidad que tienen las empresas con sus empleados y viceversa. Los cambios son positivos cuando las prácticas laborales son equitativas y se trabaja por el mejoramiento continuo.

1.2.4.4. Medio ambiente

El medio ambiente es otra de las materias que las empresas deben manejar con corresponsabilidad, y lograr que las acciones y actividades que se realizan contribuyan a disminuir los efectos contaminantes que se generan con el desarrollo de las actividades.

En esta materia se considera:

- Prevención de la contaminación: gestionar tanto la contaminación actual como los riesgos ambientales, potenciales por emisiones al aire, vertidos al agua, generación de residuos y uso y disposición de productos químicos tóxicos y peligrosos.
- Mitigación y adaptación al cambio climático: esforzarse por minimizar emisiones de gases efecto invernadero (GEI) identificando todas las fuentes de emisión sean directas o indirectas, midiendo e informando sobre estas: implementar mecanismos para reducirlas y minimizarlas de manera progresiva.
- Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales: usar la tierra y los recursos naturales de manera sostenible y fomentar un desarrollo urbano y rural ambientalmente sólido (Berro, 2013, págs. 39-40).

Las empresas que implementan responsabilidad social se comprometen a tener presente de forma permanente estos aspectos, a los fines de plantear acciones con el propósito de disminuir el impacto ambiental que genera la empresa y la sociedad. La naturaleza y la biodiversidad son recursos que son en su mayoría no renovables, pese a ello las empresas o grandes industrias no le dan la importancia necesaria para conservarlos.

Es así que las empresas hacen un uso inadecuado de los residuos, desechos y materiales contaminantes, sin asumir ninguna responsabilidad. En la norma ISO 26000 se establecen algunos asuntos fundamentales que se aplican en la materia del medio ambiente:

- Asunto 1: Prevención de contaminación
- Asunto 2: Uso sostenible de los recursos
- Asunto 3: Mitigación del cambio climático y adaptación del mismo
- Asunto 4: Protección del medio ambiente (ISO, 2010).

Elementos esenciales para mantener un nuevo concepto de administración empresarial basado en la responsabilidad social.

1.2.4.5. Prácticas justas de operación

Las prácticas justas de operación radican en un proceso integral que incluye los puntos antes expuestos y que se unifican con la finalidad de lograr actividades, procesos y procedimientos eficientes.

A las prácticas justas de operación se les denomina como la conducta ética de una entidad en sus transacciones con otras organizaciones. Incluyen las relaciones entre instituciones y agencias gubernamentales, así como entre organismos y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores y las asociaciones de las cuales son miembros (ISO, 2010).

La aplicación de las prácticas justas involucra establecer acciones para disminuir eventos o actos de corrección, para esto se plantean políticas responsables que van de la mano con la competencia justa es un proceso integral que requiere de parámetros para promover la responsabilidad social. Las buenas prácticas deben ejecutarse y aplicarse en todos los procesos de la empresa, pues su imagen es clave para el cambio (CEGESTI , 2015).

Las prácticas justas deben contener equidad, justicia, valores, ética y moral que se deben evidenciar en los grupos de interés y en quienes participarán en esta nueva ideología.

De igual forma se establecen asuntos fundamentales que se plantean a través de la norma ISO 26000 los mismos que se detallan a continuación:

- Asunto 1: Anti corrupción
- Asunto 2: Participación política responsable
- Asunto 3: Competencia justa
- Asunto 4: Promover el RS en la cadena de valor
- Asunto 5: Respeto a los derechos de la propiedad (ISO, 2010).

Con los asuntos planteados las empresas cuentan con el direccionamiento adecuado para promover acciones responsables.

1.2.4.6. Protección al consumidor

La responsabilidad que tiene la organización con los consumidores va más allá de un conocimiento general, las empresas trabajan por conocer las necesidades de sus clientes y plantear soluciones que coadyuven a desarrollar producto o servicios que sean accesibles y corresponsables con el ambiente. (CEGESTI , 2015)

En este sentido, las directrices establecidas por las Naciones Unidas con la finalidad de proteger al consumidor se pueden sintetizar en:

Tabla 2. Directrices Asuntos de consumidores

Directrices	Asuntos de consumidores
Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.	El consumidor debe conocer toda la información de los productos y servicios que se va a adquirir.
Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	Las empresas deben elaborar productos saludables y seguros
Consumo sostenible:	Las empresas deben promover un consumo sostenible, en donde se satisfaga las necesidades, mas no las necesidades empresariales
Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias:	<p>Los consumidores al satisfacer sus necesidades deben obtener.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de garantías • Soporte técnico • Contratación • Manuales de uso y funcionamiento. <p>Los consumidores están en capacidad de dar a conocer su malestar, dudas, quejas por el servicio que adquieren.</p>
Protección y privacidad de los datos de los consumidores	Los datos del consumidor deben protegerse pues son derechos de privacidad y confidencialidad.
Acceso a servicios esenciales	Garantizar el acceso a servicios especiales
Educación y toma de conciencia	Los consumidores deben conocer sus derechos cuando adquieren sus productos y servicios.

Fuente: (ISO, Guía de Responsabilidad Social, 2010)
Elaborado por: ISO

Las tendencias del consumo tienden a cambiar conforme evolucionan las necesidades, en virtud de ello se van estableciendo varias estrategias, es por esta razón que los consumidores requieren productos y servicios que satisfagan sus necesidades actuales, no obstante, las empresas deben adaptarse a los requerimientos y garantizar que los consumidores tengan la posibilidad de dar su opinión.

Ahora los consumidores tienen el poder de elegir y reclamar sus derechos cuando los productos no cumplen con los parámetros que se habían ofrecido, puesto que existen leyes que amparan sus derechos.

1.2.4.7. Participación activa y desarrollo de la comunidad

Implica que las empresas contribuyan con la comunidad y que a su vez generen desarrollo en los espacios en donde se encuentra la empresa. Los proyectos y el aporte de la empresa contribuyen a establecer ambientes de cooperación.

Los elementos que se desarrollan en esta materia se describen a continuación:

- Participación activa en la comunidad: para ello, sugiere participar y apoyar a instituciones o grupos de la sociedad civil con el objeto de ayudar a la resolución de problemas en la comunidad.
- Educación y cultura: a tal efecto se recomienda que desde la organización se promuevan permanentemente la educación y la cultura.
- Creación de empleo y desarrollo de habilidades: las decisiones de inversión y contratación de la organización deberían tener en cuenta su impacto potencial sobre el empleo y tratar de maximizar la creación de empleos de calidad.
- Desarrollo y acceso a tecnología: para lo cual propone facilitar el desarrollo y la incorporación de los ciudadanos a las tecnologías modernas, bien directamente o mediante alianzas con otras organizaciones y asociaciones.
- Generación de riqueza e ingresos: en este sentido, recomienda fortalecer los recursos económicos y las relaciones sociales que generen beneficios para la comunidad. En concreto, debería prestarse especial atención a los grupos vulnerables: minorías étnicas, mujeres en situación de riesgo, etc.
- Salud: aconseja favorecer aquellas actividades que minimicen los riesgos y maximicen los efectos positivos para la salud de la comunidad
- Inversión social: insta a tratar, al máximo, de que los proyectos de inversión en los que participe la organización mejoren la calidad de vida de los ciudadanos de la comunidad (Argandoña & Isea, ISO 26000, 2011).

CAPÍTULO II:
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

2.1. La empresa

Espagrotec Cía. Ltda., se dedica a la formulación y comercialización de Productos Agrícolas en Ecuador desde el año 2000. Su portafolio contiene cerca de 50 productos diferentes entre plaguicidas, fungicidas, fertilizantes y semillas. Estos son ofertados en varias presentaciones a sus clientes que se extienden dentro del territorio ecuatoriano (Espagrotec Cía. Ltda , 2017).

2.2. Historia

Espagrotec Cía. Ltda. Se crea en el año 2000 con un capital social de \$ 2,000.00 y la participación de tres socios accionistas. Con el objeto de dedicarse a la importación, elaboración y distribución de productos fitosanitarios y de fertilizantes a nivel nacional, inicialmente sus labores se realizaban en un local arrendado en la ciudad de Quito y contaba con seis colaboradores en calidad de obreros, los socios participaban en las labores administrativas, de ventas y desarrollo de productos (Espagrotec Cía. Ltda , 2017).

En la actualidad cuenta con un capital social pagado de \$ 30,000.00 repartido entre tres hermanos por lo que es un negocio familiar, con un patrimonio de más de \$ 700,000.00, está radicada en la ciudad de Sangolqui, labora en sus instalaciones que cuentan con un área de terreno de 3,000 mt², área de planta y bodega de 2,000 mt² y oficinas de 200 mt², trabajan aproximadamente 50 colaboradores distribuidos en planta, bodega, despachos, administrativos y ventas, posee todos los permisos pertinentes a su rubro de negocio como son de Agrocalidad, Ministerio de Salud, Ministerio de Relaciones Laborales, Ministerio de Medio Ambiente, etc., sus compras anuales entre importaciones y nacionales, fueron en el año 2015 aproximadamente de \$ 2'800,000.00 con ventas de \$ 4'700,000.00 (Espagrotec Cía. Ltda , 2017).

2.3. Características

Las características que posee la empresa son:

- Estar a la vanguardia con productos de alta calidad.
- Proveer formulaciones que se adaptan a necesidades
- Suplir concentraciones garantizadas y requerimientos de formulaciones específicas.
- Considerar a los clientes e imagen en el mercado como el bien más valioso.
- Asesoramiento profesional para dosificaciones en cultivos indicados.

2.4. Estructura

La estructura de la empresa está dada por:

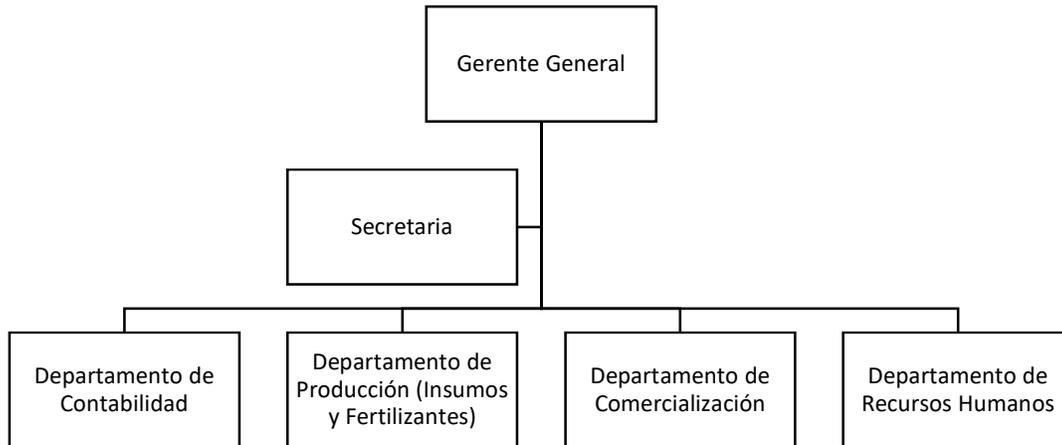


Figura 2. Estructura de la empresa

Fuente: Empresa Espagrotec Cía. Ltda.

Elaborado por: Gabriel Barba

2.5. Productos

Los productos que la empresa comercializa se dividen en tres líneas que son:

- 1. Insumos agrícolas.** - Están diseñados para solucionar problemas relacionados a los cultivos, los insumos contribuyen a contrarrestar las enfermedades y plagas a las que las plantas son susceptibles. Estos están divididos en herbicidas, insecticidas, y fungicidas.
- 2. Semillas.** - Cuenta con una amplia gama de semillas certificadas. Tanto de pastos como de hortalizas.
- 3. Fertilizantes.** - Con la finalidad de contribuir a mejorar los cultivos y aumentar la producción la empresa ofrece una línea de fertilizantes líquidos o en sales solubles para aplicación foliar que cuidan el medio ambiente por la forma en que están formulados.

2.6. Principales procesos

Los principales procesos que se realizan en la empresa están en el departamento de compra, producción y comercialización de insumos agrícolas, semillas y fertilizantes.

En este caso los mecanismos son esenciales para establecer los productos necesarios, es una actividad que está relacionada a la distribución de los mismos, las actividades son:

2.6.1. Proceso de adquisición de insumos y semillas

Las actividades detalladas describen el proceso de adquisición de insumos y de semillas los mismos que van de acuerdo con la necesidad y requerimiento de los clientes.

