



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Modelo gestión de Responsabilidad social
empresarial para la empresa finca Las Flores, Quito, año
2023**

Trabajo de integración curricular previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN ADMISTRACIÓN DE EMPRESAS

Autora: Mero Malla, Silvana Mireya

Director: Paladines Benítez, Jhoana Elizabeth

BAHÍA DE CARAQUEZ

2024



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NC-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>

2024

Aprobación del director del Trabajo de Integración Curricular

Loja, 8 de marzo del 2024

Magister

Paladines Benítez Jhoana Elizabeth

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

Me permito comunicar que, en calidad de director del presente Trabajo de Integración Curricular denominado: Modelo gestión de responsabilidad social empresarial para la empresa Finca las Flores, Quito, año 2023 realizado por Silvana Mireya Mero Malla, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, así mismo ha sido verificado a través de la herramienta de similitud académica institucional, y cuenta con un porcentaje de coincidencia aceptable. En virtud de ello, y por considerar que el mismo cumple con todos los parámetros establecidos por la Universidad, doy mi aprobación a fin de continuar con el proceso académico correspondiente.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Director: Mgtr. Paladines Benítez Jhoana Elizabeth

C.I.: 1104112972

Correo electrónico: jepaladines@utpl.edu.ec

Declaración de autoría y cesión de derechos

Yo Silvana Mireya Mero Malla, declaro y acepto en forma expresa lo siguiente:

Ser autor (a) del Trabajo de Integración Curricular denominado: Modelo gestión de responsabilidad social empresarial para la empresa Finca las Flores, Quito, año 2023, de la carrera de administración de Empresas, específicamente de los contenidos comprendidos en: el marco teórico de la investigación, metodología, análisis e interpretación de resultados y propuesta de RSE mediante la norma ISO 26000, siendo Jhoana Elizabeth Paladines Benítez, directora del presente trabajo; también declaro que la presente investigación no vulnera derechos de terceros ni utiliza fraudulentamente obras preexistentes. Además, ratifico que las ideas, criterios, opiniones, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad. Eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones judiciales o administrativas, en relación con la propiedad intelectual de este trabajo.

Que la presente obra, producto de mis actividades académicas y de investigación, forma parte del patrimonio de la Universidad Técnica Particular de Loja, de conformidad con el artículo 20, literal j), de la Ley Orgánica de Educación Superior; y, artículo 91 del Estatuto Orgánico de la UTPL, que establece: "Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad", en tal virtud, cedo a favor de la Universidad Técnica Particular de Loja la titularidad de los derechos patrimoniales que me corresponden en calidad de autor/a, de forma incondicional, completa, exclusiva y por todo el tiempo de su vigencia.

La Universidad Técnica Particular de Loja queda facultada para ingresar el presente trabajo al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública, en cumplimiento del artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

.....
Autor: Silvana Mireya Mero Malla

C.I.: 172690736-1

Correo electrónico: smmero1@utpl.edu.ec

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a:

Dios, por haberme guiado constantemente a lo largo de mi camino académico, por darme la fortaleza, sabiduría y el impulso necesario para salir adelante y no desmayar en el camino, por brindarme la oportunidad de compartir con excelentes docentes y compañeros que llevaré siempre en mi corazón.

A Jaime, mi esposo, quien ha sido mi compañero inquebrantable en este viaje de mi vida, porque con su apoyo incondicional, paciencia y amor me impulsa y me inspira a continuar en el camino para llegar a la meta deseada, este logro también es tuyo, con gratitud eterna por ser mi motor y motivación en tan bello proceso.

A Robyn y Mailyk, mis hijos quienes han sido una fuente inagotable de inspiración y motivación a lo largo de este desafiante trayecto académico, por toda su comprensión paciencia y amor que me inspira a continuar y no desmayar. Este logro también es de ustedes, mi familia, por ser la fuerza impulsora y la fuente de inspiración en este hermoso recorrido.

A mis padres y hermanas, porque a pesar de la distancia física, siempre han estado cerca de mi corazón con su amor y apoyo, agradezco profundamente la fortaleza que me han brindado.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios por brindarme la fortaleza para continuar en este hermoso trayecto académico y poder culminarlo.

A mi familia por estar siempre apoyándome incondicionalmente y por ser fuente de motivación para la culminación esta etapa de carrera universitaria.

A mi directora de tesis, por el gran acompañamiento en este camino y como no, a todos mis maestros cuyo valioso conocimiento y experiencias me acompañará el resto de mi carrera.

Índice de contenido

Carátula.....	I
Aprobación del director del Trabajo de Integración Curricular	II
Declaración de autoría y cesión de derechos	III
Dedicatoria	V
Agradecimiento.....	VI
Índice de contenido	VII
Resumen.....	1
Abstract..	2
Introducción	3
Capítulo uno.....	5
Marco Teórico	5
1.1 Origen de la responsabilidad social empresarial.....	5
1.2 Conceptualización de la responsabilidad social	6
1.3 Importancia de la RSE	10
1.4 Dimensiones de RSE	12
1.4.1 Dimensión económica.....	12
1.4.2 Dimensión social	13
1.4.3 Dimensión ambiental.....	13
1.5 Beneficios de la responsabilidad social empresarial	14
1.6 Herramientas de responsabilidad social empresarial	16
1.6.1 Norma ISO 26000	16
1.6.2 Global Reporting Initiative (GRI).....	21
1.6.3 Social Accountability international SA8000.....	22
1.7 El sector florícola del Ecuador.....	26

1.8 Modelo de gestión de RSE	28
1.9 Beneficios de implantar un modelo de gestión de la RSC	28
1.10 Etapas del Modelo de Gestión de la RSE.....	29
1.10.1 Preparación	29
1.10.2 Diagnóstico.....	29
1.10.1 Planificación Estratégica y operativa,.....	30
1.10.2 Implantación	30
1.10.3 Comunicación.....	30
1.10.4 Seguimiento y Medición.....	31
1.10.5 Revisión y Mejora	31
1.11 Grupos de interés.....	35
1.12 Clasificación de los grupos de interés.....	36
1.13 Priorización de los grupos de interés	38
1.14 Ordenanza municipal 333 del Distrito Metropolitano de Quito.....	40
Capítulo dos	42
Metodología.....	42
2.1 Tipo de estudio.....	42
2.1.1 Estudio descriptivo.....	42
2.2 Métodos	43
2.3 Técnicas.....	44
2.3.1 Recopilación bibliográfica y documental.....	44
2.3.2 Encuesta.....	44
2.4 Instrumentos	45
2.4.1 Cuestionario.....	45

2.5 Escalas de medición	45
2.5.1 La Escala Likert	46
2.6 Unidad de estudio	46
2.6 Población y muestra	46
2.6.1 Población	46
2.6.2 Muestra	47
2.7 Fuentes de información	47
2.8 Procesamiento de datos	48
Capítulo tres	50
Análisis e interpretación de resultados	50
3.1 Resultados de directivos	50
3.2 Resultados de los trabajadores	64
3.3 Resultados de los clientes	79
Capítulo cuatro	88
Propuesta de RSE mediante la norma ISO 26000	88
4.1 Introducción	88
4.2 Propuesta de filosofía empresarial	89
4.2.1 Misión	89
4.2.2 Visión	89
4.2.3 Valores institucionales	89
4.2.4 Principios	90
4.2.5 Política de la calidad	90
4.3 Estructura organizacional	91
4.3.1 Gerente	92

4.3.2 Administradora	93
4.3.3 Secretaria	93
4.3.4 Personal de cultivo	94
4.3.5 Guardianía	95
4.4 Matriz de planificación	95
4.4.1 Gobernanza de la organización	95
4.4.2 Derechos humanos.....	96
4.4.3 Prácticas laborales	97
4.4.4 Medio ambiente.....	98
4.4.5 Prácticas justas de operación.....	98
4.4.6 Asunto de consumidores	99
4.4.7 Participación activa y desarrollo de la comunidad.....	100
4.5 Presupuesto	101
Conclusiones	107
Recomendaciones	109
Referencias	110
Apéndice.....	115
Apéndice A. Encuesta al gerente.....	115
Apéndice B. Encuesta a clientes	130
Apéndice C. Encuesta a trabajadores	136

Índice de figuras

Figura 1 Beneficios de la Responsabilidad social empresarial.....	16
Figura 2 Las 7 materias fundamentales de la RSE, según la ISO 26000	20
Figura 3 Modelo de gestión de Responsabilidad social empresarial	32

Figura 4 Fases para la priorización del grupo de interés.....	39
Figura 5 Gobernanza de la organización.....	50
Figura 6 Derechos humanos	51
Figura 7 Prácticas laborales.....	54
Figura 8 Medio ambiente	56
Figura 9 Prácticas justas de operación	58
Figura 10 Asuntos de consumidores.....	60
Figura 11 Participación activa y desarrollo de la comunidad	62
Figura 12 Gobernanza de la organización.....	65
Figura 13 Derechos humanos	67
Figura 14 Prácticas laborales.....	69
Figura 15 Medio Ambiente.....	71
Figura 16 Prácticas justas de operación	72
Figura 17 Asuntos de consumidores.....	74
Figura 18 Participación activa y desarrollo de la comunidad	76
Figura 19 Derechos humanos	79
Figura 20 Prácticas laborales.....	81
Figura 21 Medio ambiente	82
Figura 22 Prácticas Justas de operación	83
Figura 23 Asuntos de consumidores.....	84
Figura 24 Participación activa y desarrollo de la comunidad	86
Figura 25 Estructura organizacional Finca la Flores.....	91

Índice de tablas

Tabla 1 Clasificación de los grupos de interés.....	37
Tabla 2 Población por investigar	47

Tabla 3 <i>Gobernanza de la organización</i>	95
Tabla 4 <i>Derechos humanos</i>	96
Tabla 5 <i>Prácticas laborales</i>	97
Tabla 6 <i>Medio ambiente</i>	98
Tabla 7 <i>Prácticas justas de operación</i>	99
Tabla 8 <i>Asunto de consumidores</i>	100
Tabla 9 <i>Participación activa y desarrollo de la comunidad</i>	101
Tabla 10 <i>Presupuesto para ejecutar un modelo de gestión basado en la materia de gobernanza</i>	101
Tabla 11 <i>Presupuesto para ejecutar un modelo de gestión basado en la materia de derechos humanos</i>	102
Tabla 12 <i>Presupuesto para ejecutar un modelo de gestión basado en la materia de prácticas laborales</i>	103
Tabla 13 <i>Presupuesto para ejecutar un modelo de gestión basado en la materia de medio ambiente</i>	103
Tabla 14 <i>Presupuesto para ejecutar un modelo de gestión basado en la materia fundamental Prácticas justas de operación</i>	104
Tabla 15 <i>Presupuesto para ejecutar un modelo de gestión basado en la materia fundamental asunto de consumidores</i>	105
Tabla 16 <i>Presupuesto para ejecutar un modelo de gestión basado en la materia fundamental Participación activa y desarrollo de la comunidad</i>	106

Resumen

El propósito de este estudio consistió en elaborar un modelo de responsabilidad social empresarial conforme a la norma ISO 26000 para la empresa Finca “Las Flores” ubicada en la parroquia Tababela de la ciudad de Quito, para lo cual se llevó a cabo una investigación de campo de índole descriptiva con el fin de evaluar el grado de compromiso de la Finca en materia de Responsabilidad social con sus diversos grupos de interés, tanto internos como externos. Esto implicó la aplicación de una encuesta con respuestas valoradas en una escala de Likert a todos los colaboradores y directivos de la organización (un total de 18 personas), así como también a una muestra de clientes (5). A partir de los datos recopilados, se llegó a la conclusión de que la empresa si integra mayormente la RSE en su modelo de gestión empresarial sin embargo no existe un documento formal que avale las políticas de la organización en cuanto al cumplimiento de los parámetros establecidos por la norma ISO 26000, no obstante, se sustenta en los valores intrínsecos de la organización. En consecuencia, se procedió a diseñar un modelo de gestión fundamentado en la responsabilidad social, abarcando políticas, procedimientos y actividades, con el objetivo de propiciar un desarrollo sostenible a largo plazo en beneficio de empleados, directivos y la sociedad vinculada a la Finca.

Palabras clave: Responsabilidad social, ISO 26000, Modelo de gestión empresarial

Abstract

The purpose of this study was to develop a corporate social responsibility model in accordance with the ISO 26000 standard for the company Finca "Las Flores" located in the Tababela parish of the city of Quito, for which a field investigation was carried out. of a descriptive nature in order to evaluate the degree of commitment of the Estate in matters of Social Responsibility with its various interest groups, both internal and external. This involved administering a survey with responses rated on a Likert scale to all employees and managers of the organization (a total of 18 people), as well as to a sample of clients (5). From the data collected, it was concluded that the company does mostly integrate CSR into its business management model; however, there is no formal document that endorses the organization's policies regarding compliance with the parameters established by The ISO 26000 standard, however, is based on the intrinsic values of the organization. Consequently, a management model based on social responsibility was designed, encompassing policies, procedures and activities, with the aim of promoting long-term sustainable development for the benefit of employees, managers and the society linked to the Farm.

Keywords: Social responsibility, ISO 26000, Business management model

Introducción

La empresa Finca las Flores es una PYME, formada en el año 1987 que se dedica a la producción y cultivo de flores crisantemos de excelente calidad para su venta a nivel nacional, se encuentra situada en la ciudad de Quito, en la parroquia Tababela, la estrategia comercial se resume en proporcionar un producto de muy buena calidad a un precio competitivo, respaldado por un servicio cálido hacia los clientes, con el objetivo de abordar las necesidades específicas de los mismos, además, cumple con todos los requisitos establecidos por entidades de supervisión como los Ministerio Trabajo, Medio Ambiente, el Municipio, Bomberos.

A lo largo de sus años de operación, la empresa no ha adoptado un modelo de gestión empresarial formal que le permita fortalecer su competitividad, reputación y ganancias a largo plazo. La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se alinea con la tendencia global actual del desarrollo sostenible. La RSE engloba las contribuciones voluntarias que las organizaciones realizan para mejorar aspectos sociales, económicos y ambientales. Consiste en una serie de estrategias, sistemas y prácticas de gestión empresarial que buscan lograr un equilibrio entre las dimensiones ética, social y ambiental, con el propósito de mejorar la competitividad, prestigio y beneficios a largo plazo de la empresa.

En Ecuador, este enfoque está adquiriendo relevancia entre las empresas que buscan obtener el máximo beneficio tanto para ellas como para la comunidad. Es esencial destacar que para incorporar un modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es importante y necesario identificar aspectos o deficiencias dentro de las empresas que puedan obstaculizar el desarrollo normal de los procesos dentro del trabajo, administrativos, operativos, ambientales y de intervención social.

El propósito de esta investigación fue crear un modelo de responsabilidad social empresarial, fundamentado en la norma ISO 26000, específicamente para la empresa Finca Las Flores, ubicada en Quito en el año 2023. Este modelo tiene como finalidad facilitar el desarrollo sostenible a largo plazo y está estructurado en cuatro capítulos.

En el capítulo 1 de este estudio, se llevó a cabo una revisión bibliográfica que permitió adquirir conocimientos sobre la responsabilidad social, comprendiendo su conceptualización, las tendencias y todos los aspectos relacionados. Asimismo, se exploró la norma de responsabilidad social empresarial ISO 26000, examinando su propósito, principios, y las directrices sobre las materias fundamentales de la responsabilidad social. El propósito de esta fase fue establecer una base teórica sólida con el objetivo de construir el modelo de responsabilidad, que constituye el enfoque principal de esta investigación.

El segundo capítulo, se dedica de manera exhaustiva a la metodología empleada a esta investigación, este capítulo desglosa las estrategias, técnicas y procedimientos utilizados para la recopilación de datos, abarcando aspectos importantes como la definición de la población y muestra de estudio, así como el procesamiento de los datos obtenidos, con el propósito de que la información recolectada colabore a determinar el nivel de compromiso con el cual la empresa empleaba la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en su gestión.

Para la recopilación de información se utilizó la encuesta en los grupos de interés de trabajadores y clientes, con ello se obtuvieron datos que al ser evaluados permitieron determinar cómo estos grupos de interés perciben el nivel de RSE de la empresa. Esto constituyó la base para diseñar el modelo de responsabilidad social que al ser aplicado le permitirá incorporar

las siete materias de la RSE e implementarlas en su gestión según la norma ISO 26000; lo cual proporcionará mejoras en su imagen, su reputación y construirá una ventaja competitiva que en el largo plazo le permita un desarrollo sustentable.

La investigación tiene una relevancia significativa para la empresa, ya que proporciona la oportunidad de identificar áreas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que pueden considerarse como oportunidades de mejora.

Capítulo uno

Marco Teórico

1.1 Origen de la responsabilidad social empresarial

La historia marca un permanente crecimiento en la preocupación de las organizaciones a medida que se intensificaba la industrialización y desarrollo de la humanidad, el mundo globalizado empezó a comprender los efectos de que, lo que se realiza en un país o región impacta de forma global al mundo ya sea en el corto, mediano o largo plazo. Como parte de estas preocupaciones los gobiernos empiezan a incorporar tratados y normativas a través de organizaciones que trabajan globalmente y que combinan intereses comunes. (Lunaty, 2017)

En respuesta a esta creciente preocupación, nace el interés por la Responsabilidad social empresarial (RSE) cuyo origen se remonta alrededor de los años 20, con un concepto que, con él, pues en sus inicios se entendía como filantropía, inspirada en la caridad y la beneficencia, siendo considerada en dos principios fundamentales: los cuales eran caridad y custodia. (Coba et al., 2017)

Como labores de caridad empresarial, hace referencia a las acciones filantrópicas y las transcurso del tiempo ha ido evolucionando donaciones realizadas por las empresas para brindar apoyo a causas sociales basándose también en que, las personas con mayores posibilidades económicas tenían la obligación de compartir su riqueza con aquellas que no sostenían una buena situación financiera, y de este modo ayudar a mejorar el bienestar social y abordar problemas como la pobreza, la educación, salud, y otros aspectos de la comunidad. (Raya, 2015)

Por consiguiente, Moura-Leite y Padgett, (2014) mencionan que, bajo el principio de custodia, las empresas y personas más ricas tienen la obligación de velar por los otros, es decir las empresas tienen la responsabilidad de actuar como custodias de los recursos y el bienestar de la sociedad y el medio ambiente en el que operan, lo cual implica que las empresas deben actuar proactivamente para equilibrar los intereses económicos,

minimizando los impactos ambientales negativos, cuidando, protegiendo y preservando el medio ambiente, además de promover la sostenibilidad en sus operaciones.

El origen de la RSE posee diferentes etapas, la primera data desde tiempos remotos que nacen desde la antigua Persia como un principio filosófico y continua de este modo, hasta la antigua Roma y Grecia, filósofos como Sócrates y Platón también abordaron temas relacionados con la responsabilidad y la ética empresarial. Platón, por ejemplo, discutió la importancia de que los gobernantes y los empresarios actúen con responsabilidad y en beneficio de la sociedad en su obra "La República". (Cardona, 2013)

Sin embargo, en la segunda etapa contempla un escenario más moderno, en donde la RSE pasa de ser un principio filosófico a una gama de actividades filantrópicas llevadas a cabo por las empresas, mostrándose totalmente desligada de la razón de ser la empresa y como caridad, amparada o dirigida por la Iglesia. (Muñoz, 2013)

Por el contrario, en la tercera etapa de la RSE se establece un concepto de cuidado al medio ambiente debido a las diferentes condiciones de la época, es decir, en esta etapa es donde se muestra la regulación que establece una disposición a las empresas a través de organismos, constituyendo un periodo en que muchas empresas, instituciones y gobierno pretenden hallar un procedimiento para afrontar al cambio social, y se caracteriza por un conjunto de obligaciones que nacen de las normas del gobierno y de la sensibilidad de las organizaciones. (Sihuairo y Horna, 2019)

A medida que pasa el tiempo, se han presentado muchos aportes y conceptos que tratan de definir la RSE, los cuales han presentado una gran evolución en los últimos años. A continuación, se mencionan algunos de los conceptos más relevantes.

1.2 Conceptualización de la responsabilidad social

La Responsabilidad Social Empresarial, pese a sus inicios considerados meramente filantrópicos, con el paso del tiempo, se ha ido transformando en una herramienta estratégica para las empresas, pues se ha convertido en una fuente de valor para las organizaciones, generándole grandes beneficios, tales como: mejora en su imagen, aumentar su reputación,

generar lealtad de los consumidores, aumentar la productividad de los trabajadores, mejorar la calidad de vida de los empleados, entre otros.

En este contexto, son varios los autores que han ido incorporando más aristas en el proceder responsable de las organizaciones frente a la sociedad, desarrollando avances en los estudios, de tal modo que, se han presentado una infinidad de conceptos abordados por numerosas disciplinas, ciencias y organismos que la promueven en práctica. (Lunaty, 2017)

En base a esto, más adelante se describen conceptos que se estiman completos y que comprenden aspectos fundamentales de la RSE.

Archie Carroll, conocido por su trabajo pionero en la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), define a la responsabilidad de la empresa como algo que, debe ir más allá que el cumplimiento de las leyes y regulaciones promueve a que una organización debe actuar voluntariamente en cuanto a la adopción de prácticas que fomenten el bienestar de la sociedad en general, Carroll afirma además que, las organizaciones pueden ser agentes de cambio positivo en la sociedades y que, a largo plazo la RSE puede convertirse en una fuente de ventaja competitiva para las empresas (Cajjiga, 2013)

Carroll desarrolló la Teoría de la Pirámide sugiriendo cuatro partes o clases de compromisos, incluyendo aquí las responsabilidades económicas, legales, éticas, y filantrópicas de las empresas, ubicando en su base las responsabilidades que sirven como apoyo para las responsabilidades superiores, es decir que, para que una empresa pueda cumplir con una responsabilidad debe primero haber cumplido la del nivel anterior. (Cajjiga, 2013)

Por otro lado, de acuerdo con Ulloa (2022) a partir del proceso de la revolución industrial como un punto de discusión de las obligaciones del empleador hacia sus trabajadores, se fue desarrollado una RSE que incluye beneficios a todos los grupos de interés en la empresa, si bien estas aún no se involucraban en las organizaciones hasta la iniciativa de Howard R. Bowen en 1953.

De manera que, las primeras bases de lo que hoy conocemos como la RSE fueron fijadas por el Econ. Howard R. Bowen con su obra "Social Responsibilities of the Businessmen" quien a través de su libro cuestiona a las organizaciones la responsabilidad de restituir a la sociedad lo que esta les facilitó. Mediante ello, fomenta a la aceptación voluntaria de los empresarios a aportar con la sociedad y asegura que tendrá un efecto positivo en el ámbito económico que las empresas buscan; sobre esta base, se tratan temas de planificación estratégica y toma de decisiones enfatizando la relación entre la empresa y la sociedad. (Cardona, 2013)

En esta misma línea, Muñoz (2013) considera que, los directivos de una organización deben comprender el impacto que generan en la sociedad, para que se pueda desarrollar plenamente el concepto de RSE, con el objetivo de generar una base sólida para tomar decisiones responsables, mejorar las prácticas y promover una cultura empresarial basada en la RSE.