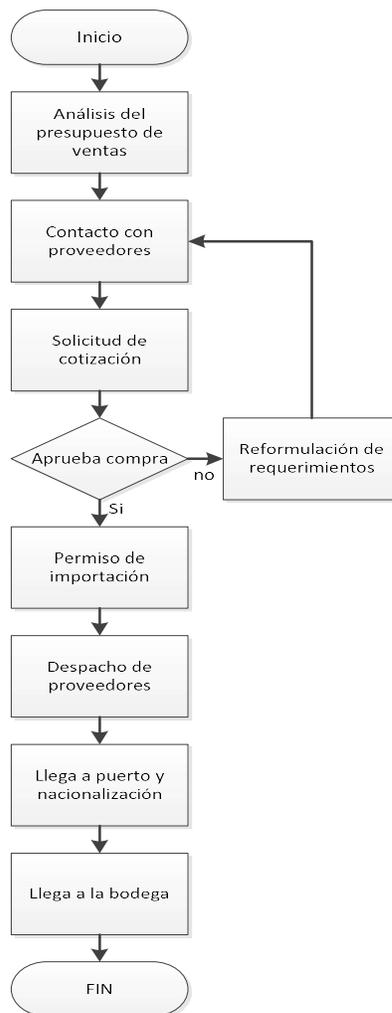


Figura 3. Adquisición de insumos y semillas

Fuente: Empresa Espagrotec Cía. Ltda.

Elaborado por: Gabriel Barba

2.6.2. Distribución de insumos y semillas

Los insumos y las semillas son distribuidos según los requerimientos de los clientes y se debe seguir las siguientes actividades:



Figura 4. Procesos de distribución de insumos y semillas

Fuente: Empresa Espagrotec Cía. Ltda.

Elaborado por: Gabriel Barba

2.6.3. Proceso de elaboración de fertilizantes

Para cumplir con los requerimientos establecidos por los clientes se adquieren materias primas para luego elaborar fertilizantes.

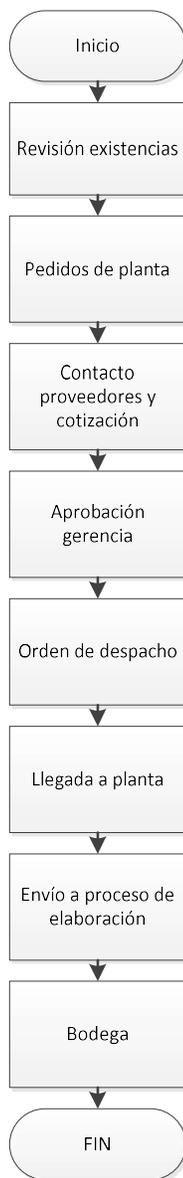


Figura 5. Elaboración de fertilizantes

Fuente: Empresa Espagrotec Cía. Ltda.

Elaborado por: Gabriel Barba

2.6.4. Proceso de distribución de fertilizantes

La distribución de fertilizantes depende de los pedidos que realizan los clientes, los mismos que se van despachando en orden cronológico.

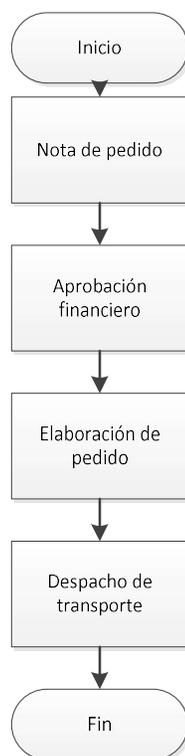


Figura 6. Procesos de distribución de fertilizantes

Fuente: Empresa Espagrotec Cía. Ltda.

Elaborado por: Gabriel Barba

2.7. Programas de intervención

Como parte del desarrollo de este proyecto, los programas de intervención estuvieron direccionados a establecer un modelo de responsabilidad social que contribuya a la solución de los problemas existentes; la empresa carecía de un sistema integral en base a los principios de la responsabilidad social que le permitiera un desarrollo sustentable, y esto es precisamente lo que se buscaba lograr.

2.8. Investigación de Campo

La investigación que se realizó fue de carácter exploratorio y descriptivo, se utilizó el tipo de investigación exploratorio ya que el tema de responsabilidad social no era conocido en la empresa, el tipo descriptivo permitió exponer como se planteó desarrollar la RSE.

El estudio fue cuantitativo, mediante la obtención de una muestra analizada a través de datos.

2.8.1. Métodos por emplearse en la investigación

2.8.1.1. Población y muestra

Para la presente investigación la unidad de análisis estuvo conformada por varios grupos de interés, internos y externos, de la empresa Espagrotec.

El grupo de interés interno estaba conformado por cuarenta trabajadores y seis directivos, debido a que su población era inferior a cien, se realizó un censo en el que participaron todos los miembros de cada área. En una reunión plenaria se discutió como la empresa trata las materias fundamentales de la responsabilidad social para luego por consenso llenar una ficha de control de las mismas.

Del grupo de interés externo de proveedores, se consideró a los nacionales con quienes la empresa había tenido una relación comercial por más de dos años, siendo éstos doce, y se les realizó una encuesta sobre la percepción que ellos tenía de los principios de responsabilidad social que aplicaba Espagrotec.

El grupo de interés externo de clientes está conformado por mil ochocientos cincuenta clientes, luego de calcular la muestra detallada a continuación, se aplicó una encuesta sobre los principios de responsabilidad social que manejaba Espagrotec con ellos.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones finitas debido a que es conocido el tamaño de la población, por lo que el cálculo se basó en la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

Dónde:

Valor de N: Corresponde al tamaño de la población: 1850 clientes.

Valor de $Z_{\alpha/2}$: Representa el número de desviaciones estándar con respecto a la media para un nivel de confianza determinado. Generalmente y para este caso, se selecciona un nivel de confianza o seguridad del 95%. De acuerdo con este nivel de confianza el valor correspondiente será igual a 1.96.

Valor de P: Dado que no se tiene la proporción de aceptación de la población o un estudio previo, se asume un valor de P de 0,5 con el cual será posible obtener una muestra adecuada y por tanto un buen resultado final.

Valor de e: Representa el error permisible considerado para el estudio, siendo aceptable hasta un 5%, con lo cual el valor de e en proporción es: 0.05

De esta manera se obtiene el tamaño de la muestra necesaria para obtener un estudio con un 95% de confianza y posible error porcentual máximo de +/- 5%.

$$n = \frac{1850(1,96)^2 0,5(1-0,5)}{(1849)0,05^2 + 1,96^2 (0,05)(1-0,05)}$$

$$n = 318,25 \approx 318$$

La encuesta estandarizada se realizó a 318 clientes de la empresa Espagrotec, escogidos de manera aleatoria de la base de datos de la empresa.

2.8.2. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

En el presente trabajo se utilizó dos técnicas de recolección de información, la ficha y la encuesta.

2.8.2.1. Ficha

Para recopilar información del grupo de interés de trabajadores y directivos se procedió a diseñar una ficha de control para cada una de las materias de la responsabilidad social según la norma ISO 26.000. En éstas se formuló a manera de preguntas sobre las acciones que realiza la empresa respecto de cada materia de la responsabilidad social, debiendo ser contestadas según su nivel de cumplimiento. (Véase en el anexo N°2)

2.8.2.2. Encuesta

Se diseñó un cuestionario para los grupos de interés externos de proveedores y de clientes, con el fin de recopilar información sobre la percepción que tenían respecto del cumplimiento de Espagrotec de los principios de la responsabilidad, según la norma ISO 26.000. (Véase en el anexo N°1)

2.8.3. Tratamiento y análisis de la información

Para la obtención, tratamiento y análisis de la información se siguieron los siguientes pasos:

- Elaboración de la ficha de control y del cuestionario.
- Aplicación de los instrumentos considerando los tipos de stakeholders.
- Tabulación de resultados con la ayuda de un software (Excel).
- Análisis de los resultados.

2.8.4. Análisis e interpretación de resultados

2.8.4.1. Análisis e interpretación de las fichas de control aplicada a trabajadores y directivos

Ficha de GOBERNANZA

Tabla 3. Gobernanza

1. GOBERNANZA	No hay desarrollo	Se está implementando (sin indicadores)	En ejecución con indicadores
1.1 Estructura de la organización			
¿La empresa implementa procesos, sistemas, estructuras u otros mecanismos que permiten aplicar los principios y prácticas de responsabilidad social?		x	
1.2 Cultura organizacional			
¿La empresa crea y nutre un ambiente y cultura en los que se practiquen los principios de responsabilidad social?		x	
1.3 Participación de los miembros			
¿La empresa promueve oportunidades justas para que los grupos minoritarios, mujeres, grupos raciales y étnicos, puedan ocupar cargos directivos?		x	

Fuente: (ISO, Guía de Responsabilidad Social, 2010)

Elaborado por: Gabriel Barba

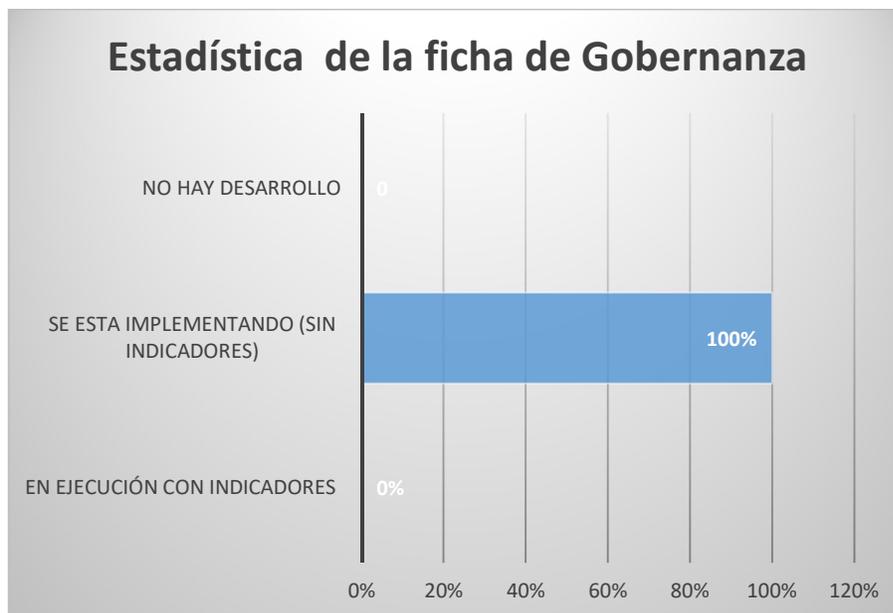


Figura 7. Gobernanza
Fuente: Estudio de Campo ISO: 26000
Elaborado por: Gabriel Barba

El gráfico nos indica que, de los tres temas de gobernanza consultados, los tres (100%) se encontraban en desarrollo sin indicadores.

Con relación a la materia de Gobernanza, podemos observar que la empresa tenía establecido lineamientos y había desarrollado acciones que demuestran un compromiso con la responsabilidad social empresarial, aunque ninguno de estos estaba siendo medido ya que no formaban parte de una política de RSE, si no que habían sido fruto de una iniciativa propia de los directivos o era el cumplimiento de alguna normativa legal.

Se puede mencionar la existencia del comité paritario conformado por representantes de todas las áreas de la empresa en el que se plantean, discuten y se dan solución a problemas de diversa índole de la empresa.