De acuerdo con Díaz y Fernández (2016), afirman que las empresas deben contribuir significativamente al bienestar social, económico y ambiental del mundo. Esto se conoce como RSE; o Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Al contribuir voluntariamente a esta causa, las organizaciones se ganan la confianza y el apoyo de sus partes interesadas. Esto les ayuda a mejorar su situación financiera como reflejo, tanto del medio ambiente como de la sociedad.

Para Chancay (2016), la RSE va más allá del cumplimiento de leyes y reglamentos, debido a la aceptación de normas básicas, tales como: la legislación laboral y los reglamentos relacionados con el medio ambiente, debiendo cumplir con las obligaciones que toda empresa debe desempeñar por la simple razón de llevar a cabo sus actividades, las que a su vez incluyen una gama de prácticas y estrategias que buscan un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental.

Así mismo, el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible, por su lado, brinda la siguiente definición de RSE detallándola como el compromiso continuo por parte de

las empresas a comportarse de forma ética y contribuir al desarrollo económico sostenible, al tiempo que se mejora la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, así como de la comunidad local y la sociedad en general (Vidal, 2020)

Conforme a la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la RSE es el conjunto de actividades que las empresas toman en consideración para que su labor sostenga resultados positivos sobre la sociedad y que aseveren los principios y valores por los que están regidos, tanto en sus propios métodos como en sus procesos internos. La RSE se entiende principalmente por una iniciativa de carácter voluntario. (Chancay, 2016).

Alvarado y Acosta (2016) señalan que, las empresas hoy en día se encuentran en una sustancial evolución, en donde el término de RSE se ha fortalecido de manera importante en la última década, del mismo modo en áreas tecnológicas, de servicio, infraestructura, talento humano, entre otros, potencialmente debido a la gran competencia, que les incentiva a permanecer a la vanguardia de lo que actualmente se está presentando en el mercado, pues cada empresa, según la actividad que maneje deberá contribuir a la sociedad a fin de lograr una mejor calidad de vida.

En síntesis, se puede percibir que, todas las definiciones son semejantes respecto a que la RSE, se estima como un conjunto de estrategias y acciones ejecutadas por las organizaciones, orientadas no únicamente al crecimiento económico de la misma, si no que incorpora la búsqueda del desarrollo sostenible por medio de la dotación de beneficios a las partes externas interesadas (comunidad, proveedores y clientes).

Así también, en la actualidad se evidencia una gran fase de cambio, pues las organizaciones agregan a su visión empresarial clásico, prácticas responsables que proporcionen un beneficio a sus colaboradores, sociedad y medio ambiente, a través de esta nueva visión los directivos de la organización adquieren un nuevo compromiso, el cual ha demostrado que la RSE es versátil y que, por su entorno, la realidad de las empresas es muy diferente, en cuanto a costumbre, geografía y sociedad, si bien, existen definiciones diferentes de RSE, estas se pueden acomodar a cualquier tipo de empresa y sociedad.

1.3 Importancia de la RSE

La RSE desempeña una labor muy importante, debido a que se desarrolla con el propósito de fomentar una mejor calidad de vida y un mayor bienestar de la sociedad en la que operan las organizaciones, puesto que, evidentemente la empresa y la sociedad se necesitan mutuamente, de tal manera que las organizaciones requieren de una sociedad sana, y del mismo modo la sociedad necesita de empresas exitosas. (Herrera, 2013)

De este modo se plantea como objetivo que, todas las organizaciones sean reconocidas por sus prácticas en cuanto a desarrollo sostenible, interactuando de manera adecuada con la sociedad en la que se desenvuelven, tanto en beneficio de esta como del medio natural en la que opera, lo que asume un impacto positivo al interior y exterior de la empresa. Es por ello por lo que, debido a la contribución y compromiso continuo por parte de las empresas en cuanto al desarrollo económico y el actuar éticamente, se convierte en un modo de generar negocios sustentables, con acciones que le permitan mantenerse a largo plazo, obteniendo como resultado una mejora en la calidad de vida de sus colaboradores y familias, como también de la sociedad en su conjunto. (Ospina y Sotel, 2013)

Adicional a ello, una empresa socialmente responsable, mantiene un impacto importante en la reputación e imagen de la empresa, así como de la construcción del valor de la marca, es decir sobre la idea que tiene el consumidor acerca de la empresa.

La correcta aplicación de la RSE en la empresa le brinda beneficios significativos tanto como un aumento en la credibilidad y productividad, lo cual le llevará a generar ahorro de costes, mejora de la relación con los proveedores, el aumento de la motivación de los empleados, contribuyendo a su vez a la sostenibilidad a largo plazo de la empresa

Al mismo tiempo garantiza la protección del medio ambiente, e incentiva la responsabilidad social, abarcando los intereses de los consumidores, por otra parte, lleva a cabo el riguroso cumplimiento de las obligaciones, como también la relación y diálogo transparente con sus grupos de interés o stakeholders. (Díaz y Fernández, 2016)

Por esta razón se considera valiosa la aplicación de RSE en las organizaciones, pues cuya aplicación contribuye a un sin número de beneficios y ventajas competitivas que la empresa notará en su imagen y rendimiento, logrando de este modo estar a la vanguardia del mercado y alcanzar de forma oportuna con sus objetivos.

En los últimos años la RSE ha ido tomando poder, convirtiéndose rápidamente en uno de los ámbitos de gestión empresarial más relevante, a partir de ello las organizaciones pretenden diferenciarse respecto de otras, hoy en día se puede notar que las empresas son más conscientes de que pueden contribuir al desarrollo sostenible, orientando sus operaciones con el propósito de aumentar su competitividad.

Por todo ello, las nuevas generaciones han mostrado gran interés en el tema, y van profundizando con mayor énfasis los contenidos que aporten a su gestión, así también, se han creado organizaciones de todo el mundo que están impulsando la RSE, como la FAO (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura), BID (Banco Interamericano de Desarrollo), OIT (Organización Internacional del Trabajo), entre otros, para sumarse a los esfuerzos por conservar el medio ambiente y crear sociedades más tolerantes e incluyentes. (Hinojosa et al., 2018)

En lo social, si las empresas logran por medios de programas hacer que se beneficie la sociedad esto producirá un mejor vivir, además hacer que el empleado se sienta parte de la empresa y estén satisfechos con las metas alcanzadas, con el trabajo combinado del RSE. También los aportes que entregue la empresa a la sociedad generaran que el cliente valore la acción de la empresa y sea leal al servicio o producto (Cajiga, 2013)

Por ende, los empleados son importantes para las empresas, por ende, la RSE garantiza motivarlos mediante un adecuado ambiente laboral, posibilidades de ejercer nuevos cargos a nivel de empresa, salud y educación para su familia lo cual se verá reflejado en lealtad de parte de los trabajadores hacia la empresa, el bienestar de una comunidad no puede ser indiferente pues, son ellos que dan un criterio de valor a la organización y deciden comprar o no, una investigación dio como resultado que el 60% de los clientes realizan su

compra por el simple hecho de que la empresa trabaja acorde con el cuidado del ambiente y un 40% el producto se vende por imagen. Por lo que, las empresas deben dar un precio justo, también como responsabilidad debe dar garantía por el producto adquirido.

1.4 Dimensiones de RSE

Hoy en día, gran parte de las organizaciones han tomado la responsabilidad social empresarial como una nueva manera de hacer negocios, para ello se enfoca en las dimensiones de la RSE, las cuales están divididas en 3:

La dimensión económica, la social y la ambiental; que, al combinarse adecuadamente se convierten en un engranaje de acciones enfocadas a responder activamente a las necesidades del entorno empresarial, a pesar de que, el objetivo principal de las empresas es la creación de beneficios económicos, el nuevo paradigma de administración que contempla la RSE es que, este beneficio económico generado por las organizaciones se complemente con beneficios sociales y ecológicos o ambientales para el entorno en el que se desarrolla. (Rivadeneira, 2015)

Para tomar acción efectiva de las necesidades del entorno empresarial, y que a su vez se complemente con beneficios sociales es imprescindible conocer y analizar cada una de las dimensiones de la RSE para validar su alcance tanto interna como externamente de la empresa; por lo tanto, es importante entender a que se refieren para luego desarrollar políticas de RSE, a continuación, se detallan las tres dimensiones que abarca la RSE: económica, social y ambiental (Hinojosa et al., 2018)

1.4.1 Dimensión económica

Rojas (2020) enfatiza que esta dimensión es la base sobre la cual se soportan las demás dimensiones y hace referencia a que si bien la razón de ser de una empresa es la obtención de utilidades, esta dimensión toma en cuenta algo más complejo, pues se refiere a invertir una parte de las utilidades en proyectos que beneficien a los empleados y a la sociedad en que se desenvuelve la empresa, de este modo encamina sus esfuerzos en maximizar su impacto económico positivo en la sociedad, maximizar las ganancias, controlar

rigurosamente sus costos de producción, planear el éxito a largo plazo, mejorar siempre los resultados económicos, todo ello a través de la:

Dimensión Interna: Consiste en garantizar que la organización genere utilidades y tenga un desarrollo sostenible, creando valor añadido a sus accionistas y colaboradores, teniendo en cuenta las condiciones del mercado, la igualdad y la justicia

Externa: Incluye una definición de programa económico que participa activamente en la región o entorno en el que opera y produce bienes o servicios útiles y rentables para la sociedad.

1.4.2 Dimensión social

La dimensión social está conectada con el impacto que la empresa tiene en el sistema social en donde opera, no solo garantizando condiciones dignas de trabajo, sino también la implementación de acciones encaminadas a atender las demandas de los grupos de interés o stakeholders y promover proyectos de desarrollo en las comunidades donde operan las empresas, promoviendo su defensa y respeto por sus derechos y cultura. Cajiga (2013) sistematiza esta dimensión de la siguiente manera:

Interna: Consiste en adoptar la acción conjunta entre empleados, gerentes, accionistas y proveedores para lograr una mejor calidad de vida laboral y un desarrollo integral de todos los involucrados.

Externa: Las empresas, independientemente de su tamaño, hacen una contribución significativa a las comunidades en las que operan; en este ámbito, la dimensión social significa la puesta en marcha de esfuerzos propios para promover el desarrollo comunitario, mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y generar oportunidades, contribuyendo así y construyendo capital social.

1.4.3 Dimensión ambiental

Chancay (2016) establece que, el cumplimiento de las leyes y reglamentos no es suficiente, la RSE que abarca esta dimensión se logra protegiendo el entorno en el que se desarrolla y fomentando el uso racional de los recursos ambientales interna y externamente.

Interna: Involucra la implementación de acciones preventivas o correctivas dentro de los procesos internos de la empresa, con énfasis en la protección del medio ambiente; por mencionar algunos: conciencia y educación ambiental, reducción del consumo de energía y agua, reutilización y reciclaje de papel, y más.

Externas: Conduce a la implementación de acciones concretas para proteger el medio ambiente como patrimonio ecológico en beneficio de la humanidad presente y futura.

Por tanto, el análisis y conocimiento de cada una de estas dimensiones permitirá definir estrategias específicas para que cada empresa opere de acuerdo con su entorno y área de negocio, responsabilizándose de proyectos que generen rentabilidad económica, teniendo en cuenta los beneficios sociales de la empresa, y la protección del medio ambiente.