Ficha de DERECHOS HUMANOS

Tabla 4. Derechos Humanos

REQUISITOS ISO:26000			
1. DERECHOS HUMANOS	No hay desarrollo	Se está implementando (sin indicadores)	En ejecución con indicadores
1.1 Debida diligencia			
¿La empresa ha desarrollado medios para evaluar la manera en que las actividades existentes y futuras pueden afectar a los derechos humanos?	X		
1.2 Discriminación y grupos vulnerables			
¿La empresa ha hecho esfuerzos para asegurar que no discrimina empleados, socios, clientes, partes interesadas, con quien tenga algún tipo de contacto?		X	
1.3 Derechos civiles y políticos			
¿La empresa tiene políticas que respalden la libertad de reunión pacífica y asociación?		X	
1.4 Derechos económicos, sociales y culturales			
¿La empresa facilita el acceso a la educación y aprendizaje de los miembros de las comunidades en donde trabaja?	X		
1.5 Principios y derechos en el trabajo			
¿La empresa permite la libre asociación y reconoce eficazmente el derecho a la negociación colectiva?	X		

Fuente: (ISO, Guía de Responsabilidad Social, 2010)

Elaborado por: Gabriel Barba

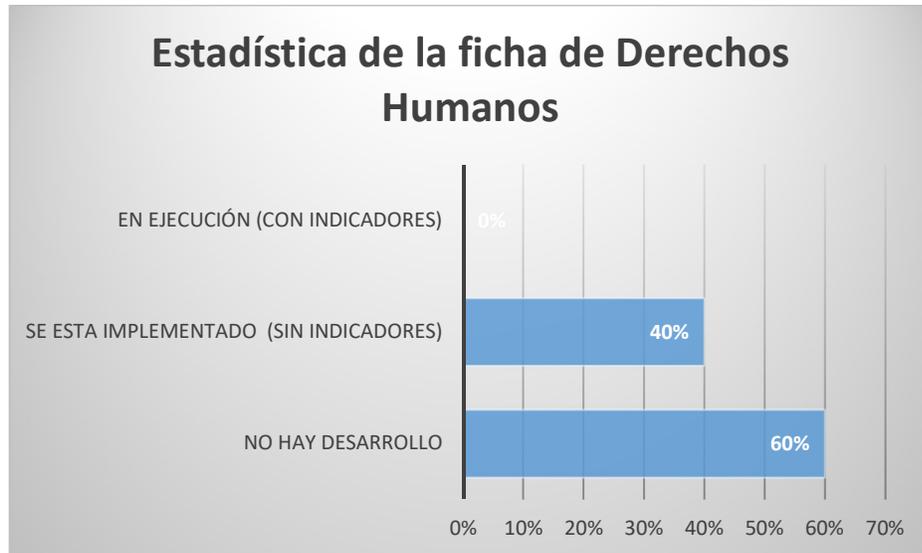


Figura 8. Derechos Humanos
Fuente: Estudio de Campo ISO: 26000
Elaborado por: Gabriel Barba

El gráfico nos indica que, de los cinco temas de derechos humanos consultados, tres (60%) no tenían ningún desarrollo, dos (40%) estaban siendo implementados sin indicadores, y ningún tema estaba en ejecución con indicadores.

Los derechos humanos como materia de RSE, no estaban siendo tratados en la empresa Espagrotec, los lineamientos implementados se deben básicamente al cumplimiento de las normativas legales existentes o por estrategias comerciales; así tenemos que no existe discriminación sobre ningún grupo de interés con los cuales tenga contacto, ya que buscan mantener de la manera más amplia sus relaciones comerciales, permite la reunión y socialización de sus colaboradores, faltando indicadores que establezcan el avance en estos temas, no ha buscado propiciar el desarrollo cultural de las comunidades donde trabaja, ni ha propiciado la asociación de sus trabajadores.

Ficha de PRÁCTICAS LABORALES

Tabla 5. Prácticas laborales

REQUISITOS ISO:26000			
2. PRÁCTICAS LABORALES	No hay desarrollo	Se está implementando (sin indicadores)	En ejecución con indicadores
1.1 Trabajo y relaciones laborales			
¿La empresa asegura que la contratación y las relaciones con los trabajadores cumplen con los parámetros legales?			X
1.2 Condiciones de trabajo y protección social			
¿La empresa asegura que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones vigentes?			X
1.3 Diálogo social			
¿La empresa en la medida de lo posible, permite a los representantes de los trabajadores acceder a los responsables de la toma de decisiones y a los trabajadores; a los representantes laborales permite el uso de sus instalaciones para el desempeño de su rol?		X	
1.4 Salud y seguridad ocupacional			
¿La empresa desarrolla, implementa y mantiene una política de salud y seguridad ocupacional, basada en el principio de que salud y seguridad apoyan el desarrollo?		X	
1.5 Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo			
¿La empresa proporciona a todos los trabajadores acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional de manera equitativa y no discriminatoria?	X		

Fuente: (ISO, Guía de Responsabilidad Social, 2010)
 Elaborado por: Gabriel Barba

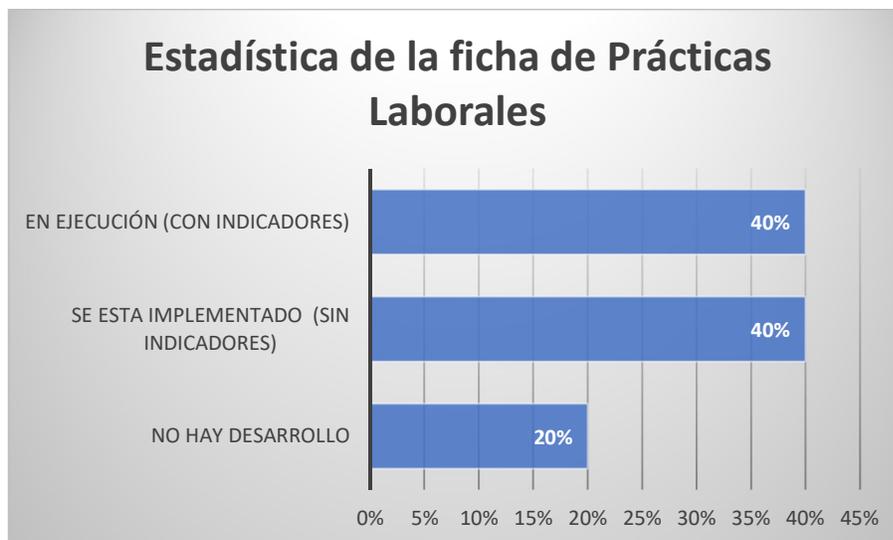


Figura 9. Prácticas laborales
Fuente: Estudio de Campo ISO: 26000
Elaborado por: Gabriel Barba

El gráfico nos indica que, de los cinco temas de prácticas laborales consultadas, dos (40%) estaban en ejecución con indicadores, dos (40%) estaban siendo implementados sin indicadores, y uno (20%) no tenía desarrollo.

Sobre la materia de prácticas laborales en la empresa Espagrotec, se tiene un apego hacia el cumplimiento de las normativas vigentes, todos los trabajadores firman un contrato desde el primer día de trabajo, se encuentran afiliados al seguro social, tienen el equipo de seguridad adecuado, perciben los salarios que establece la ley, son capacitados en normas de seguridad, y existe un ambiente de trabajo adecuado; éstas características son evaluadas por los distintos entes de control Ministerio de trabajo, I.E.S.S., Ministerio de salud.

En la empresa existe una estructura organizacional del tipo horizontal, que facilita el diálogo entre trabajadores y directivos, sobre los resultados que dan éstos, no se han implementado indicadores que permitan medir el grado de influencia que tienen sobre las decisiones tomadas en la empresa. Existe un plan de seguridad ocupacional y de salud que cumplen los parámetros establecidos por el Ministerio de Salud, pero no se había implementado una metodología que permita relacionar estos factores con el desarrollo y rendimiento de los empleados. Estas dos carencias se debían a que como lo hemos indicado anteriormente, en la empresa no se tenía conocimiento sobre la RSE y por esto no conocía cómo se relacionan estos temas.

Ficha de PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Tabla 6. Participación activa y desarrollo de la comunidad

2. PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	No hay desarrollo	Se está implementando (sin indicadores)	En ejecución con indicadores
2.1 Participación activa de la comunidad			
¿La empresa participa en asociaciones locales cuando es posible y adecuado, con el objetivo de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de la comunidad?	X		
2.2 Educación y cultura			
¿La empresa promueve y apoya la educación en todos los niveles, y se involucra en acciones que mejoran la calidad de la educación cobertura y acceso?	X		
2.3 Creación de empleo y desarrollo de habilidades			
¿La empresa considera el impacto que tiene en el empleo la elección de una tecnología determinada y cuando es viable prefiere tecnologías que maximicen las oportunidades de empleo?	X		
2.4 Desarrollo y acceso a la tecnología			
¿La empresa considera contribuir al desarrollo de tecnologías innovadoras que puedan ayudar a solucionar asuntos sociales y ambientales en las comunidades locales?		X	
2.5 Generación de riqueza e ingresos			
¿La empresa evalúa el impacto económico y social al entrar en una comunidad o al salir de ella, incluyendo los impactos en los recursos básicos necesarios para el desarrollo sostenible?	X		
2.6 Salud			
¿La empresa busca eliminar los impactos negativos en la salud de cualquier proceso de producción, producto o servicio que proporciona?		X	
2.7 Inversión social			
¿La empresa evita acciones que generen dependencia de la comunidad hacia las actividades filantrópicas de la organización, su continua presencia y su apoyo?	X		

Fuente: (ISO, Guía de Responsabilidad Social, 2010)

Elaborado por: Gabriel Barba

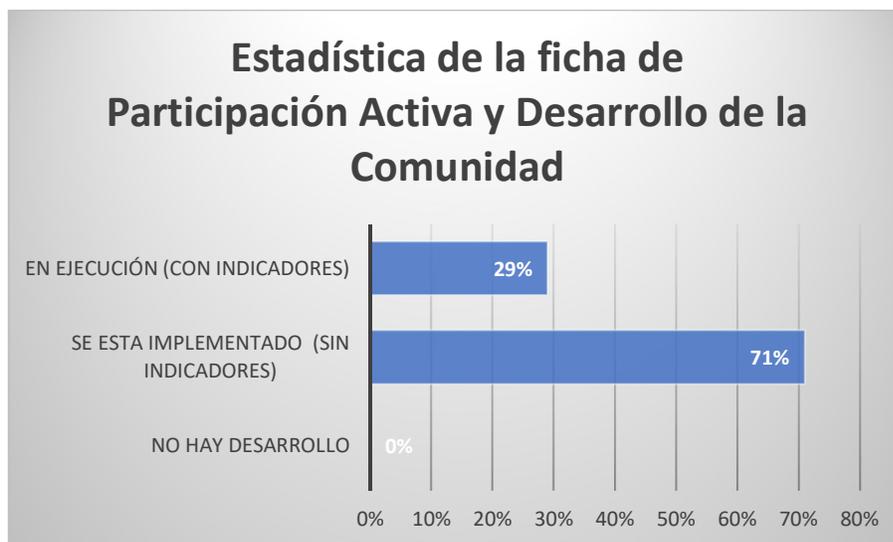


Figura 10. Participación activa y desarrollo de la comunidad

Fuente: Estudio de Campo ISO: 26000

Elaborado por: Gabriel Barba

El gráfico nos indica que, de los siete temas de participación activa y desarrollo de la comunidad consultados, cinco (71%) no tenían ningún tipo de desarrollo, dos (29%) estaban siendo implementados sin indicadores, y ningún tema (0%) estaba siendo ejecutado con indicadores.

Es fácil determinar el poco nivel de involucramiento que tiene la empresa con la comunidad en la cual se desenvuelve, prácticamente no ha tomado ninguna iniciativa que genere un desarrollo de la misma, tampoco interviene en procesos de educación limitándose a dar cursos sobre el uso adecuado de los productos que comercializa (para cumplir con normativas oficiales), además no ha analizado su impacto sobre la creación de empleo, generación de riqueza e inversión social en las comunidades donde interviene. En lo referente a desarrollo y acceso a tecnología, así como también en salud, la empresa, a través del uso de sus productos orgánicos y naturales, genera un beneficio, aunque sin indicadores.

Ficha de prácticas JUSTAS DE OPERACIÓN

Tabla 7. Prácticas justas de operación

3. PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	No hay desarrollo	Se está implementando (sin indicadores)	En ejecución con indicadores
3.1 Anticorrupción			
¿La empresa fomenta la toma de conciencia de los empleados, representantes, contratistas y proveedores respecto de la corrupción y cómo combatirla?	X		
3.2 Participación Política responsable			
¿La empresa forma a sus empleados y representantes sobre la toma de conciencia respecto de la participación política responsable y cómo manejar los conflictos de interés?	X		
3.3 Competencia Justa			
¿La empresa realiza sus actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y coopera con las autoridades?		X	
3.4 Promover la Responsabilidad Social en la cadena de valor			
¿La empresa integra en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación, criterios éticos, sociales, ambientales, de igualdad de género, de salud y seguridad?	X		
3.5 Respeto a los derechos de propiedad			
¿La empresa evita involucrarse en actividades que violen los derechos de propiedad, como el uso indebido de una posición dominante, la falsificación y la piratería?		X	

Fuente: (ISO, Guía de Responsabilidad Social, 2010)

Elaborado por: Gabriel Barba

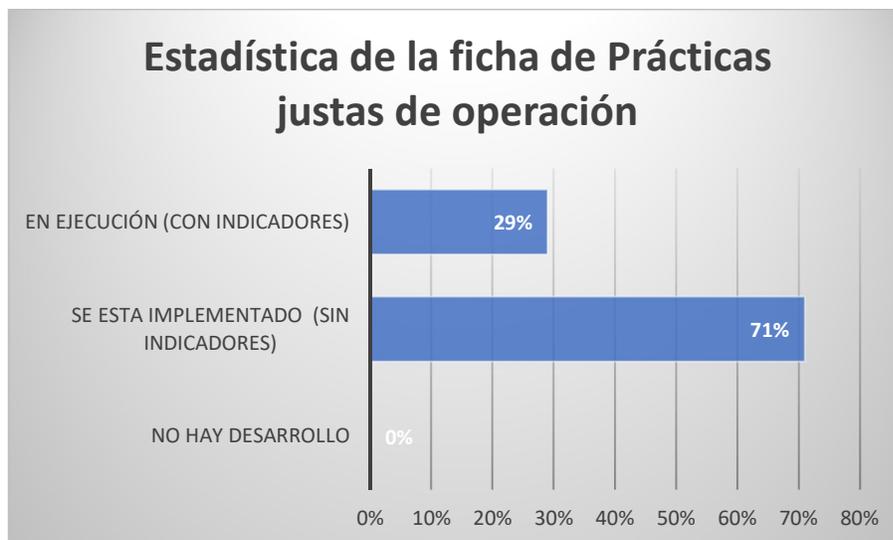


Figura 11. Prácticas justas de operación

Fuente: Estudio de Campo ISO: 26000

Elaborado por: Gabriel Barba

El gráfico nos indica que, de los cinco temas de prácticas justas de operación consultados, tres (60%) no tenían ningún tipo de desarrollo, dos (40%) estaban siendo implementados sin indicadores, y ningún tema (0%) estaba siendo ejecutado con indicadores.

Sobre las prácticas justas de operación, la empresa Espagrotec ha implementado dentro de sus políticas generales principios como son los de competencia justa, ya que no busca en ningún momento involucrarse en negociados, en chantajes, desprestigio de competidores, adulteración de productos, que conlleven a obtener una ventaja desleal; además respeta los derechos de propiedad al usar marcas registradas por la empresa, y procesos de fabricación desarrollados por sus directivos, pero sin tener indicadores que permitan determinar el grado de aplicación de éstas políticas y sobre todo el resultado que estén dando.

Con respecto a políticas anticorrupción, participación en política responsable y promover la responsabilidad social en la cadena de valor, observamos que no existe ningún tipo de desarrollo debido a que en general dentro de la empresa no existe una conciencia sobre estos temas y cómo pueden influir negativamente en el desempeño a largo plazo de la misma.

Ficha de PRÁCTICAS AMBIENTALES

Tabla 8. Prácticas ambientales

4. PRÁCTICAS AMBIENTALES	No hay desarrollo	Se está implementando (sin indicadores)	En ejecución con indicadores
4.1 Prevención de la contaminación			
¿La empresa mide, registra e informa acerca de sus fuentes de contaminación y busca reducir la contaminación?			X
4.2 Uso sostenible de los recursos			
¿La empresa mide, registra e informa sobre el uso significativo de energía, agua y otros recursos?			X
4.3 Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo			
¿La empresa identifica las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de gases efecto invernadero (GEI) asociadas a la operación?	X		
4.4 Protección del Medio Ambiente, la Biodiversidad y restauración de los hábitos naturales			
¿La empresa implementa prácticas de planificación, diseño y operación, como formas para minimizar los posibles impactos ambientales resultantes de sus decisiones sobre el uso de la tierra, incluidas las decisiones relacionadas con el desarrollo agrícola y urbano?	X		

Fuente: (ISO, Guía de Responsabilidad Social, 2010)

Elaborado por: Gabriel Barba

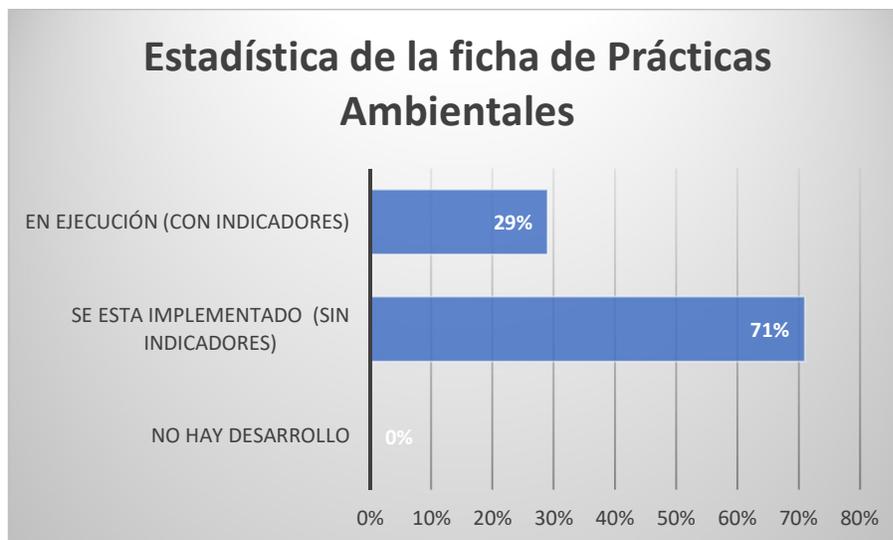


Figura 12. Prácticas ambientales

Fuente: Estudio de Campo ISO: 26000

Elaborado por: Gabriel Barba

El gráfico nos indica que, de los cuatro temas de prácticas ambientales consultados, dos (50%) no tenían ningún tipo de desarrollo, dos (50%) estaban siendo implementados con indicadores, y ningún tema (0%) estaba siendo ejecutado sin indicadores.

Con respecto a la prácticas ambientales, la empresa está obligada por los distintos organismos de control a medir, a controlar y a reportar sobre sus fuentes de contaminación; al ser política de la empresa el cumplir con todas las normativas vigentes, las acata con los respectivos indicadores, además mide, registra e informa los usos significativos de energía y agua, ya que está obligado a reportarlo; mientras que sobre la identificación de fuentes de gases de efecto invernadero y la protección del medio ambiente conjuntamente con la biodiversidad, al ser temas que no están normados o controlados por ningún ente regulatorio y al no existir un conocimiento pleno que genere una conciencia de cuidado medioambiental voluntario, la empresa no realiza ninguna acción sobre éstos dos últimos temas.

Ficha de CONSUMIDORES

Tabla 9. Consumidores

5. CONSUMIDORES	No hay desarrollo	Se está implementando (sin indicadores)	En ejecución con indicadores
5.1 Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación			
¿La empresa proporciona información completa, precisa y comprensible que pueda ser objeto de comparaciones, en el punto de venta, sobre todos los aspectos importantes de los productos y servicios?		X	
5.2 Protección de la salud y la seguridad de los consumidores			
¿La empresa proporciona productos y servicios que, en condiciones de uso normales y razonablemente previsibles, sean seguros para los usuarios y otras personas, para su propiedad y el medio ambiente?			X
5.3 Consumo sostenible			
¿La empresa promueve una educación eficaz que de poder a los consumidores y les permita entender los impactos en su bienestar y en el medio ambiente de las elecciones de productos que realizan?		X	
5.4 Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias			
¿La empresa desarrolla mecanismos de comunicación por medio de los cuales puede conocer las inconformidades de sus clientes?		X	
5.5 Protección y privacidad de los datos de los consumidores			
¿La empresa se limita a recolectar los datos esenciales para la provisión de los productos y servicios?		X	
5.6 Acceso a servicios esenciales			
¿La empresa proporciona información relacionada con el establecimiento de precios y cargos de los productos que comercializa?		X	

5.7 Educación y toma de conciencia			
¿La empresa educa a los consumidores sobre la salud, la seguridad y los peligros que incurren en el uso de los productos que comercializa?			X

Fuente: (ISO, Guía de Responsabilidad Social, 2010)

Elaborado por: Gabriel Barba

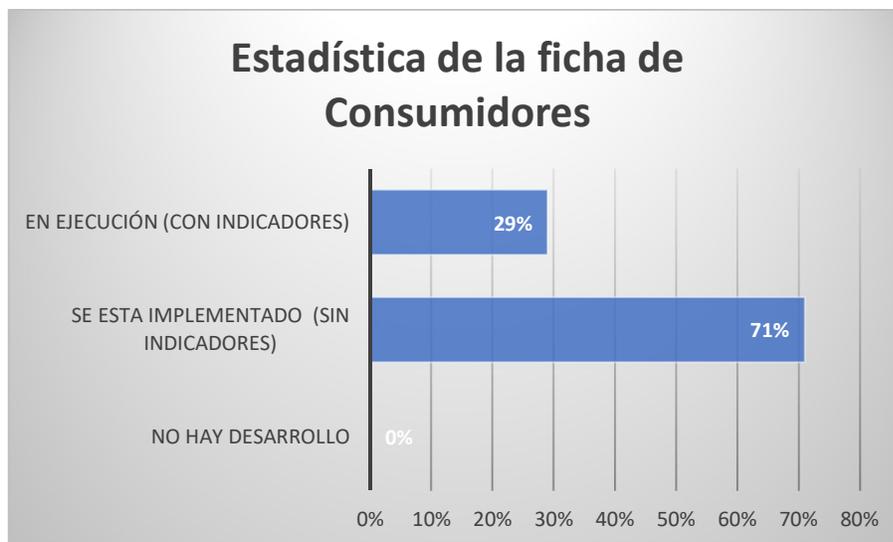


Figura 13. Consumidores

Fuente: Estudio de Campo ISO: 26000

Elaborado por: Gabriel Barba

El gráfico nos indica que, de los siete temas de consumidores consultados, cinco (71%) se estaban implementando sin indicadores, dos (29%) estaban en ejecución con indicadores, y ningún tema (0%) no había sido desarrollado.

La orientación de la empresa está dada hacia la atención y servicio a los clientes, busca diferenciarse de la competencia presentando publicidad que muestre las características del producto sin inducir a engaño, educa a través de cursos sobre el manejo adecuado, y el uso de equipo de protección durante la aplicación de productos que comercializa; mantiene una atención diligente a los reclamos o inquietudes que presentan los clientes, estas actividades forman parte de la propuesta de valor que ofrece a sus clientes.

Al ser obligatorio el impartir cursos sobre el uso de los productos y el cuidado del medio ambiente, éstos son reportados con los debidos indicadores establecidos por las entidades de control, adicionalmente, la forma de presentar la publicidad, las indicaciones y

recomendaciones de los productos, son reguladas debiendo llevarse reportes de cumplimiento.

2.8.4.2. Análisis e interpretación de las encuestas a clientes y a proveedores

Tabla 10. Encuesta a clientes y a proveedores

	CLIENTES		PROVEEDORES	
	SI	NO	SI	NO
1. Principio de rendición de cuentas				
1.1. ¿Sabe Usted si Espagrotec presenta informes de rendición de cuentas como estados financieros, auditorías medioambientales, y/ o informes sobre resultados de sus actividades?	72%	28%	95%	5%
1.2. ¿Sabe Usted si Espagrotec propicia que sus grupos de interés conozcan, opinen o critiquen dichos informes?	27%	73%	71%	29%
2. Principio de transparencia	SI	NO	SI	NO
2.1. ¿Sabe Usted cuál es el propósito, naturaleza y localización de la empresa Espagrotec?	93%	70%	100%	0%
2.2. ¿Sabe Usted cuáles normas y criterios acoge la empresa, para evaluar su desempeño, en relación con la responsabilidad social?	0%	100%	0%	100%
2.3. ¿Sabe Usted que políticas y procedimientos aplica Espagrotec en la relación que mantiene con Usted?	69%	31%	83%	17%
3. Principio de comportamiento ético	SI	NO	SI	NO
3.1. ¿Sabe Usted cuáles son los valores y principios fundamentales que reconoce Espagrotec?	45%	55%	62%	38%
3.2. ¿Sabe Usted si la empresa fomenta y propicia el cumplimiento de sus normas y el comportamiento ético?	13%	87%	21%	79%
4. Principio de respeto a los intereses de las partes interesadas	SI	NO	SI	NO
4.1. ¿Sabe Usted si la empresa ha identificado a sus principales grupos de interés?	27%	73%	35%	65%
4.2. ¿Cómo grupo de interés siente Usted que es tratado adecuadamente, con respeto, y que responden a sus inquietudes?	92%	8%	95%	5%
5. Respeto al principio de legalidad	SI	NO	SI	NO
5.1. ¿Sabe Usted si Espagrotec cumple con los requisitos legales que están establecidos, aunque no existan los organismos de control?	87%	13%	90%	10%