1.5 Beneficios de la responsabilidad social empresarial

La RSE puede ser vista como un recurso para aumentar la efectividad de la empresa en el mercado, su correcta integración y aplicación a la empresa brinda muchos beneficios, y oportunidades a la misma, entre los beneficios a la empresa se puede destacar:

- Un impacto positivo en la imagen de la empresa: Las prácticas de RSE crean valor añadido a la organización, la cual puede valerse de ese potencial diferenciador para su estrategia comercial, pues en la actualidad, los consumidores se preocupan por cuestiones como la ética y el buen trato a los empleados, adoptar un comportamiento socialmente responsable, generará una repercusión positiva en la imagen y marca de la empresa. (Castro, 2017)
- Genera mayores ingresos a la organización y sostenibilidad a largo plazo: La sostenibilidad empresarial es también una de las tantas razones que preocupan a los inversores, la práctica social reduce las contingencias de la compañía y permiten su control, reduciendo los riesgos comerciales. (Rivera, 2014)
- Mejor capacidad de reclutar y mantener talentos: Las personas admiran a las empresas que valoran a sus colaboradores y les brindan apoyo y ayuda constante,

incluso en tiempos difíciles, además, los empleados están más motivados y satisfechos con las acciones de la empresa, esto los anima a permanecer y valorar su trabajo. (Pérez et al., 2016)

- Mayor lealtad del consumidor: Los consumidores admiran a las empresas que valoran a sus colaboradores, que llevan a cabo el desarrollo de proyectos sociales, se preocupan por cuidar el medio ambiente, e invierten esfuerzos en la lucha contra la corrupción, por tanto, la responsabilidad social es un factor que garantiza la lealtad del consumidor. (Remache et al., 2018)
- Agrega valor a los productos que comercialice, brinda eficiencia, innovación, reputación corporativa, sostenibilidad, diferenciación que puede existir entre las empresas, la ventaja competitiva, una relación duradera con los stakeholders, y satisfacción del cliente, por todo esto, no debe minimizarse a una simple singularidad con el único propósito de mejorar la imagen de la empresa, sino que se debe ver como un tema merecedor de reconocimiento. (Valdez et al., 2021)
- Flexibilidad y capacidad de adaptación: Las organizaciones capaces de incluir la RSE en su estrategia de negocios son abiertas a los requerimientos de la sociedad, logrando acoplarse a dichas demandas hábilmente, e incluso creando productos y servicios que atiendan nuevas expectativas. Las empresas que avanzan y progresan en las políticas de responsabilidad social empresarial obtienen más productividad, lo que se verá reflejado directamente en los resultados. (Rivera, 2014)

Figura 1

Beneficios de la Responsabilidad social empresarial



Nota. Tomada de Amcham [Gráfico]. Amcham 2023, https://amchambolivia.com/amcham_es/rse/

1.6 Herramientas de responsabilidad social empresarial

La RSE se encuentra desarrollada en un conjunto de normas y estándares que ayudan a las organizaciones a interactuar con los stakeholders. Esta serie de referencias intenta que las organizaciones aborden nuevas formas de hacer negocios, mirando más allá del ámbito económico, desarrollándose en el mercado como entes preocupados por el cambio, es decir a que, a través de esa iniciativa hagan uso de estas normas para transformar sus actividades en contribuciones para la comunidad. (Mazzotti y Solís, 2018)

En tal sentido, a continuación, se detallan las principales herramientas de la RSE.

1.6.1 Norma ISO 26000

La organización internacional para la estandarización (ISO por sus siglas en inglés), conocida por sus normas genéricas respecto a la gestión de la calidad(serie ISO 9000) y de

la gestión medioambiental (serie ISO 1400) inició en el año 2001 un proceso de reflexión para la convivencia de llegar a emitir algún tipo de norma sobre la RSE, dando paso a la creación en marzo del 2005 de una guía de recomendaciones para las empresas en materia de responsabilidad social, cuya norma es denominada ISO 26000.

En materia de Responsabilidad social empresarial la Norma ISO 26000 contempla los estándares más importantes de la RSE, después de varios años de desarrollo, fue publicada en 2010, la cual es el producto del trabajo de un grupo multisectorial liderado por el Instituto Sueco de Normalización y por la Asociación Brasileña de Normalización Técnica, las cuales han desarrollado estándares de no certificación para la responsabilidad social, con el fin de lograr una visión compartida e información estandarizada para convertirse en una guía de aplicación deliberada para efectuar la RSE en todo tipo de organización. (Mazzotti y Solís, 2018)

En ese contexto la ISO 26000 pretende brindar orientación a organizaciones de cualquier tamaño, ubicación, actividad económica y cultura, ofreciendo un aporte para que las empresas operen de una manera socialmente responsable. Por otra parte, la norma intenta acrecentar la satisfacción de los clientes y stakeholders y que estos, participen de manera activa en la investigación del desarrollo sostenible. (Schmidt y y Rosenfeld, 2016)

La ISO 26000 no es una norma jurídica, de cumplimiento obligatorio, es decir, engloba directrices voluntarias, más no requisitos, contiene muchas sugerencias, ideas e indicaciones de cómo ponerla en práctica, desde el establecimiento de los objetivos de la empresa, la identificación y el compromiso con los grupos de interés, hasta las etapas finales de RS, se establece como una norma voluntaria que trata de hacer operativa la responsabilidad social. Su lenguaje es el de la recomendación (las empresas “deberían” hacer tal o cual cosa), no el de la imposición (las empresas “deben” hacer esto o aquello). (Andía, 2015)

Agregando a lo anterior, la Guía ISO26000 establece principios de responsabilidad social que se describen a continuación, citado de (Sáenz y Carranza, 2014)

- **Rendición de cuentas**, este principio propone que una organización debiese aceptar el escrutinio adecuado de sus partes interesadas, dada la naturaleza de las empresas, la Dirección tiene la obligación de responder ante los propietarios o accionistas, e informar a la sociedad sobre sus actividades.
- **Transparencia**, una organización debería revelar de manera clara, concisa y transparente, a nivel razonable y suficiente información sobre las decisiones como en la ejecución de sus actividades de las que es responsable, esta información debería encontrarse fácilmente disponible, accesible y entendible para los grupos de interés.
- **Comportamiento ético**, el comportamiento de una organización debería estar fundamentado en valores y principios acordes con la cultura organizacional como la honestidad, equidad e integridad, pues estos valores involucran la preocupación por las personas, animales y medio ambiente, y establece un compromiso de abordar el impacto de sus actividades y decisiones en los intereses de los stakeholders.
- **Respeto a los intereses de las partes interesadas**, una organización debería identificar sus grupos de interés y considerar responder a sus necesidades y requerimientos, reconociendo y mostrando el debido respeto por sus intereses y derechos legales.
- **Respeto al principio de legalidad/Estado de Derecho**, Observar los principios de legalidad y seguir las normas y procedimientos legales adoptados por la organización, además de supremacía del derecho y, en particular, a la idea de que ningún individuo u organización está por encima de la ley y de que los gobiernos también están sujetos a la ley.
- **Cumplir con las normas internacionales de conducta**, las empresas deberían respetar la normativa internacional de conducta y en caso de duda o problema con el procedimiento seguido, se deberá aplicar lo dispuesto en la norma internacional correspondiente.

- **Respeto a los derechos humanos**, una empresa debería respetar y reconocer los derechos humanos para ello estos deben ser plenamente considerados en todas las áreas del mercado laboral, tomando en cuenta tanto su importancia como su universalidad.

La norma 26000 propone 7 materias esenciales de Responsabilidad Social, que se describen más adelante (ISO 26000, 2010, p 23) citado en (Rivadeneira, 2015):

- **Gobernanza de la Organización.** Se halla presente en cada uno de los temas fundamentales de las organizaciones, consiste en procedimientos, políticas y manuales que regulan y organizan la forma de operar de una empresa, para la toma de decisiones de responsabilidad social y el logro de todos sus objetivos.
- **Derechos humanos.** Representa el derecho a un salario justo, horas de trabajo justas, un ambiente de trabajo seguro, entre otras, tanto la empresa como su cadena de valor inmediata deben cumplir con esta normativa.
- **Prácticas Laborales.** Estar al tanto de todas las políticas y prácticas del círculo laboral.
- **El medio ambiente.** Impacto de las actividades laborales en el medio ambiente
- **Prácticas justas de operación.** Hace mención del comportamiento ético de una organización en sus relaciones con otras organizaciones, cadena de valor y proveedores.
- **Asuntos de consumidores.** Amparo y cautela de la salud y seguridad de los consumidores o clientes, prácticas comerciales y de marketing justas, información veraz e imparcial, atención oportuna al cliente, consumo sustentable, protección de datos, educación y concientización.
- **Participación y desarrollo de la comunidad.** Relación socialmente comprometida entre la organización y las comunidades en las que se desarrolla.

Figura 2

Las 7 materias fundamentales de la RSE, según la ISO 26000



Nota. Tomada de Amcham [Gráfico]. Amcham 2019, www.amcham.cr/author/amcham/

De acuerdo con los principios y materias fundamentales de la norma ISO 26000 (2010) se puede llegar a la conclusión de que dicha norma persigue los siguientes objetivos:

- Contribuir con las organizaciones para promover el desarrollo sostenible.
- Alentar a las empresas a ir más allá del cumplimiento legal.
- Promover el consenso en el ámbito de la responsabilidad social
- Acoplar otras herramientas e iniciativas relacionadas con la RSE
- Proveer de directrices a las empresas en el campo de responsabilidad social.
- Participar en actividades políticas públicas.

Esta norma internacional busca ser de utilidad para organizaciones de toda índole, sean estas del sector privado, público u organizaciones no gubernamentales, independientemente de su tamaño y actividad, esta normativa cubre varios aspectos, de

modo que, queda bajo el criterio y responsabilidad de cada Organización considerar la pertinencia de dichas normas, conforme con la apreciación de su entorno, realidad social.

La norma ISO 26000 está pensada como una guía de referencia para todas las empresas tanto para las que inician en el proceso de adopción de la RSE, como en aquellas que cuentan con mayor trayectoria en su implementación, con el propósito de incentivar y promover las mejores prácticas en la implementación de la responsabilidad social y ayudar a integrar una cultura de responsabilidad en las estrategias comerciales que dominan la sociedad actual. (Rivadeneira, 2015)

1.6.2 Global Reporting Initiative (GRI)

Global Reporting Initiative (GRI) es una Organización internacional no gubernamental, sin ánimo de lucro que tiene como propósito impulsar los Reportes de Sostenibilidad como instrumento para la planificación, medición, evaluación y comunicación del progreso e impactos en las dimensiones de la RSE, aspectos sociales, económicos y ambientales de la empresa. de tal manera que produce un completo marco para su elaboración, comprometida con la mejora continua y el incremento del uso de estas guías, las cuales se encuentran a disposición del público de manera gratuita. (GRI, 2016)

La GRI establece los principios e indicadores a los que las empresas pueden disponer para medir y dar a conocer su desempeño económico ambiental y social, estos principios de presentación de informes incluyen requisitos y directrices sobre cómo aplicar el principio, así como también algunas pruebas, estas últimas sirven como herramienta para ayudar a una organización a evaluar si ha aplicado el principio

Agregando a lo anterior, las memorias constituyen una forma de recopilar la información y de difundirla para que sea de conocimiento público y es aquí donde radica su importancia, debido a que la comunidad puede ser consciente del trabajo que se está realizando para que el planeta sea sostenible. (Rivadeneira, 2015)

En síntesis, la GRI aspira contribuir con la generación de una economía global sostenible donde las empresas gestionen de manera responsable sus operaciones y su

impacto financiero con la elaboración de memorias claras y transparentes. La información que se obtendrá de estos informes servirá para la toma acciones sobre los resultados obtenidos, así como también para la formulación de estrategias que ayudará a las organizaciones a implementarlas y administrar su impacto en la sociedad,

1.6.3 Social Accountability international SA8000

La SA8000 es una norma internacional auditable y de revisión periódica que establece requisitos a ser cumplidos voluntariamente por parte de las empresas que buscan una certificación. Se basa en el establecimiento o mejora de los derechos de los trabajadores, condiciones del centro de trabajo y los sistemas de gestión. Su normalización está basada en la legislación propia por lugar de trabajo, instrumentos internacionales de derechos humanos y convenios de la Organización Internacional del Trabajo. (SAI, 2014)

SAI, es una Organización que está compuesta por un grupo de profesionales, expertos y líderes comunitarios que trabajan para promover la igualdad de género, la justicia social y la protección de los derechos humanos, busca mejorar las condiciones de trabajo y la calidad de vida de los trabajadores a nivel mundial, todo esto mediante la implantación de modelos de conducta socialmente responsable.