5.2. ¿Sabe Usted si Espagrotec se mantiene informada de todas las obligaciones legales y revisa periódicamente su grado de cumplimiento?	63%	37%	90%	10%
6. Respeto a la normativa internacional de comportamiento	SI	NO	SI	NO
6.1. ¿Sabe Usted si Espagrotec se esfuerza por cumplir normativas internacionales cuando las locales no proporcionan las salvaguardas ambientales o sociales adecuadas?	9%	91%	32%	68%
6.2. ¿Sabe Usted si Espagrotec evita ser cómplice en las actividades de otras empresas que no son coherentes con la normativa internacional de comportamiento?	12%	88%	47%	53%
7. Respeto a los derechos humanos	SI	NO	SI	NO
7.1. ¿Sabe Usted si Espagrotec respeta y promueve los derechos humanos?	47%	53%	85%	15%
7.2. ¿Sabe Usted si Espagrotec respeta todos los derechos humanos, aunque ciertos aspectos no estén incluidos en las normativas vigentes?	11%	89%	45%	55%

Fuente: (ISO, Guía de Responsabilidad Social, 2010)

Elaborado por: Gabriel Barba

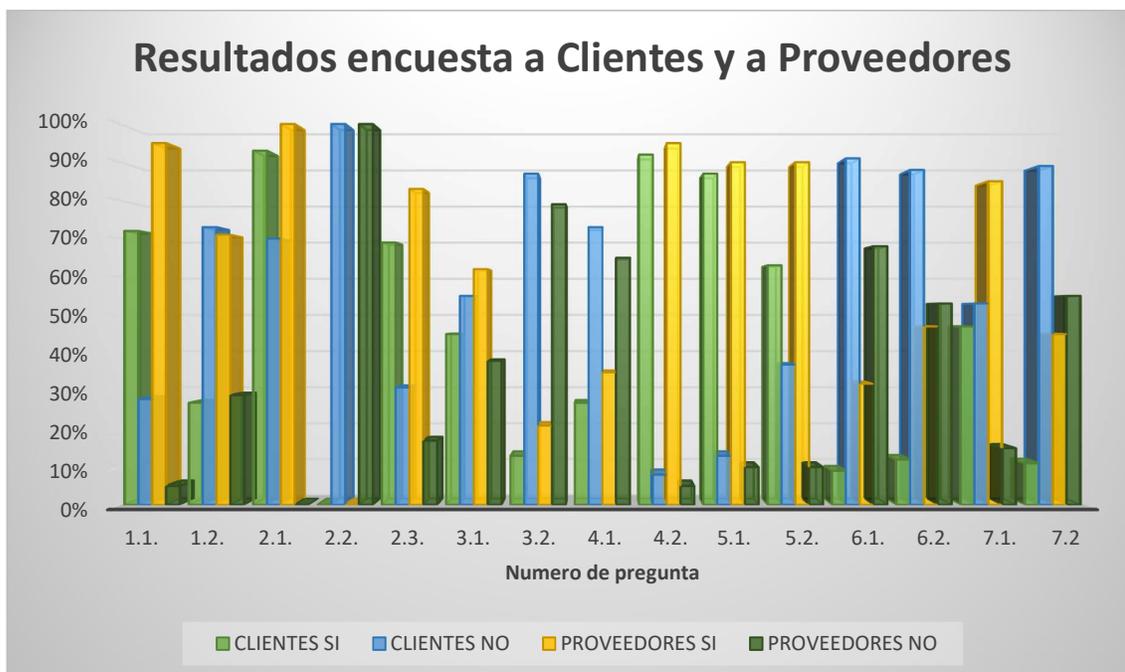


Figura 14. Encuesta a clientes y a proveedores

Fuente: Estudio de Campo Encuesta a clientes y a proveedores

Elaborado por: Gabriel Barba

La percepción sobre el grado de desarrollo y cumplimiento, que tenían los grupos de interés externos de clientes y de proveedores, de la empresa variaban respecto a los principios y al grupo de interés así teníamos que:

El principio de rendición de cuentas en lo que respecta a la presentación de informes, tenía un alto porcentaje de afirmaciones ya que se conoce su obligatoriedad; sobre si la empresa posibilita su conocimiento el porcentaje de afirmaciones difiere ostensiblemente entre los dos grupos de interés ya que los proveedores suelen solicitar estos informes para comenzar una relación comercial cosa que no sucede con los clientes.

Las preguntas del principio de transparencia presentaron respuestas afirmativas semejantes entre los dos grupos, respecto a si conocían sobre el propósito y localización se tuvo un altísimo porcentaje afirmativo, contrastando totalmente con la pregunta respecto a los criterios de RSE que acogía la empresa, ya que los dos grupos de interés desconocían si Espagrotec tenía iniciativas sobre este tema, finalmente respecto a las políticas y procedimientos se obtuvo un alto porcentaje afirmativo debido a que la empresa cuando comienza sus relaciones comerciales informa como son sus políticas tanto para clientes como para proveedores.

En las preguntas sobre el principio de comportamiento ético en lo que respecta a los valores de la empresa existía divulgación a medias y por eso los porcentajes, mientras que los grupos de interés tenían una baja información respecto a si la empresa los fomentaba.

El respeto a los intereses de las partes interesadas presenta nuevamente porcentajes muy diferentes, sobre si la empresa avía identificado sus grupos de interés existía poca información, contrastando con la satisfacción que sentían tanto clientes como proveedores sobre el trato que recibían.

El principio de respeto de legalidad trata de los cumplimientos de las normas y si la empresa se informa sobre la existencia de estas, los altos porcentajes de respuestas afirmativas son consistentes con la política de la empresa sobre el cumplimiento de las normas establecidas, que ha generado una buena reputación entre sus clientes y sus proveedores.

La falta de información con respecto a las acciones de la empresa acerca del respeto de las normativas internacionales se refleja en los bajos porcentajes de respuestas afirmativas a las preguntas sobre este principio de la RSE.

Por último, el principio de respeto a los derechos humanos recibe respuestas muy variadas ya que la empresa no realiza procesos de comunicación sobre estos aspectos fundamentales que podrían mejorar la reputación y su prestigio lo que le permitiría en el largo plazo mayores rendimientos.

Tabla 11. Estadística de encuesta a clientes y a proveedores

	Percepción de clientes	Percepción de Proveedores	Promedio de los dos grupos de interés
Baja 0% a 33%	47.00%	20.00%	33.50%
Media 34% a 66%	20.00%	27.00%	23.50%
Alta 67% a 100%	33.00%	53.00%	43.00%

Fuente: Estudio de Campo Encuesta a clientes y a proveedores
Elaborado por: Gabriel Barba

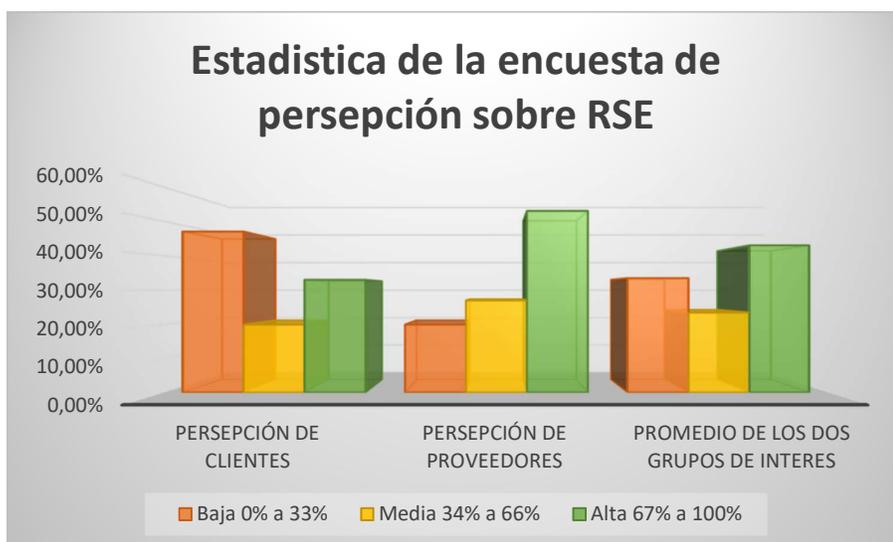


Figura 15. Estadística de la encuesta a clientes y a proveedores

Fuente: Estudio de Campo Encuesta a clientes y a proveedores
Elaborado por: Gabriel Barba

Realizando una agrupación de las respuestas, de la encuesta sobre la percepción de los grupos de interés externo, por rangos de porcentaje, se observa que el grupo de interés de los clientes tenía una baja percepción sobre el cumplimiento de los principios de RSE por parte de la empresa, contrastando con la alta percepción de cumplimiento que tenía el grupo de proveedores; al realizar un promedio vemos que la percepción sobre cumplimiento en general es aceptable dándose las diferencias por la falta de información por parte de la empresa de la serie de acciones que desempeña.

Resumiendo, los resultados obtenidos de la aplicación tanto de la ficha de control, a los empleados y directivos de la empresa, así como la encuesta a los grupos de interés de clientes y de proveedores, evidencian que la empresa no tenía a la RSE como una política dentro de su gestión, los temas que estaban desarrollados o implementados eran básicamente para dar cumplimiento de las normativas vigentes o por una iniciativa de sus directivos, esto demuestra la necesidad que tiene la empresa de desarrollar un modelo de gestión basado en los principios de RSE.

CAPITULO III
MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

3.1. Responsabilidad social

En este capítulo se presenta el diseño del modelo de responsabilidad social empresarial basado en la norma ISO 26000, a partir del desarrollo de los principios de la RSE, la aplicación sobre las diversas materias fundamentales de la misma, y su respectiva evaluación, este modelo se ha diseñado específicamente para la empresa Espagrotec Cía. Ltda. tomando en cuenta los resultados de la investigación previa.

Como parte del proceso de implementación será indispensable que se establezca un diálogo con los directivos, con la finalidad de lograr el lineamiento de las directrices con el nuevo modelo de gestión basado en la RSE, además comunicar a los empleados los cambios y mejoras que se buscan con la aplicación del modelo, el cual abarcará a todas las áreas de la empresa para lograr:

- Promoción de una cultura de responsabilidad social
- Mejorar la gestión empresarial
- Cumplimiento de la legislación y compromisos voluntarios
- Comunicación de la gestión de responsabilidad social y participación de los grupos de interés.

3.1.1. Objetivo General

Diseñar un modelo de gestión para Implementar los principios de responsabilidad social empresarial según la norma ISO 26000, en procura de mejorar el desempeño, en función de los stakeholders para lograr en el largo plazo una mayor rentabilidad.

3.1.1.1 Objetivos específicos

- 1) Desarrollar y fomentar una cultura de responsabilidad social que incremente los niveles de transparencia, para mejorar la confianza y credibilidad en las acciones que realiza la empresa.
- 2) Mejorar la reputación y prestigio de la empresa en los grupos de interés internos y externos para lograr la identificación y fidelización con la misma.
- 3) A través de la implantación de un modelo innovador mejorar el nivel de competitividad de la empresa en el largo plazo que permita mayor productividad, rentabilidad y sostenibilidad empresarial.

3.1.2. Estrategia

Hacer que los principios de la responsabilidad social empresarial sean el centro de gestión de Espagrotec.

3.1.3. Políticas generales

1. El modelo de responsabilidad social se aplicará y se difundirá en todas las áreas operativas y administrativas.
2. La capacitación del personal será continua en temas relacionados a responsabilidad social.
3. Se debe mantener relaciones de respeto y confianza con todos los grupos de interés.
4. Debe existir una conciencia permanente en la empresa en relación a la mejora de la calidad de vida de los empleados, familias, comunidad a través de la vinculación de acciones y proyectos de desarrollo.
5. Reportar periódicamente los resultados de la gestión y establecer las sugerencias para el mejoramiento continuo.

3.2. Plan de mejoramiento

En el plan de mejoramiento se detalla la forma de incorporar los principios de las RSE, y cómo se aplicarán a las diferentes materias de la responsabilidad social.

3.2.1. Incorporación de los principios de RSE

3.2.1.1. Rendición de cuentas

Tabla 12. Rendición de cuentas

ESPAGROTEC CÍA. LTDA.
RENDICIÓN DE CUENTAS
PRINCIPIO: La empresa debe rendir cuentas a los grupos que tienen interés sobre ella (accionistas, clientes, proveedores, comunidad, autoridades y entes reguladores) respecto de sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente.

POLÍTICAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar abiertamente las actividades que realiza la empresa a nivel interno y externo. • Presentar informes de rendición de cuentas periódicamente (por lo menos una vez al año) a los grupos de interés. 	
ACTIVIDADES PARA IMPLEMENTAR Y FOMENTAR EL PRINCIPIO	
<ol style="list-style-type: none"> 1) La empresa deberá rendir cuentas de las actividades que realizó a través de informes que se presentarán a inicios del siguiente año. 2) Se deberá seguir con la presentación de los informes financieros, de cumplimiento medio ambiental, de seguridad industrial y salud ocupacional. 3) Se deben generar informes sociales sobre la intervención de la empresa con las comunidades y la sociedad. 4) Publicar y facilitar el conocimiento de los informes a todos los grupos de interés por medio de: carteleras en la empresa, página web, redes sociales, entrega a los directivos de las comunidades. 	
RESPONSABLES	
Planificación y Diseño	Gerencia General y Administrativa
Selección de información	Gerencia General y Administrativa
Informe de rendición de cuentas	Gerencia General, Administrativa, Financiera
Verificación del Informe	Gerencia General, Administrativa, Financiera
CONTROL	
Auditorías Externas	
Auditorías Internas	
TIEMPO	
La ejecución de los informes se realizará en un tiempo promedio de 2 meses.	

Fuente: Modelo de responsabilidad social
Elaborado por: Gabriel Barba

3.2.1.2. Transparencia

Ámbito legal y administrativo

Tabla 13. Transparencia legal y administrativa

ESPAGROTEC CÍA. LTDA.
TRANSPARENCIA
TRANSPARENCIA LEGAL Y ADMINISTRATIVA
PRINCIPIO: Las decisiones y actividades que realiza la empresa deben ser transparentes; deberá informar de manera clara, precisa, completa y oportuna sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable y sus impactos en la sociedad y el medio ambiente.
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar documentos sobre las políticas que tiene la empresa para tomar decisiones. • Publicar y facilitar el acceso a las políticas y reglamentos internos en base a los cuales actúa la empresa.
ACTIVIDADES PARA IMPLEMENTAR Y FOMENTAR EL PRINCIPIO
<ol style="list-style-type: none"> 1) En cada área se redactarán las políticas y procedimientos que se siguen para la toma de decisiones (política de contratación de empleados, política de atención al cliente, política para proveedores, ...etc.). 2) Generar las normas y criterios con los que la empresa evaluará su desempeño en temas de RSE. 3) Hacer uso de carteleras, correos electrónicos y del portar web de la empresa para que los grupos de interés tengan acceso a las políticas de la empresa.
RESPONSABLES
Gerente General y jefes de área.
CONTROL
Auditorías internas
TIEMPO
Para la redacción de las políticas se estima un tiempo de 2 meses. Para la publicación de las mismas en un mes a partir de la finalización de la redacción.
CONTROLES
<ul style="list-style-type: none"> • Auditoría interna • Auditoría externa

Fuente: Modelo de responsabilidad social
Elaborado por: Gabriel Barba

Ámbito contable y financiero

Tabla 14. Transparencia Contable y financiera

ESPAGROTEC CÍA. LTDA.
TRANSPARENCIA CONTABLE Y FINANCIERA
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none">• Las transacciones se deberán realizar con sustentos legales que respalden la ejecución de las mismas.• Las transferencias bancarias se realizarán previa la autorización del Gerente y Contador.• Los recursos financieros se manejarán de acuerdo al presupuesto de cada año.
ACTIVIDADES PARA IMPLEMENTAR Y FOMENTAR EL PRINCIPIO
<ol style="list-style-type: none">1) Contratar una auditoria externa para evaluar los procedimientos financieros y contables actuales.2) Elaborar los manuales internos de procedimiento y control financiero.3) Elaborar los estados financieros mensuales.4) El informe gerencial debe ser auditado.
RESPONSABLES
Los responsables de las actividades contables y financieras serán el Gerente General y el Contador. Se contratará auditoria externa.
CONTROLES
Auditoria interna Auditoria externa
TIEMPO
La primera auditoría y los manuales internos se realizará en los tres primeros meses. Los estados financieros se realizarán cada mes. El informe de gerencia, una vez al año.

Fuente: Modelo de responsabilidad social

Elaborado por: Gabriel Barba

3.2.1.3. Comportamiento ético

Tabla 15. Comportamiento ético

ESPAGROTEC CÍA. LTDA.
COMPORTAMIENTO ÉTICO
PRINCIPIO: El comportamiento de la empresa debe basarse en los valores de honestidad, equidad e integridad, preocupándose siempre por las personas, animales y medio ambiente, asumiendo responsabilidad por el impacto de sus actividades.
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Hacer de la honestidad, equidad e integridad, los valores fundamentales de la empresa. • Difundir y fomentar el comportamiento ético de todos los miembros de la empresa.
ACTIVIDADES PARA IMPLEMENTAR Y FOMENTAR EL PRINCIPIO
<ol style="list-style-type: none"> 1) En reunión general incorporar en la declaración de valores de la empresa, a la honestidad, equidad e integridad. 2) Capacitar a todos los miembros de la empresa en el reconocimiento de los valores éticos, y cómo identificar las acciones que conllevan al incumplimiento de los mismos. 3) Los directivos construirán un código de ética basado en principios éticos. 4) Los directivos difundirán y propiciarán el conocimiento de los valores de la empresa y de su código de ética a través de carteleras, página web de la empresa, y campaña interinstitucional. 5) Construir un método para evaluar, dar seguimiento, y reforzar el comportamiento ético de todo el personal de la empresa.
RESPONSABLES
Gerente general y jefes de área.
CONTROLES
Auditorías internas Auditorías externas
TIEMPO
Incorporación de valores, redacción del código y 1era. Capacitación, en un tiempo de dos meses a partir de la adopción del modelo. Difusión de valores y código, inmediatamente después de la aprobación de los mismos. Reforzamiento y controles, dos veces al año.

Fuente: Modelo de responsabilidad social
Elaborado por: Gabriel Barba

3.2.1.4. Respeto a los intereses de las partes interesadas

Tabla 16. Respeto a los intereses de las partes interesadas

ESPAGROTEC CÍA. LTDA.
RESPECTO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS
PRINCIPIO: La empresa debe considerar, respetar y responder a los intereses propios de sus stakeholders.
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar a todos los stakeholders de la empresa. • Mantener comunicación directa con los todos los grupos de interés. • Conocer los derechos e intereses propios de los stakeholders de la empresa.
ACTIVIDADES PARA IMPLEMENTAR Y FOMENTAR EL PRINCIPIO
<ol style="list-style-type: none"> 1) Los directivos identificarán los grupos de interés internos e institucionales. 2) El departamento de ventas identificará el grupo de clientes y comunidades en las que interviene. 3) El departamento de adquisiciones identificará el grupo de proveedores 4) Los directivos y jefes de departamentos realizarán una campaña de acercamiento con los diferentes grupos de interés para iniciar y/o fortalecer relaciones. 5) Los directivos y jefes de departamento desarrollarán e implementarán un plan de trabajo para responder a las expectativas razonables de los stakeholders.
RESPONSABLES
Gerente general y jefes de áreas.
CONTROLES
Auditorías internas.
TIEMPO
Identificación de grupos de interés, un mes a partir de la adopción del modelo. Campaña de acercamiento, un mes a partir de la identificación de los grupos. Plan de trabajo e implementación del plan de trabajo: en seis meses primera evaluación a partir la identificación del acercamiento a los grupos de interés.

Fuente: Modelo de responsabilidad social

Elaborado por: Gabriel Barba

3.2.1.5. Respeto a los principios de legalidad

Tabla 17. Respeto a los principios de legalidad

ESPAGROTEC CÍA. LTDA.
RESPECTO A LOS PRINCIPIOS DE LEGALIDAD
PRINCIPIO: La empresa busca conocer y cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables, además informa a sus miembros sobre la obligación de observar e implementar esas medidas.
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer todas la leyes y normativas que se aplican en la actividad de la empresa. • Cumplir con todas las leyes y normativas que se aplican en la actividad de la empresa.
ACTIVIDADES PARA IMPLEMENTAR Y FOMENTAR EL PRINCIPIO
<ol style="list-style-type: none"> 1) Los directivos y jefes de área identificarán las series de leyes y normativas que estén vigentes en el país y que se apliquen a la actividad de la empresa. 2) Los directivos contratarán un asesoramiento externo para asegurar que se han identificado todas las leyes y normativas que se aplican a la empresa. 3) Capacitar al personal que está a cargo para el cumplimiento de las leyes y normativas. 4) Los directivos establecerán controles para la verificación y el cumplimiento de las leyes y normativas.
RESPONSABLES
Gerente General: Actividades administrativas y legales Contador: Actividades contables y financieras
CONTROLES
Auditorías internas Auditorías externas
TIEMPO
Identificación de las leyes y normativas, un mes a partir de la adopción del modelo. Capacitación, tres meses luego de la identificación de las normativas. Controles de cumplimiento, cada seis meses.

Fuente: Modelo de responsabilidad social

Elaborado por: Gabriel Barba

3.2.1.6. Respeto a la normativa internacional de comportamiento

Tabla 18. Respeto a la normativa internacional de comportamiento

ESPAGROTEC CÍA. LTDA.
RESPECTO A LA NORMATIVA INTERNACIONAL DE COMPORTAMIENTO
PRINCIPIO: La empresa en los casos que las leyes locales no garanticen suficientemente el respeto al medio ambiente o los intereses sociales, acatará las normativas internacionales, que procuren una mayor protección.
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con las normativas ambientales y normativas sociales que brinden una mayor protección.
ACTIVIDADES PARA IMPLEMENTAR Y FOMENTAR EL PRINCIPIO
<ol style="list-style-type: none"> 1) Los responsables de los cumplimientos medioambientales y de seguridad laboral, deberán evaluar el grado de cubrimiento de las normativas locales e internacionales, para determinar cuál se va acoger. 2) Dar a conocer las normativas ambientales y las sociales que la empresa implementará. 3) Los directivos establecerán un plan de reconocimientos para las prácticas ambientales (reducir, reutilizar y reciclar) y sociales. 4) Los directivos darán a conocer el establecimiento del plan de reconocimiento.
RESPONSABLES
Departamento de medio ambiente y seguridad laboral. Gerente general
CONTROLES
Auditorías internas
TIEMPO
Evaluación y aceptación de la norma, un mes a partir de la adopción del modelo. Divulgación de la normativa a seguir, inmediatamente después de la aceptación. Establecimiento del plan de reconocimientos, un mes después de la divulgación.

Fuente: Modelo de responsabilidad social

Elaborado por: Gabriel Barba

3.2.1.7. Respeto a los derechos humanos

Tabla 19. Respeto a los derechos humanos

ESPAGROTEC CÍA. LTDA.
RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS
PRINCIPIO: La empresa debe respetar los derechos humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad.
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Difundir los derechos humanos. • Respetar y promover los derechos establecidos en la Carta Universal de los Derechos Humanos.
ACTIVIDADES PARA IMPLEMENTAR Y FOMENTAR EL PRINCIPIO
<ol style="list-style-type: none"> 1) Los encargados de seguridad laboral darán charlas de difusión de los derechos humanos al personal de la empresa. 2) Los encargados de seguridad laboral promoverán el respeto a los derechos mediante pancartas y anuncios en la página web de la empresa. 3) Desarrollar campañas para estimular el respeto de derechos específicos (derecho de libertad de expresión, libertad de religión, derecho al trabajo)
RESPONSABLES
Encargados de seguridad laboral Gerente General
CONTROLES
Auditorías Internas
TIEMPO
Charlas y promoción, en un mes a partir de la adopción del modelo. Campañas, dos veces al año a partir de la adopción del modelo.

Fuente: Modelo de responsabilidad social

Elaborado por: Gabriel Barba

Una vez que los siete principios de la RSE se hayan incorporado en la gestión de la empresa, se debe determinar cómo estos se aplican en las materias fundamentales de la RSE, para que de esta manera queden establecidos en el modelo de gestión de la empresa.

3.2.2. Implementación de los principios de la RSE en las materias fundamentales según la norma ISO 26000

3.2.2.1. Gobernanza de la organización

La gobernanza es la manera como una organización toma e implementa decisiones en busca de conseguir sus objetivos.

Tabla 20. Gobernanza de la organización

ESPAGROTEC CÍA. LTDA.	
GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN	
Objetivo: Lograr que la gobernanza de Espagrotec sea el factor más importante que posibilite la adopción y desarrollo de RSE en la empresa.	
PRINCIPIOS APLICABLES	
<ul style="list-style-type: none"> • Rendición de cuentas • Transparencia • Comportamiento ético • Respeto a los intereses de las partes interesadas • Respeto al principio de legalidad • Respeto a la normativa internacional de comportamiento • Respeto a los derechos humanos 	
Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> • Adopción de los principios de RSE dentro de las consideraciones que se realicen para la toma de decisiones. • Evaluación sobre si las decisiones que se van a implementar pueden producir resultados que vayan en contra de los principios de la RSE. • Se deben tomar decisiones que procuren fomentar el desarrollo de la RSE.

Fuente: Modelo de responsabilidad social
Elaborado por: Gabriel Barba

Como parte del desarrollo de las acciones que se llevarán a cabo es necesario establecer dos ejes de gobernanza que son los 1) Procesos y estructura de toma decisiones y 2) la planificación de la integración de la responsabilidad social que se emplearán para reforzar las actividades internas y dinamizar la dirección empresarial.

3.2.2.2. Derechos humanos

Los derechos humanos son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano; el reconocimiento y respeto de éstos es fundamental.

Tabla 21. Derechos humanos

DERECHOS HUMANOS	
Objetivo: Lograr que la empresa conozca, respete y apoye los derechos humanos.	
PRINCIPIOS APLICABLES	
<ul style="list-style-type: none">• Comportamiento ético• Respeto al principio de legalidad.• Respeto a los intereses de las partes interesadas• Respeto a la normativa internacional de comportamiento• Respeto a los derechos humanos	
Estrategias	<ul style="list-style-type: none">• Promoción del conocimiento, mediante campañas, de los derechos humanos.• Respeto y apoyo de la aplicación de los derechos humanos con los grupos de interés.

Fuente: Modelo de responsabilidad social

Elaborado por: Gabriel Barba

3.2.2.3. Prácticas laborales

Las prácticas laborales de la empresa engloban las políticas, normativas y acciones relacionadas con el trabajo que se realiza dentro de la organización.

Tabla 22. Prácticas laborales

PRÁCTICAS LABORALES	
<p>Objetivo: Lograr que la empresa tenga prácticas laborales justas y socialmente responsables, ofreciendo un trabajo enriquecedor y productivo, en un ambiente seguro y saludable.</p>	
PRINCIPIOS APLICABLES	
<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento ético • Respeto a los intereses de las partes interesadas • Respeto al principio de legalidad • Respeto a la normativa internacional de comportamiento • Respeto a los derechos humanos 	
Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> • Continuación del cumplimiento de la normativa legal vigente. • Generación de un diálogo social permanente entre empleados y empleadores para solucionar los conflictos que se presenten. • Capacitación de forma permanente al personal, y establecimiento de políticas de promoción en base a sus capacidades y aptitudes. • Adopción del principio “Salud + Seguridad + Bienestar = Mayor Productividad”.

Fuente: Modelo de responsabilidad social
Elaborado por: Gabriel Barba

3.2.2.4. Medio Ambiente

La responsabilidad ambiental es una condición vital para la supervivencia y desarrollo sostenible de los seres humanos.

Tabla 23. Medio ambiente

Medio ambiente
<p>Objetivo: Desarrollar la conciencia y el conocimiento de los impactos sobre el medio ambiente que causan las actividades de la empresa, y responsabilizarse por su solución.</p>

PRINCIPIOS APLICABLES	
<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento ético • Respeto a los intereses de las partes interesadas • Respeto al principio de legalidad • Respeto a la normativa internacional de comportamiento 	
Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> • Prevención de la contaminación mediante prácticas de producción más limpias. • Estimulación de las prácticas de reducir, reutilizar y reciclar mediante la creación de incentivos. • Identificación del impacto medioambiental de sus actividades en el entorno en que se desenvuelve. • Mitigación o eliminación de los impactos medioambientales que genere.

Fuente: Modelo de responsabilidad social
Elaborado por: Gabriel Barba

3.2.2.5. Prácticas justas de operación

Las prácticas justas de operación tratan sobre el comportamiento ético que la empresa debe mantener en todas sus acciones con sus grupos de interés.

Tabla 24. Prácticas justas de operación

PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	
Objetivo: Alcanzar un comportamiento ético de la empresa en su relación con sus grupos de interés para lograr resultados positivos (ganar ganar).	
PRINCIPIOS APLICABLES	
<ul style="list-style-type: none"> • Rendición de cuentas • Transparencia • Comportamiento ético • Respeto a los intereses de las partes interesadas • Respeto al principio de legalidad • Respeto a los derechos humanos 	
Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción en los miembros de la empresa de un comportamiento ético.

	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de los riesgos de corrupción y desarrollo de políticas que la combatan. • Cumplimiento de las leyes y regulaciones que impulsan la competencia justa. • Divulgación y promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor.
--	--

Fuente: Modelo de responsabilidad social

Elaborado por: Gabriel Barba

3.2.2.6. Asunto de consumidores

La empresa tiene responsabilidades con los consumidores a los que entrega sus productos y servicios.

Tabla 25. Asuntos de consumidores

ASUNTOS CONSUMIDORES	
Objetivo: Hacer que en la propuesta de valor de la empresa esté integrada la protección a la salud y seguridad de los clientes, el consumo sostenible, la resolución de controversias y la privacidad de los datos.	
PRINCIPIOS APLICABLES	
<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento ético • Respeto a los intereses de las partes interesadas • Respeto al principio de legalidad • Respeto a los derechos humanos 	
Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de campañas de información completa sobre el uso correcto, peligros de los productos y precauciones que debe tener el cliente. • Contratación de publicidad clara y veraz (que el producto sea lo que se dice que es) • Resolución de quejas de manera justa y diligente, respetando los derechos del consumidor.

Fuente: Modelo de responsabilidad social

Elaborado por: Gabriel Barba

3.2.2.7. Participación activa y desarrollo de comunidad

La participación activa de la empresa abarca el apoyo para el desarrollo de la comunidad mediante la creación de una relación con ella.

Tabla 26. Participación activa y desarrollo de comunidad

PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	
Objetivo: Lograr que la comunidad considere a la empresa parte de ella.	
PRINCIPIOS APLICABLES	
<ul style="list-style-type: none">• Rendición de cuentas• Comportamiento ético• Respeto a los intereses de las partes interesadas• Respeto a la normativa internacional de comportamiento• Respeto a los derechos humanos	
Estrategias	<ul style="list-style-type: none">• Participación en asociaciones locales para contribuir al bien público y su bienestar.• Creación de un programa de becas para niños y jóvenes miembros de la comunidad que se encuentren en situaciones de riesgo.• Creación de una bolsa de empleo que este en el conocimiento de la comunidad.

Fuente: Modelo de responsabilidad social

Elaborado por: Gabriel Barba

3.3. Nuevas Prácticas de la RSE

Luego de haber presentado cómo se va a implementar los principios de RSE en la empresa y la manera en que serán tratadas las materias fundamentales de la responsabilidad social, se plantea las prácticas que permitirán desarrollar una cultura de responsabilidad social en la empresa.

- 1) Para generar conciencia en la organización se debe desarrollar campañas de conocimiento y comprensión sobre la RSE y los beneficios que generan los diferentes aspectos de la misma, empezando con los directivos.

La cultura de RSE debe ser desarrollada a partir de los valores existentes con un trabajo sistemático, a la vez que se van desarrollando las competencias necesarias.

- 2) La empresa debe establecer su rumbo teniendo a la RSE como el centro de sus políticas, cultura, estrategias y actividades, para esto se plasmará en su declaración de visión empresarial la manera en que la RSE influirá en sus actividades; en la declaración de misión estarán puntos específicos y claros de responsabilidad empresarial que marcarán la manera de operar de la empresa: los valores empresariales serán los que promueve la RSE.
- 3) La forma de tomar decisiones (gobernanza) deberá basarse en los principios de la RSE, considerando los impactos que posiblemente tendrán sobre las partes interesadas para minimizar los negativos y maximizar los positivos.
- 4) La comunicación debe ser realizada como parte importante de la RSE, ya que genera mayor conciencia, demostrar respeto y compromiso con los principios de RSE, esta debe ser completa, comprensible, receptiva, precisa, equilibrada, accesible y oportuna, debiendo ser practicado en todos los niveles de la organización y dirigida hacia todos los grupos de interés.
- 5) La implementación de la RSE debe ser tomada como una oportunidad de mejora, para esto se deberá identificar acciones que al ser realizadas apegándose a los principios de RSE le permita: obtener P&S de mejor calidad cumpliendo los requisitos y necesidades de los grupos de interés; corregir y prevenir efectos indeseados; y mejorar el desempeño.

3.4. Revisar el proceso para el alineamiento y el mejoramiento continuo

Luego de que se ha realizado el diagnóstico de la situación de la empresa y descrito el modelo, el proceso de implementación requerirá de un seguimiento para controlar y medir el alcance de las metas y objetivos propuestos, y de ser el caso realizar las revisiones y mejoras necesarias; este será un proceso de continuo aprendizaje, en el cual la empresa podrá ir incorporando nuevos objetivos, nuevas estrategias para un mayor desarrollo y lograr una mejora continua en forma de espiral.

CONCLUSIONES

En el estudio de la situación inicial de Espagrotec, se determinó que la empresa no tenía a la RSE como parte de su modelo gestión, y que si bien existían implementados ciertos lineamientos que cumplían con algunos principios de la RSE se trataban de iniciativas aisladas de los directivos o del simple cumplimiento de leyes y normativas vigentes. Esta situación generaba deficiencias tales como: toma de decisiones sin considerar los posibles impactos sobre los grupos de interés; no propiciar el desarrollo y formación de sus colaboradores; falta de involucramiento en los asuntos de las comunidades donde desempeñan sus labores; no existencia de planes de remediación ambiental; carencia de una comunicación de las iniciativas de la empresa con respecto a la RSE.

De la investigación teórica se concluye que la RSE es un modelo de gestión en el cual la empresa involucra y se involucra con todos los grupos de interés que tiene, en procura de un desarrollo sostenible en común, dónde los criterios éticos de equidad, justicia, y dignidad primen en las relaciones.

El nuevo modelo de gestión que se diseñó en esta investigación busca el mejoramiento del actual al incluir los principios de la RSE de una forma práctica, que le permitirá a la empresa un desarrollo y una mejora continua para lograr los objetivos que se plantee la empresa, dentro de un marco de sustentabilidad entre lo económico, lo social y lo ambiental

RECOMENDACIONES

Es recomendable que la empresa adopte un modelo de gestión basado en la RSE que le permita obtener una ventaja competitiva (fidelizar clientes, estabilidad y sentido de pertenencia de los trabajadores, mejora en la reputación e imagen empresarial) para lograr objetivos sustentables de desarrollo a largo plazo.

Se recomienda que la implementación del modelo sea de una manera paulatina, reforzando en primer lugar los temas que ya se encuentran desarrollados para permitir una familiarización y mayor conocimiento de la RSE, que le posibilite luego avanzar en temas que no se encuentren desarrollados.

Se recomienda aplicar un plan de incentivos que estén alineados con los nuevos valores de la organización, para desarrollar una cultura organizacional basada en la responsabilidad social empresarial.

Para procurar una efectiva implementación del modelo de RSE, esta iniciativa debe estar encabezada por los directivos de la empresa, los cuales deben estar totalmente comprometidos con este propósito.

Para verificar el cumplimiento de la implementación del modelo y la consecución de los objetivos planteados, se deberán aplicar tanto la ficha de control y la encuesta a los respectivos grupos de interés para conocer la nueva percepción que tengan los mismos de la responsabilidad social que tiene Espagrotec.