La SA8000 por su lado es una norma específica que se centra en la responsabilidad social de la empresa, mientras que la norma ISO 26000 es una guía más amplia que abarca una variedad de temas relacionados con el desarrollo sostenible, la cual se basa en las normas de la Organización Mundial del Trabajo, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la convención sobre los Derechos del Niño de la ONU.

La norma SA8000 es un estándar de certificación voluntario para la responsabilidad social de las empresas, se encuentra diseñada para ayudar a las empresas a mejorar sus prácticas de trabajo y asegurar que cumplan con los estándares internacionales de responsabilidad social. Esta norma cubre temas como el trabajo infantil, el trabajo forzoso, el salario, el horario de trabajo, el descanso, la seguridad y la salud

El funcionamiento de esta norma contempla la realización de auditorías por parte de un organismo certificador acreditado.

Por lo tanto, dicha norma es aplicada en numerosas empresas para poder alcanzar un ambiente de trabajo seguro y saludable. Esta norma establece una serie de requisitos que deben cumplirse para garantizar la protección de los derechos humanos y laborales de los trabajadores. (Coira, 2014)

Estos requisitos incluyen:

- Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables.
- Proporcionar un salario justo y adecuado.
- Proporcionar un horario de trabajo razonable.
- Proporcionar un descanso adecuado.

1.6.4 Pacto Global de la ONU

La conceptualización del Pacto Global se encuentra descrito en la página web de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), definiéndola como una iniciativa de responsabilidad social empresarial que se basa en nueve principios universales en los ámbitos de los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción. (ONU, 2018)

Dichos principios se han establecido para ayudar a las empresas a desarrollar una responsabilidad social corporativa y a contribuir al desarrollo sostenible. El Pacto Global se centra en la mejora de la gestión de los negocios y el impulso de la responsabilidad social empresarial a nivel mundial.

En ese contexto, Figari y Giniger (2014) establecen que los principios del Pacto Global incluyen:

- Respeto de los derechos humanos: Las empresas deben respetar los derechos humanos y trabajar para prevenir su violación.

- Trabajo: Las empresas deben respetar los derechos fundamentales de los trabajadores, como el derecho a un salario justo, a unas condiciones físicas y estables del lugar del trabajo, entre otras.
- No discriminación: los empleadores deben abordar la discriminación en el lugar de trabajo y promover la igualdad de oportunidades.
- Libertad de asociación y negociación colectiva: los empleadores deben respetar el derecho de los trabajadores a formar y unirse a sindicatos y participar en negociaciones colectivas.
- No trabajo infantil: los empleadores deben respetar la legislación local sobre la edad mínima para trabajar y no permitir el trabajo infantil.
- Horas de trabajo: los empleadores deben respetar la legislación local sobre horas de trabajo y, en la medida de lo posible, no exigir a los trabajadores más de 48 horas de trabajo a la semana, incluyendo horas extras.
- Salarios: los empleadores deben pagar a los trabajadores un salario que sea, como mínimo, el salario legal o el salario mínimo, el cual debe ser suficiente para cubrir las necesidades básicas de los trabajadores y sus familias y para proporcionar algunos ingresos adicionales.

1.6.5 Los Indicadores ETHOS

De acuerdo con Raufflet et al (2017) los Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial fueron creados por el Instituto Brasileño Ethos en el año 2020, para apoyar a las organizaciones en la gestión de su RSE, este instrumento se divide en siete áreas: a) valores, transparencia y gobernanza, b) público interno, c) medio ambiente, d) proveedores, e) consumidores y clientes, f) comunidad, y g) gobierno y sociedad, se focaliza en la transparencia política, prácticas anticorrupción, liderazgo e influencia social, cada uno de estos se divide en un conjunto de indicadores, cuyo objetivo es trazar cómo la organización puede mejorar su rendimiento.

A continuación, se describen brevemente cada una de las siete áreas en las que se divide:

- a) Valores, transparencia y gobernanza: Esta área se enfoca en evaluar los valores éticos de la empresa, su compromiso con la transparencia en las operaciones y la calidad de su gobierno corporativo.
- b) Público interno: Se refiere a la evaluación de las prácticas y políticas de la empresa relacionadas con sus empleados, incluyendo temas como la igualdad de oportunidades, la diversidad, la salud y seguridad laboral, y el desarrollo y bienestar del personal.
- c) Medio ambiente: Esta área evalúa el desempeño ambiental de la empresa, incluyendo la reducción de impactos ambientales negativos, la eficiencia energética, la conservación de recursos y el manejo adecuado de los desechos.
- d) Proveedores: Se enfoca en la evaluación de las prácticas de la empresa en relación con sus proveedores y la cadena de suministro, incluyendo aspectos como la selección responsable de proveedores, la equidad en las relaciones comerciales y la promoción de estándares sociales y ambientales.
- e) Consumidores y clientes: Esta área evalúa cómo la empresa aborda los derechos y las necesidades de los consumidores y clientes, incluyendo la calidad y seguridad de los productos, la transparencia en la información proporcionada, y la atención y respuesta a las preocupaciones de los clientes.
- f) Comunidad: Se refiere a la evaluación del impacto de la empresa en la comunidad local y su compromiso con el desarrollo sostenible de dichas comunidades, incluyendo la participación en iniciativas comunitarias, la contribución al bienestar social y la promoción del diálogo y la colaboración con actores locales.
- g) Gobierno: Esta área evalúa la relación y el compromiso de la empresa con el gobierno y las políticas públicas, incluyendo la contribución a la construcción de una sociedad justa y equitativa, y el respeto por el marco legal y regulatorio.

Estas áreas forman un marco integral para evaluar el desempeño de la empresa en distintos aspectos de la RSE, cada una de ellas comprende un conjunto específico de criterios y prácticas relevantes para una gestión empresarial responsable y sostenible. (Raufflet et al., 2017)

1.7 El sector florícola del Ecuador

La producción de plantas en el Ecuador inicia en los años 90, especialmente con la creación de Plantador (hoy Plantec), pioneros en selección de diversidades de rosas en Latinoamérica para cultivos en esta región, empresa que comenzó a comercializar los primeros bushes producidos en el Ecuador, más adelante y gracias al apoyo estatal, a la iniciativa y esfuerzo de los empresarios agrónomos, que el sector florícola llegó a convertirse en una clave para la economía nacional. (Hidalgo, 2015)

De acuerdo con Dassum (2022) el sector florícola del Ecuador tiene una trayectoria de aproximadamente 40 años, desde 1982, en la zona de Puenbo, ubicada en Quito – Pichincha, zona que ha sido reconocida como un área para la producción florícola en el país muy importante; su primer cultivo de flores fue los crisantemos y claveles, gracias a las ventajas climáticas, el suelo fértil y debido a su ubicación geográfica, brinda las condiciones propicias para el crecimiento de flores de alta calidad, para su cultivo es necesario que las flores tengan mucha luminosidad y que la tierra sea de calidad para que crezcan de manera adecuada y producir diversidades de flores.

En Ecuador las grandes variedades de flores se cultivan en la región de la Sierra en las provincias de Pichincha, Azuay, Imbabura, Loja, Cotopaxi, Chimborazo y el Carchi, debido al crecimiento significativo del sector y su consolidación a nivel local se vio una gran oportunidad del sector florícola de exportar las flores al exterior, por lo que fue necesario la creación de la Asociación de Productores y Exportadores de Flores (Expo flores), la cual fue fundada en 1984 con la misión de promover y fortalecer el sector florícola en Ecuador,

mediante la representación gremial y oferta de servicios para entregar valor agregado de la flor ecuatoriana en sus destinos. (Expoflores, 2020)

Durante los últimos años las flores producidas en Ecuador han experimentado una alta demanda en el mercado internacional, debido a las cualidades técnicas y condiciones agrícolas empleadas en los procesos productivos los cuales desarrolla altos niveles de competitividad, en cuanto a las técnicas utilizadas en los procesos productivos, los floricultores ecuatorianos han implementado estándares de calidad y certificaciones internacionales, adoptando nuevas tecnologías para la irrigación de la fertilización y la protección de las plantas lo que permite optimizar el crecimiento y la calidad de las flores, además de garantizar que las flores ecuatorianas cumplan con los requisitos exigidos por los mercados internacionales. (Cedillo et al., 2021)

En este sentido los autores Gómez y Egas, (2014) mencionan que la flor ecuatoriana ha logrado posicionarse como un producto de primera calidad en mercados internacionales debido a sus características únicas, siendo un producto reconocido y demandado por mercados Premium, hoy en día ocupa el segundo lugar en las exportaciones agropecuarias del país, “cuyo volumen de exportación lo ha convertido en el producto agrícola con mayor incremento de producción de la última década”.

Desde la perspectiva de Reynoso (2016) señala que el mercado de flores tiene naturaleza estacional y que está influenciado por las festividades, costumbres y preferencias de los compradores por lo cual existen periodos de alto consumo lo que genera un impulso en la producción y la venta de flores, además de que, los precios suben, pero al contrario también hay meses en donde los precios bajan notoriamente y el producto no puede ser colocado en el exterior rentablemente.

De acuerdo con Cedillo (2021), el sector de las flores es de enorme trascendencia para el crecimiento y desarrollo económico porque además de ser fuente de ingresos no petroleros genera empleo y estabilidad a las familias y comunidades de las regiones donde se producen, pues se requiere de mano de obra intensiva lo que implica la contratación de

trabajadores en diferentes etapas del proceso como la siembra, el cultivo, la cosecha, y el empaque esto se traduce en la generación de empleo directo en las fincas florícolas.

Cedillo (2021) indica que, la floricultura emplea entre 10 a 12 trabajadores por cada hectárea, por lo que en la actualidad este sector ha creado alrededor de 105 mil empleos directos e indirectos, y aproximadamente el 51% de estos puestos son ocupados por mujeres, dicho esto, actualmente existen alrededor de 500 fincas y cuatro mil trecientas hectáreas (4,300 has.), lo que ha permitido que el país mantenga disponibilidad para comercialización y exportación durante todo el año.

1.8 Modelo de gestión de RSE

De acuerdo con Duque (2016), un modelo de gestión se refiere a como una organización visualiza su futuro; es decir, se trata de una guía que apoya el proceso de toma de decisiones a través de una adecuada planificación, implementación y evaluación continua de oportunidades de mejora, el modelo enfatiza la importancia de integrar la RSE en la estrategia general y las actividades empresariales, enfocándose en el respeto por el medio ambiente y promoviendo un trato justo y equitativo en todas las relaciones organizativas. De esta manera, también destaca la necesidad de una evaluación y un seguimiento periódico de las iniciativas de RSE para garantizar su eficacia e impacto.

Al seguir este marco, las empresas pueden crear un sistema de gestión de RSE sostenible que se ajuste con sus objetivos y valores comerciales. Los componentes clave del modelo de gestión de la RSE incluyen la participación de los stakeholders, las prácticas comerciales éticas, la sostenibilidad ambiental y la responsabilidad social. Al comprometerse con las partes interesadas de la organización, las empresas pueden comprender mejor las necesidades y expectativas de sus clientes, empleados y la comunidad, y desarrollar iniciativas de RSE que aborden estas preocupaciones. (Posligua, 2017)

1.9 Beneficios de implantar un modelo de gestión de la RSC

De acuerdo con Moscoso (2021), implantar un modelo de gestión de la Responsabilidad Social Empresarial puede tener numerosos beneficios para las empresas.

Una de las ventajas más significativas es la mejora de la reputación corporativa y la imagen de la marca, un rediseño o incluso un nuevo diseño del instrumento se puede conseguir a través del análisis y diagnóstico de la empresa, de tal manera que, la implementación de prácticas comerciales éticas implica mantener altos estándares de integridad, transparencia y responsabilidad en todas las operaciones de la organización.

En consecuencia, implantar un modelo de gestión de la RSE creará una percepción más positiva de la organización a los ojos de los consumidores, inversores y otras partes interesadas, adicionalmente puede contribuir a construir relaciones a largo plazo con los clientes, al incorporar estos componentes clave en su sistema de gestión de la RSE, las empresas pueden crear un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente al mismo tiempo que logran sus objetivos comerciales.

1.10 Etapas del Modelo de Gestión de la RSE

De acuerdo con Fraile (2018), para implementar de manera exitosa un modelo de gestión de la RSE es necesario considerar sus etapas, las cuales se detallan a continuación:

1.10.1 Preparación

Implica realizar una evaluación de los beneficios que la RSE puede aportar, esta fase contempla la presentación e inducción, responsabilidades y planificación con el compromiso de gerencia y el personal para que facilite su ejecución y control.

1.10.2 Diagnóstico

El cual está diseñado para facilitar el acceso al conocimiento necesario para identificar las áreas de intervención y las oportunidades de mejora de la empresa, para elaborar un plan de acción, este contempla un:

➤Análisis interno:

-Mapa de procesos

-Análisis de sistemas, políticas y practicas

➤Análisis externo

-Percepción de los grupos de interés

-Análisis FODA

1.10.3 Planificación Estratégica y operativa,

Su objetivo principal es que la organización pueda jerarquizar sus áreas de intervención en función de sus ejes estratégicos, requiere definir claramente las estrategias a seguir, contempla aspectos en el área:

➤Estratégica:

-Misión y Visión

-Políticas

- Aspectos RSE

- Requisitos legales

- Áreas y ámbitos prioritarios de intervención y objetivos estratégicos

➤Operativa

- Objetivos específicos, metas y planes de acción

- Responsabilidades

1.10.4 Implantación

Su objetivo es que la RSE sea integrada en las decisiones y operaciones diarias de la empresa, lo cual incluye la:

- Formación y adaptación al cambio

- Desarrollo y control documental

- Implantación y registros

1.10.5 Comunicación

Busca cambiar el enfoque de comunicación hacia uno centrado en la relación entre la empresa y sus grupos de interés, a través del diálogo como proceso permanente y el desarrollo de reportes de sustentabilidad.

- Estrategia y plan de comunicación (interno y externo)

- Reporte de sustentabilidad

1.10.6 Seguimiento y Medición

Su finalidad es medir el avance de los procesos y la obtención de resultados para asegurar que el sistema es eficaz y que se alcanzan los objetivos.

- Indicadores
- No conformidades y reclamos
- Auditoría interna

1.10.7 Revisión y Mejora

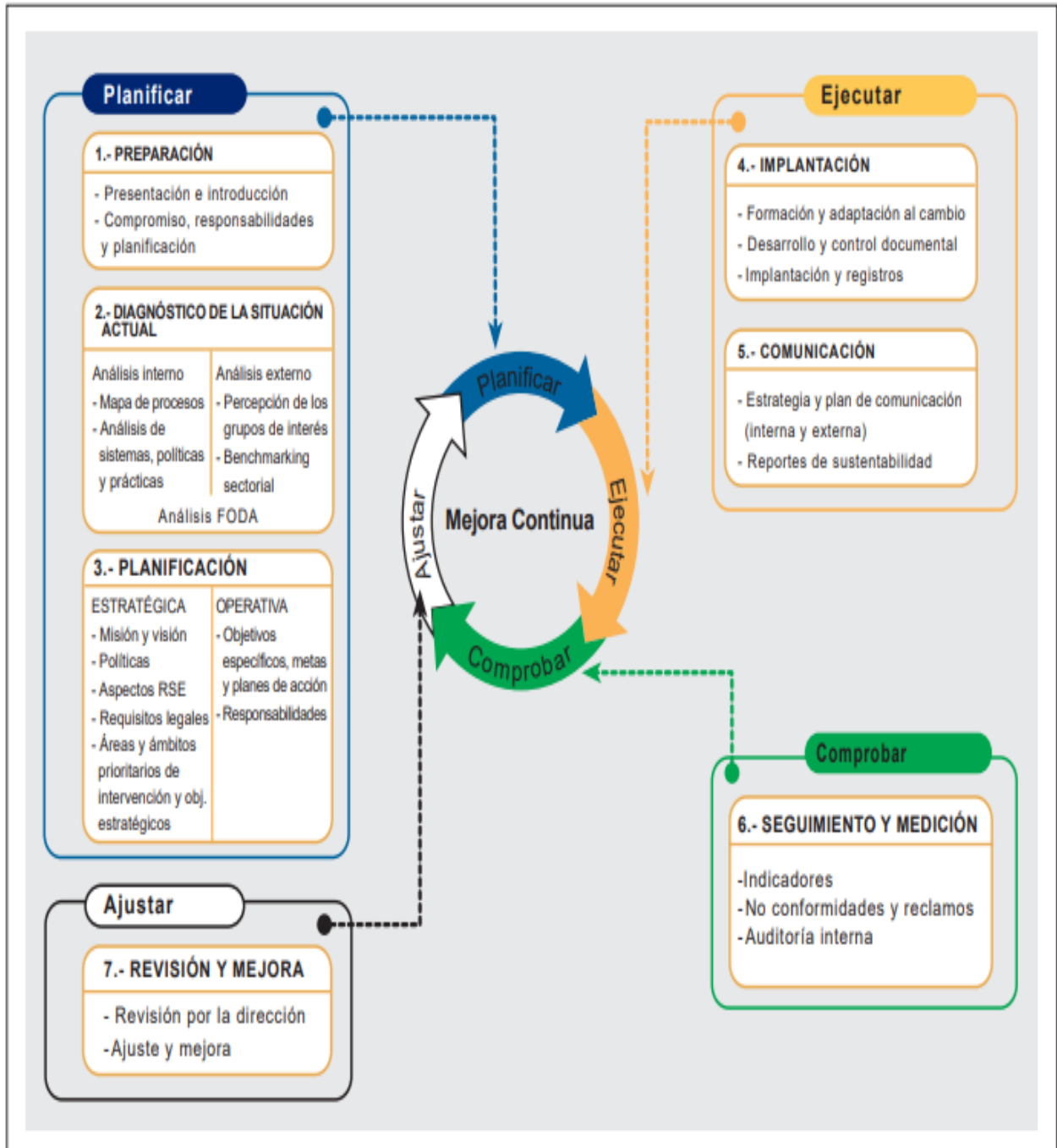
Su intención es aprender de la experiencia para eliminar o mitigar las debilidades detectadas y fomentar las fortalezas en el siguiente ciclo de gestión.

- Revisión por la dirección
- Ajuste y mejora.

Modelo de gestión de Responsabilidad Social Empresarial

Figura 3

Modelo de gestión de Responsabilidad social empresarial



Nota. Tomado de https://amchambolivia.com/amcham_es/rse/ (Vincular.2001)

La Implementación de la RS como un modelo de gestión empresarial consta de cuatro pasos claves: planificación, ejecución, comprobación y ajustes, que se detallan a continuación.

1.10.8 Fases para la implementación de la Responsabilidad Social como modelo de gestión empresarial.

Siguiendo el esquema de trabajo que propone Molina (2014), que, a su vez, se encuentra amparado en la Norma ISO, proponen los siguientes contenidos (como se citó en Flores, 2023).

a) Planificación: En esta etapa se realiza un análisis de la situación interna y externa de la organización, estructuración de la misión y visión, la definición de objetivos estratégicos, establecimiento del plan de acción y la asignación de recursos.

La planificación permite a la empresa: recolectar información e ideas, para la toma de decisiones y construcción de consensos entre los diferentes puntos de vista de los grupos de interés, para alcanzar credibilidad, apoyo, construir una imagen aceptada por la sociedad; estructurar el camino a seguir, basado en el estado actual y con una visión o estado que se pretende alcanzar después de la implementación.

- Análisis de la situación interna y externa

El análisis de la situación interna y externa en la que se desenvuelve la organización permite identificar las oportunidades y amenazas, para este estudio se debe considerar a los "Stakeholders" o grupos de interés, debido a que las acciones, objetivos o políticas organizacionales podrían afectarlas.

Para el análisis de la realidad interna y externa de la organización, se aplica la técnica FODA, que permite identificar y evaluar los factores positivos y negativos para adoptar decisiones sobre objetivos, cursos de acción y asignación de recursos sustentados en este análisis.

- Estructuración de la misión y visión La misión y visión son dos elementos claves de la planificación estratégica, permiten a las instituciones ubicarse y enfocar sus acciones en congruencia con la filosofía de la organización.

Al precisar la visión y misión de las instituciones se establece el marco de referencia dentro del cual se incorpora la responsabilidad social al ADN de la organización como una filosofía de trabajo, que supere los tres niveles de la Responsabilidad Social Empresarial:

(1) Voluntaria, que se da cuando existe el deseo de incorporar a la RS, pero sin un fin claro, etapa que se debe superar.

(2) Implementación, etapa que integra los conceptos de RS al actuar de la organización.

(3) Transición, etapa en la que se logra la transformación, incorpora a la RS en todas las áreas de gestión; es vital que los stakeholders sean parte de este proceso, para garantizar que éste refleje sus intereses y en consecuencia se sientan parte del compromiso de la institución.

- Definición de objetivos estratégicos La responsabilidad social debe estar dentro de la estrategia misma de la empresa y se debe alinear con las operaciones y procedimientos que ejecuta la organización en el día a día
- Plan de acción Comprende el conjunto de estrategias, actividades, proyectos que se van a realizar aplicadas para el logro de los objetivos, deben ser coherentes con estos y manifestar de manera concreta y práctica la filosofía de la institución.

b) Ejecutar

Esta etapa comprende la aplicación de las acciones y medidas necesarias para ejecutar los procesos definidos en la planificación, con los recursos asignados y la delegación de tareas que permitan lograr con mayor eficacia la aplicación del plan e impulsen la consecución de los objetivos. La preparación para la implementación del

plan requiere que la empresa desarrolle mecanismos y sistemas para realizar el seguimiento y evaluación del plan, así como, diseños organizativos que apoyen las estrategias.

c) Etapa 3

– Comprobar

Verifica que se cumplan los objetivos o en algunos casos se reajusten para poder cumplirlos, incluye todas las actividades de gestión que tiene por objeto asegurar que los resultados actuales respondan a los resultados planeados.

Etapa 4

– Ajustar

En esta etapa se estudian los resultados obtenidos en el seguimiento, para:

- Modificar los procesos
- Dar soluciones a los problemas
- Identificar cambios y redefinir objetivos de mejora continua.

Todas estas acciones forman parte del plan de mejora, que permite una gestión eficiente y eficaz en busca de la excelencia empresarial. Flores, (2023)

1.11 Grupos de interés

Como señala Michael Porter, experto en estrategia empresarial, las empresas que desean estar verdaderamente conectadas con el medio ambiente deben considerar no solo sus objetivos económicos, sino también a los grupos de interés existentes en el mercado. Al enfocarse en un desempeño económico, social y ambiental sólido, las empresas socialmente responsables pueden lograr una ventaja competitiva sostenible. La innovación, la motivación de los empleados y la reducción de riesgos se convierten en pilares fundamentales de estas organizaciones comprometidas, que buscan no solo obtener beneficios, sino también preocuparse por el bienestar de su entorno y la sociedad en general. (Orozco, 2022)

Los grupos de interés, también conocidos como stakeholders, son aquellos individuos, organizaciones o comunidades que pueden verse afectados por las actividades de una empresa o que pueden tener un impacto en la empresa misma, representan un pilar fundamental en relación con las organizaciones y su entorno en el que se desenvuelven. A continuación, se muestran algunas de las definiciones de los grupos de interés.