BIBLIOGRAFÍA

- Argandoña, A., & Isea, R. (2011). ISO 26000. España : IESE .
- Argandoña, A., & Isea, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. España : IESE.
- Bansal, P. (2005). Envolving Sustainability . A longitudinal study of corporate sustainable Development . Estados Unidos : Statagic Management Journal .
- Berro, M. (2013). Participacion ciudadana y contraloría social Guía didáctica . Uruguay : Unión Europea .
- CEGESTI . (28 de 05 de 2015). Prácticas justas de operación . Obtenido de Proyecto de negocios responsables : http://www.negociosresponsables.org/documentos/guias/5_guia_practicas_justas_operacion.pdf
- COMUNICA RSE . (22 de 08 de 2014). Ideas para el debate y recomendaciones para la toma de decisiones . Obtenido de Qué puede y debe hacer la comunicacion por la sustentabilidad : <http://www.redceres.org/wp-content/uploads/2015/01/Captura-de-pantalla-2015-01-15-a-las-14.47.16.png>
- Espagrotec Cía. Ltda . (01 de 01 de 2017). Historia de la empresa . Obtenido de Productos y servicios : <http://espagrotec.com/>
- Expok. (11 de 09 de 2011). Responsabilidad social. Obtenido de Antecedentes de responsabilidad social: <http://www.expoknews.com/>
- FAO . (2014). Informe . Estados Unidos : FAO .
- Fernández, R. (2009). Responsabilidad Corporativa . España : GRAMMA .
- Ferré, M. (15 de 09 de 2010). Beneficios de la responsabilidad social según la norma ISO 26000. Obtenido de Sostenibilidad : <http://www.sdesostenible.com/articulo/Beneficios-de-la-responsabilidad-social-seg%C3%BAAn-la-norma-ISO-26000>
- García, M. (2012). Responsabilidad Social y los sistemas de información. Obtenido de http://41jaiio.sadio.org.ar/sites/default/files/190_SIE_2012.pdf
- ISO. (2009). Guía sobre responsabilidad social. Obtenido de <http://www.icesi.edu.co/blogs/paoladministradora/files/2012/06/ISO26000.pdf>
- ISO. (2010). ISO 26000. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- ISO. (2010). Organización internacional de estandarización . Suiza : ISO.
- ISO. (2012). ISO 2012. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso-iec:ts:17021:-2:ed-1:v1:es>
- Mercado sostenible . (22 de 05 de 2015). Gobernanza sostenible . Obtenido de Responsabilidad Social : <http://www.mercaredsostenible.com/gobernanza-de-la-organizacion.html>
- Mercared sostenible. com . (12 de 01 de 2016). Responsabilidad social . Obtenido de ISO 26000 Responsabilidad Social : <http://www.mercaredsostenible.com/responsabilidad-social/responsabilidad-social-271.html>

Ministro de Comercios e Industrias. (2011).

OIT. (15 de 01 de 2015). Organización Internacional del trabajo. Obtenido de Gobierno de España : <http://www.exteriores.gob.es/RepresentacionesPermanentes/OficinadelasNacionesUnidas/es/quees2/Paginas/Organismos%20Especializados/OIT.aspx>

Organización Internacional de Normalización -ISO . (2010). Norma Internacional ISO 26000. Estados Unidos : Norma ISO .

Puterman, P. (20 de abril de 2015). ¿Hablamos de filantropía, responsabilidad social, caridad o qué? Obtenido de <https://diarioresponsable.com/opinion/19538-perla-puterman>

Secretaria de Economía Mexicana. (2012). Guía de responsabilidad social. Obtenido de <http://www.2006-2012.economia.gob.mx/comunidad-negocios/normalizacion/normalizacion-internacional/iso-26000/guia-de-responsabilidad-social>

Villanueva, A. (2010). Tendencias hacia la sostenibilidad . España : EOI .

ANEXOS

ANEXO 1.

ENCUESTA de percepción, sobre el grado de aplicación de los siete principios de la RSE según la Norma ISO 26000, de Espagrotec.

Señale con una (X) la respuesta que usted considera apropiada:

1. Principio de rendición de cuentas	SI	NO
. ¿Sabe Usted si Espagrotec presenta informes de rendición de cuentas como estados financieros, auditorías medioambientales, y/ o informes sobre resultados de sus actividades?		
. ¿Sabe Usted si Espagrotec propicia que sus grupos de interés conozcan, opinen o critiquen dichos informes?		
2. Principio de transparencia	SI	NO
. ¿Sabe Usted cuál es el propósito, naturaleza y localización de la empresa Espagrotec?		
. ¿Sabe Usted cuáles normas y criterios acoge la empresa, para evaluar su desempeño, en relación con la responsabilidad social?		
. ¿Sabe Usted que políticas y procedimientos aplica Espagrotec en la relación que mantiene con Usted?		
3. Principio de comportamiento ético	SI	NO
. ¿Sabe Usted cuáles son los valores y principios fundamentales que reconoce Espagrotec?		
. ¿Sabe Usted si la empresa fomenta y propicia el cumplimiento de sus normas y el comportamiento ético?		
4. Principio de respeto a los intereses de las partes interesadas	SI	NO
. ¿Sabe Usted si la empresa ha identificado a sus principales grupos de interés?		
. ¿Cómo grupo de interés siente Usted que es tratado adecuadamente, con respeto, y que responden a sus inquietudes?		
5. Respeto al principio de legalidad	SI	NO
. ¿Sabe Usted si Espagrotec cumple con los requisitos legales que están establecidos, aunque no existan los organismos de control?		
. ¿Sabe Usted si Espagrotec se mantiene informada de todas las obligaciones legales y revisa periódicamente su grado de cumplimiento?		
6. Respeto a la normativa internacional de comportamiento	SI	NO

. ¿Sabe Usted si Espagrotec se esfuerza por cumplir normativas internacionales cuando las locales no proporcionan las salvaguardas ambientales o sociales adecuadas?		
. ¿Sabe Usted si Espagrotec evita ser cómplice en las actividades de otras empresas que no son coherentes con la normativa internacional de comportamiento?		
7. Respeto a los derechos humanos	SI	NO
. ¿Sabe Usted si Espagrotec respeta y promueve los derecho humanos?		
. ¿Sabe Usted si Espagrotec respeta todos los derechos humanos, aunque ciertos aspectos no estén incluidos en las normativas vigentes?		

ANEXO 2. FICHA DE CONTROL

Objetivo: Conocer el nivel de aplicación de la responsabilidad social en la empresa Espagrotec, siendo esta parte del trabajo diario.

Marque con una X de acuerdo con su criterio.

2. GOBERNANZA	No hay desarrollo	Se está implementando (sin indicadores)	En ejecución con indicadores
1.2 Estructura de la organización			
¿La empresa implementa procesos, sistemas, estructuras u otros mecanismos que permiten aplicar los principios y prácticas de responsabilidad social?			
2.8 Cultura organizacional			
¿La empresa crea y nutre un ambiente y cultura en los que se practiquen los principios de responsabilidad social?			
1.3 Participación de los miembros			
¿La empresa promueve oportunidades justas para que los grupos minoritarios, mujeres, grupos raciales y étnicos, puedan ocupar cargos directivos?			
1. DERECHOS HUMANOS	No hay desarrollo	Se está implementando (sin indicadores)	En ejecución con indicadores
1.1 Debida diligencia			
¿La empresa ha desarrollado medios para evaluar la manera en que las actividades existentes y futuras pueden afectar a los derechos humanos?			
1.2 Discriminación y grupos vulnerables			
¿La empresa ha hecho esfuerzos para asegurar que no discrimina empleados, socios, clientes, partes interesadas, con quien tenga algún tipo de contacto?			
1.3 Derechos civiles y políticos			
¿La empresa tiene políticas que respalden la libertad de reunión pacífica y asociación?			
1.4 Derechos económicos, sociales y culturales			

¿La empresa facilita el acceso a la educación y aprendizaje de los miembros de las comunidades en donde trabaja?			
1.5 Principios y derechos en el trabajo			
¿La empresa permite la libre asociación y reconoce eficazmente el derecho a la negociación colectiva?			
1. PRÁCTICAS LABORALES	No hay desarrollo	Se está implementando (sin indicadores)	En ejecución con indicadores
1.1 Trabajo y relaciones laborales			
¿La empresa asegura que la contratación y las relaciones con los trabajadores cumplen con los parámetros legales?			
1.2 Condiciones de trabajo y protección social			
¿La empresa asegura que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones vigentes?			
1.3 Diálogo social			
¿La empresa en la medida de lo posible, permite a los representantes de los trabajadores acceder a los responsables de la toma de decisiones y a los trabajadores; a los representantes laborales permite el uso de sus instalaciones para el desempeño de su rol?			
1.4 Salud y seguridad ocupacional			
¿La empresa desarrolla, implementa y mantiene una política de salud y seguridad ocupacional, basada en el principio de que salud y seguridad apoyan el desarrollo?			
1.5 Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo			
¿La empresa proporciona a todos los trabajadores acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional de manera equitativa y no discriminatoria?			
2. PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	No hay desarrollo	Se está implementando (sin indicadores)	En ejecución con indicadores
2.1 Participación activa de la comunidad			

¿La empresa participa en asociaciones locales cuando es posible y adecuado, con el objetivo de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de la comunidad?			
2.2 Educación y cultura			
¿La empresa promueve y apoya la educación en todos los niveles, y se involucra en acciones que mejoran la calidad de la educación cobertura y acceso?			
2.3 Creación de empleo y desarrollo de habilidades			
¿La empresa considera el impacto que tiene en el empleo la elección de una tecnología determinada y cuando es viable prefiere tecnologías que maximicen las oportunidades de empleo?			
2.4 Desarrollo y acceso a la tecnología			
¿La empresa considera contribuir al desarrollo de tecnologías innovadoras que puedan ayudar a solucionar asuntos sociales y ambientales en las comunidades locales?			
2.5 Generación de riqueza e ingresos			
¿La empresa evalúa el impacto económico y social al entrar en una comunidad o al salir de ella, incluyendo los impactos en los recursos básicos necesarios para el desarrollo sostenible?			
2.6 Salud			
¿La empresa busca eliminar los impactos negativos en la salud de cualquier proceso de producción, producto o servicio que proporciona?			
2.7 Inversión social			
¿La empresa evita acciones que generen dependencia de la comunidad hacia las actividades filantrópicas de la organización, su continua presencia y su apoyo?			
3. PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	No hay desarrollo	Se está implementando (sin indicadores)	En ejecución con indicadores
3.1 Anticorrupción			
¿La empresa fomenta la toma de conciencia de los empleados, representantes, contratistas y proveedores respecto de la corrupción y cómo combatirla?			
3.2 Participación Política responsable			

¿La empresa forma a sus empleados y representantes sobre la toma de conciencia respecto de la participación política responsable y cómo manejar los conflictos de interés?			
3.3 Competencia Justa			
¿La empresa realiza sus actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y coopera con las autoridades?			
3.4 Promover la Responsabilidad Social en la cadena de valor			
¿La empresa integra en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación, criterios éticos, sociales, ambientales, de igualdad de género, de salud y seguridad?			
3.5 Respeto a los derechos de propiedad			
¿La empresa evita involucrarse en actividades que violen los derechos de propiedad, como el uso indebido de una posición dominante, la falsificación y la piratería?			
4. PRÁCTICAS AMBIENTALES	No hay desarrollo	Se está implementando (sin indicadores)	En ejecución con indicadores
4.1 Prevención de la contaminación			
¿La empresa mide, registra e informa acerca de sus fuentes de contaminación y busca reducir la contaminación?			
4.2 Uso sostenible de los recursos			
¿La empresa mide, registra e informa sobre el uso significativo de energía, agua y otros recursos?			
4.3 Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo			
¿La empresa identifica las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de gases efecto invernadero (GEI) asociadas a la operación?			
4.4 Protección del Medio Ambiente, la Biodiversidad y restauración de los hábitos naturales			

¿La empresa implementa prácticas de planificación, diseño y operación, como formas para minimizar los posibles impactos ambientales resultantes de sus decisiones sobre el uso de la tierra, incluidas las decisiones relacionadas con el desarrollo agrícola y urbano?			
5. CONSUMIDORES	No hay desarrollo	Se está implementando (sin indicadores)	En ejecución con indicadores
5.1 Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación			
¿La empresa proporciona información completa, precisa y comprensible que pueda ser objeto de comparaciones, en el punto de venta, sobre todos los aspectos importantes de los productos y servicios?			
5.2 Protección de la salud y la seguridad de los consumidores			
¿La empresa proporciona productos y servicios que, en condiciones de uso normales y razonablemente previsibles, sean seguros para los usuarios y otras personas, para su propiedad y el medio ambiente?			
5.3 Consumo sostenible			
¿La empresa promueve una educación eficaz que de poder a los consumidores y les permita entender los impactos en su bienestar y en el medio ambiente de las elecciones de productos que realizan?			
5.4 Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias			
¿La empresa desarrolla mecanismos de comunicación por medio de los cuales puede conocer las inconformidades de sus clientes?			
5.5 Protección y privacidad de los datos de los consumidores			
¿La empresa se limita a recolectar los datos esenciales para la provisión de los productos y servicios?			
5.6 Acceso a servicios esenciales			
¿La empresa proporciona información relacionada con el establecimiento de precios y cargos de los productos que comercializa?			

5.7 Educación y toma de conciencia			
¿La empresa educa a los consumidores sobre la salud, la seguridad y los peligros que incurren en el uso de los productos que comercializa?			