Según González (2018), la presencia de estos grupos influye en las decisiones y acciones de las empresas, y su consideración se vuelve fundamental para lograr un enfoque responsable y sostenible. Al reconocer a los grupos de interés, las empresas pueden comprender mejor sus expectativas, necesidades y preocupaciones, y adaptar sus estrategias para generar un impacto positivo tanto en el ámbito social como en el medioambiental.

De acuerdo con Clarkson (1995, como se citó en Raufflet et al., 2017), los grupos de interés se definen como personas o grupos que tienen, o reclaman, propiedad, derechos o intereses en una corporación o sus actividades, ya sea en el pasado, presente o futuro. Estos derechos o intereses reclamados son el resultado de transacciones con la empresa o de las acciones que la empresa ha llevado a cabo, y pueden ser de naturaleza legal o moral, individual o colectiva (p. 49). Esta perspectiva resalta la importancia de considerar no solo a los accionistas, sino también a otros actores clave que se ven afectados por las operaciones y decisiones de la empresa. Al reconocer y responder a los intereses legítimos y morales de estos grupos de interés, las empresas pueden establecer relaciones más sólidas y sostenibles con su entorno y contribuir de manera significativa al bienestar social y ambiental.

1.12 Clasificación de los grupos de interés

Según Freeman (1984, como se citó en Raufflet et al., 2017), los grupos de interés pueden clasificarse en internos y externos, como se plantea en la teoría de la organización. Esta distinción se basa en el grado de proximidad y relación directa que tienen con la organización. Los grupos internos incluyen a los propietarios, accionistas, clientes, empleados y proveedores, ya que tienen una conexión directa y generan cambios dentro de

la organización. Por otro lado, los grupos externos están compuestos por actores externos a la organización, como el Estado, los competidores, las asociaciones de consumidores y los grupos ambientales, entre otros. Estos grupos externos tienen un interés en las actividades y resultados de la empresa, pero su relación es más indirecta.

Al respecto conviene decir que, la clasificación de los grupos de interés en internos y externos proporciona una perspectiva útil para comprender y abordar las diversas necesidades y expectativas con respecto a la empresa. Para lograr una gestión responsable y efectiva, las empresas deben reconocer y colaborar con ambos tipos de grupos, manteniendo un equilibrio entre las demandas internas y externas, y considerando los intereses de todas las partes involucradas.

A continuación, en la tabla se presenta los grupos de interés que se encuentran dentro de las actividades de la empresa, llamados internos y externos:

Tabla 1

Clasificación de los grupos de interés

	Denominación	Características
Internos	Accionistas/ Propietarios	Son los inversionistas de la empresa.
	Empleados	Realizan su trabajo dentro de la entidad con contrato laboral y reciben una retribución monetaria.
Externos	Clientes	Consumidores o usuarios de productos y servicios. Mercado objetivo de la organización
	Proveedores	Aportan trabajo, productos y servicios sin pertenecer a la empresa.
	Administraciones publicas	Estado, poder público que tienen la potestad de crear el marco jurídico
	Comunidad local	Entidades de iniciativa pública o privada: iglesia, asociaciones vecinales, fundaciones, etc.
	Competidores	Empresas del mismo sector que ofrecen productos y/o servicios similares a los producidos por otras empresas.

Agentes sociales	Grupos de interés público que pueden influir en la gestión de la empresa: sindicatos, asociaciones de consumidores, organizaciones empresariales, etc.
Sociedad y público en general	Personas, organizaciones, consumidores en general, que, aun no teniendo en general relación con ella, pueden influir.
Medio ambiente y generaciones futuras	Entorno físico natural incluido el aire, el agua, la tierra, la flora, la fauna, los recursos no renovables, así también como el patrimonio cultural y artístico.

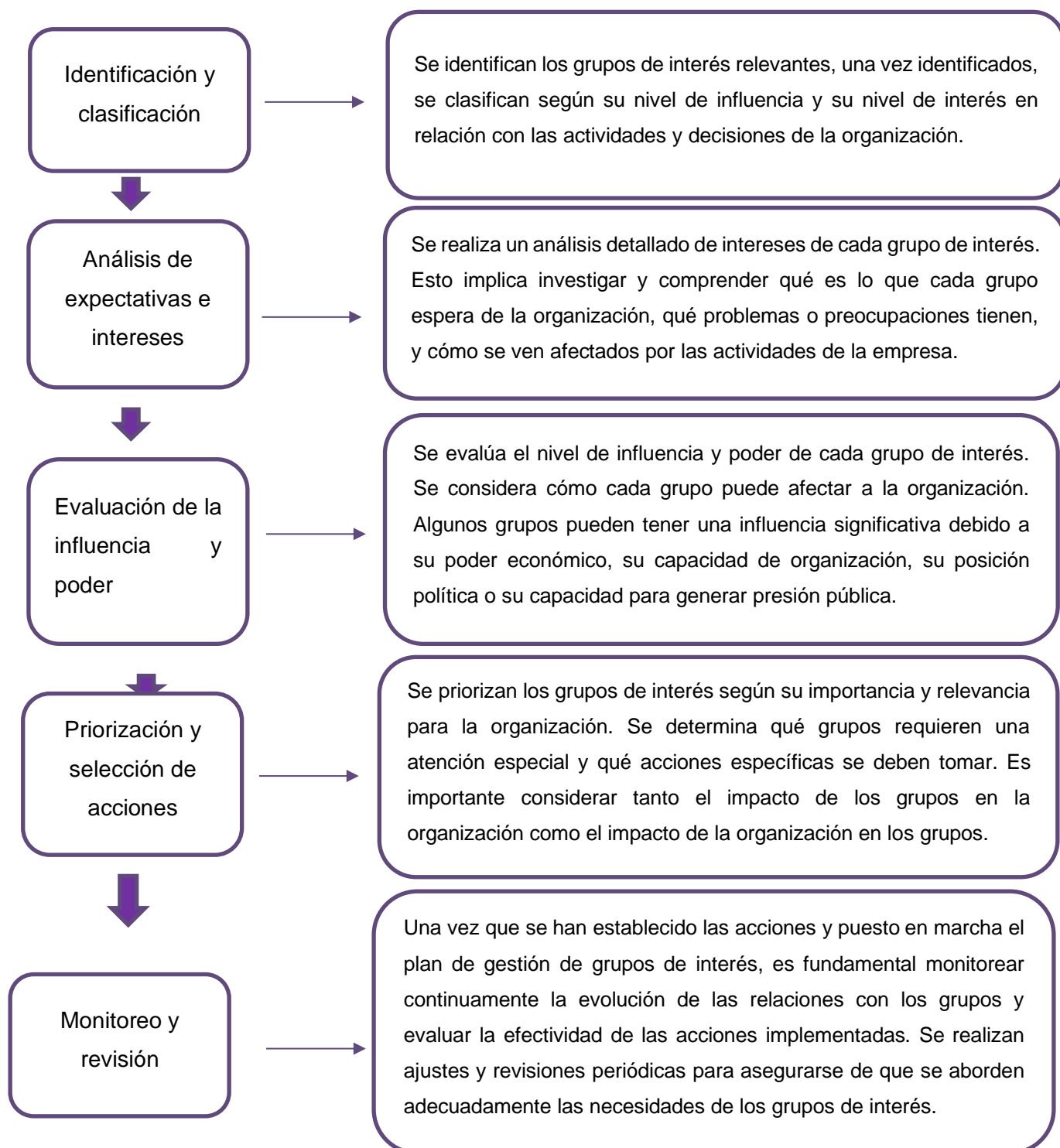
Nota: Adaptado de Aset L. (2014, pp. 20-21)

1.13 Priorización de los grupos de interés

La priorización de los grupos de interés permite optimizar las acciones de la empresa al tener la capacidad de intervenir directamente con estos grupos. Esto conlleva a la minimización de los riesgos existentes y fortalece la posibilidad de generar ventajas competitivas, mejorando así la imagen y reputación de la organización. Para lograr un desarrollo empresarial sostenible a largo plazo, las empresas deben considerar a todos los grupos de interés, categorizándolos según su impacto en la empresa. De esta manera, se puede detectar sus necesidades y demandas, creando un ambiente de colaboración y generando un entorno propicio para la ayuda mutua. (Granda y Trujillo, s.f,p.73)

Realizar un mapa de stakeholders implica identificar las expectativas y el nivel de influencia de cada grupo involucrado. De esta manera, se puede comprender que cada grupo posee sus propios intereses y grado de influencia al llevar a cabo sus actividades. Este proceso permite a la empresa tener una visión clara y completa de los actores relevantes en su entorno, lo que facilita la gestión efectiva de las relaciones y la toma de decisiones.

Para priorizar los stakeholders se plantea el siguiente proceso mediante las siguientes fases:

Figura 4*Fases para la priorización del grupo de interés*

Nota. El grafico representa los pasos a seguir para tener un buen enfoque de los grupos de interés en una organización.

Es importante destacar que el proceso del mapa de grupos de interés puede variar según la organización y el contexto específico. Algunas empresas pueden seguir un enfoque más estructurado, mientras que otras pueden adaptar el proceso según sus necesidades y recursos disponibles.

1.14 Ordenanza municipal 333 del Distrito Metropolitano de Quito

En diciembre del 2010 el Municipio de Quito aprobó la Ordenanza Municipal N° 333 de Responsabilidad Social para el Distrito Metropolitano de Quito cuyo objetivo es el de "motivar una cultura basada en la ética y la responsabilidad social con miras a la generación de un territorio competitivo y una sociedad sostenible", con el cuál incentiva a todo tipo de organizaciones que desarrollan sus actividades en el Distrito a integrar la Responsabilidad Social en sus procesos y operaciones, como un modelo de gestión enfocado al desarrollo sostenible aplicado a sus estrategias, principios, políticas y valores involucrando de esta manera a todas sus partes interesadas.

Entre los puntos mencionados en la Ordenanza N°333 se encuentran los siguientes:

- Día de la Responsabilidad Social: Se declara día de la RS para el Distrito Metropolitano de Quito el 26 de julio.
- Órgano rector de la Responsabilidad Social: Encargado de planificar, organizar, dirigir, implementar y controlar las actividades y aplicación de la RS en el Distrito Metropolitano que es la secretaria de Desarrollo Productivo y Competitividad.
- Banco de datos en Responsabilidad Social: Planteado con el fin de registrar y difundir informes y prácticas de RS de las organizaciones, así mismo motivar la generación de estos informes como una herramienta de rendición de cuentas.
- Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social del DMQ: Se crea como espacio de diálogo y participación de los diferentes grupos de interés para que puedan expresarse sobre el fomento de la RS, así como promover alianzas multisectoriales entre

organizaciones interesadas e involucradas con el tema y la elaboración de propuestas de políticas, planes, programas, entre otros proyectos para motivar a la aplicación de la RS con un enfoque sistémico.

- Informe de Responsabilidad Social: Como se mencionó anteriormente esta ordenanza promueve la creación de informes de RS para motivar las buenas prácticas en las organizaciones. Deberá ser publicado de forma periódica como herramienta de transparencia ante la gestión de RS de las organizaciones que desarrollan sus actividades en el DMQ y formará parte de los requisitos para obtener el Reconocimiento a las Mejores Prácticas de RS, así como para poder acceder a otros incentivos por mantener y aplicar prácticas de RS en las organizaciones.
- Destinatarios y categorías del reconocimiento a las mejores prácticas de RS: Pueden participar todas las organizaciones con personería jurídica, públicas o privadas, nacionales o internacionales, con o sin fines de lucro, comunitarias/asociativas y artesanales, que desarrollen actividades en el DMQ y cuya situación legal y fiscal se encuentre regularizada, que hayan presentado el informe de RS revisado previamente.

Como consecuencia y finalidad la Ordenanza Municipal #333 de Responsabilidad Social mantendrá como iniciativa el involucramiento e integración del gobierno nacional y provincial, así como de las organizaciones y sociedad en general a buscar mejores prácticas a través del desarrollo sustentable y la evolución de la gestión de RS en las actividades diarias de los mismos.

Capítulo dos

Metodología

2.1 Tipo de estudio

El presente estudio se enmarcó en una investigación de corte cuantitativo, debido a que, este método está diseñado para explorar las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, mediante la recopilación, análisis y presentación de datos para responder a preguntas de investigación, para lo cual se utiliza un enfoque objetivo y estructurado para recolectar información de la población o muestra, por esta razón se ha considerado como la más apropiada para llevar a cabo el presente trabajo de investigación, cumpliendo con todas las características determinadas en el estudio.

La investigación puede ser de diferentes tipos, y puede clasificarse de distintas formas, por lo general se realiza en base a su nivel, su desempeño y su propósito, no obstante, dada la naturaleza del objeto de estudio, por lo regular, es necesario emplear una mezcla de tipos de investigación; es así como, en el presente trabajo de investigación se utilizará el tipo de estudio descriptivo y documental. (Hernández et al., 2016)

2.1.1 *Estudio descriptivo*

Este procedimiento está encaminado en analizar las características de una población o fenómeno sin entrar a conocer las relaciones entre ellas, el análisis y descripción de tendencias claves en los datos existentes y sus componentes, trabaja sobre realidades de hecho y su particularidad esencial es la de mostrar una interpretación correcta. (Sierra, 2018)

Para la presente investigación se aplicó un estudio descriptivo con el fin de medir y describir la aplicación de prácticas de Responsabilidad Social dentro de la organización “Finca las flores”, con relación a los estándares establecidos por la Norma Internacional ISO 26000, los que abordan temas relacionados con la gobernanza, las prácticas laborales, participación y desarrollo de la comunidad, derechos humanos, asunto de consumidores, medio ambiente, prácticas justas de operación

2.2 Métodos

Los métodos que se utilizaron en la presente investigación son: el método inductivo, analítico, exploratorio y sintético.

- a) Método inductivo es aquel que intenta ordenar la observación tratando de extraer conclusiones de carácter universal desde la acumulación de datos particulares, de tal modo que plantea una reflexión enfocada en el fin, es decir que, parte de un razonamiento ascendente que fluye de lo particular a lo general, para finalmente obtener el resultado lógico y metodológico. (Jalal y Ramos, 2015)

Este procedimiento ha sido aplicado en primera etapa de esta investigación, en cuanto a la observación, análisis y clasificación de los hechos, para con ello poder determinar la información referente, que permitirá plantear un modelo de gestión de la RSE en la organización Finca las Flores.

- b) Método analítico el cual consiste en descomponer un todo en sus elementos básicos y, por tanto, va de lo general a lo específico, para observar sus causas, la naturaleza y los efectos, una vez que la información es recolectada y evaluada, las fuentes serán utilizadas para probar o apoyar una idea, intentando establecer el ¿Por qué es así? y ¿Por qué llego a ser así? Godínez, (2013)

Bajo este contexto, este método permitió conocer más a profundidad sobre la gestión de la Responsabilidad social empresarial, de tal modo que se pudo explicar y realizar la estructuración del marco teórico, donde la información recopilada fue descompuesta para su análisis y finalmente analizar los resultados puntuales y acciones.

- c) Método sintético es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un acontecimiento de manera resumida, basados en el análisis propuesto, a partir de ello se obtendrá la información de mayor relevancia en forma organizada, la cual permitirá identificar la realidad que conocemos, que es inmensa, y abstraer sus características más representativas, pero también sus particularidades. Por consiguiente, su objetivo

es, ir de lo general a lo particular o concreto mediante una síntesis de la información que se realiza luego de haber elaborado el análisis de esta. (Maya, 2014)

Para el presente trabajo de investigación se adquirió la información mediante encuestas, este método fue utilizado para sacar un extracto de la indagación que fue empleada para la realización del marco teórico, además de sintetizar los resultados de los datos recopilados en la investigación y finalmente obtener las conclusiones.

2.3 Técnicas

Las técnicas de investigación que se han utilizado para el estudio fueron las siguientes: revisión bibliográfica y documental, encuesta aplicada al gerente, a sus grupos de interés, las cuales aportaron a la recopilación de la información para posteriormente efectuar el diagnóstico y a continuación de ello, elaborar un análisis estadístico de los datos, para la presentación de resultados para finalmente concluir con el modelo de RSE para la empresa Finca las Flores.

A continuación, se detallan las siguientes técnicas que se han utilizado para el estudio:

2.3.1 Recopilación bibliográfica y documental.

La investigación documental-bibliográfica tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre un tema, basándose en documentos, o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones, todo esto con el fin de realizar varias comparaciones y elecciones de temas, lo cual ayudará a obtener datos importantes acerca de la Responsabilidad Social empresarial y contribuya al desarrollo de los objetivos propuestos en el mismo. (Hernández et al., 2016)

En este sentido, este método se utilizó al realizar una búsqueda exhaustiva en una amplia variedad de fuentes para obtener una visión completa y una comprensión profunda y fundamentada de las teorías, conceptos, modelos de Responsabilidad Social Empresarial.

2.3.2 Encuesta

El objetivo de la encuesta es basar su enfoque en responder aspectos en cuanto a la problemática e interrogantes de la presente investigación, obteniendo información relevante

para tomar decisiones de manera informada, procedente del análisis de resultados (Godínez, 2013).

En tal sentido, en el presente trabajo de investigación se buscó recopilar datos mediante un cuestionario diseñado en función de la norma ISO 26000 aplicado a los distintos grupos de interés cuyo objetivo es conocer las acciones de RSE que está aplicando la organización en la actualidad.

2.4 Instrumentos

Para la extracción de la información necesaria se utilizará como instrumento el cuestionario.

2.4.1 Cuestionario

De acuerdo con (Escofet et al., 2016) un cuestionario es un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas estructuradas que se utilizan para recopilar datos y obtener información de una muestra de personas. Los cuestionarios son una forma eficiente de obtener datos cuantitativos y cualitativos en estudios de investigación.

En el presente trabajo el cuestionario está diseñado en relación con las 7 materias fundamentales de la ISO 26000 las cuales se presentan a continuación:

- Gobernanza
- Prácticas laborales
- Participación y desarrollo de la comunidad
- Derechos humanos
- Asunto de consumidores
- Medio ambiente
- Prácticas justas de operación.

2.5 Escalas de medición

Se utilizan escalas para medir actitudes, percepciones o comportamientos. Una de las escalas más comunes es la Escala Likert.

2.5.1 La Escala Likert

Es un tipo de escala de medición utilizada para evaluar actitudes y opiniones de una forma cuantitativa. Consiste en una serie de afirmaciones o enunciados a los que los participantes deben responder indicando su grado de acuerdo o desacuerdo en una escala que suele ser de 5, 7 o más puntos. Los valores típicos para una escala de 5 puntos son: "Totalmente en desacuerdo", "En desacuerdo", "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo".

Las respuestas en una Escala Likert permiten obtener datos numéricos que se pueden analizar estadísticamente para identificar tendencias y patrones en las actitudes y opiniones de los encuestados. Esta escala es muy utilizada en encuestas de opinión, estudios de satisfacción del cliente, evaluaciones de desempeño y en diversas investigaciones. (Matas, 2018)

4.12.6 Unidad de estudio

La unidad de estudio para el presente trabajo investigativo es la Finca las Flores, ubicada en Tababela – Quito, es una empresa dedicada a la producción y comercialización de flores frescas como son los crisantemos con alrededor de 40 variedades, cuenta con una extensión de 5 hectáreas, la cual está dividida en cuatro bloques, la empresa se encuentra comprometida a cumplir con los requerimientos legales y de los clientes, mejorando continuamente su satisfacción, en la cual se aplicaran el instrumento de recolección de información como es la encuesta, para medir el nivel de percepción y el estado actual de la RSE en la organización.

2.6 Población y muestra

2.6.1 Población

La población o universo es el conjunto de todos los elementos que se tomarán para este estudio, y sobre las cuales se necesita hacer inferencia, la población es el conjunto completo de elementos que presentan una característica común y que se quieren estudiar sobre el cual se desea obtener conclusiones o generalizaciones. (Morales y Prada, 2021)

La población o universo está definida en primera instancia por el personal que trabaja en la Finca las Flores; ya que son los stakeholders primarios internos con influencia directa y de alto impacto en la organización, la cual hasta el mes de julio del 2023 presenta en nómina 17 colaboradores, entre ellos se encuentran el Propietario o Gerente general, la administradora, secretaria y 14 colaboradores más que cumplen el rol de operarios de campo.

Tabla 2

Población por investigar

Parametros	Número
Público interno	
Gerente	1
Empleados	17
Público externo	
Clientes	5

Nota. Tomado de la empresa Finca las flores (2023)

La encuesta se realizó a los grupos de interés que tienen relación con la empresa, tales como clientes, trabajadores y gerente para obtener una comprensión a detalle de sus necesidades, expectativas y percepciones lo cual proporcionará una visión más completa y profunda de cómo la empresa está siendo percibida y que aspectos pueden mejorarse, de este modo al involucrar a los grupos de interés, la empresa demuestra su interés en conocer sus opiniones y prioridades, lo cual le permitirá fortalecer la confianza y las relaciones a largo plazo.

2.6.2 Muestra

Debido a que se cuenta con una población pequeña, para el presente estudio, se ha decidido aplicar la encuesta a toda la plaza debido a que influyen de manera directa y generan alto impacto en la organización.

2.7 Fuentes de información

La recolección de la información o trabajo de campo para el logro de los objetivos de este tema de investigación se realizó a través de fuentes primarias y fuentes secundarias.

- a) Las fuentes primarias se refieren a los tipos de información que se utilizan como base para el estudio y son aquellas que contienen información original no abreviada ni traducida.
- b) Las fuentes secundarias son textos basados en fuentes primarias, e implican generalización, análisis, síntesis e interpretación de estas.

De tal modo que, en este trabajo investigativo se utilizaron como fuentes primarias los datos y registros internos generados por la propia finca relacionados con la actividad y directamente del personal de la organización mediante encuestas. Y como fuentes secundarias se efectuó una revisión bibliográfica de estudios académicos, artículos científicos, libros, documentos, relacionados con la RSE y que nos servirán de base para la investigación y el diseño del plan de RSE para la Finca las Flores.

2.8 Procesamiento de datos

Para el procesamiento de los datos en esta investigación se utilizó el programa de Excel, para crear una matriz con la información recolectada previamente, de este modo se pudo realizar la tabulación que nos facilitó el procesamiento de los datos para su interpretación y análisis.

2.9 Procedimiento de la investigación

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se siguió una estructura en donde se inició con la presentación del propósito u objetivos de la misma, y la importancia de desarrollar un modelo de gestión de la RSE, para este último se procedió a la revisión exhaustiva de la literatura relacionada con la RSE, para lo cual se indagó en estudios e investigaciones previas sobre prácticas de RSE, bases de datos, libros, revistas y artículos inherentes al objeto de estudio, en donde se aborda a detalle los temas referentes a la gestión de la RSE, tales como, definición, origen, dimensiones, beneficios, herramientas, lo que permitió definir una base teórica sólida para el desarrollo del modelo, seguidamente, en este apartado se señaló cual es la importancia de la gestión de la RSE en las organizaciones para

posteriormente plantear un modelo basado en la norma ISO 26000 que beneficie a la Finca en cuanto a sus prácticas.

Seguidamente, se analizó el diseño de la investigación a ser empleada en el desarrollo del presente trabajo, la cual tiene un enfoque cualitativo, por otro lado, se utilizaron fuentes de datos primarias (datos y registros internos de la finca, encuestas) y secundarias (estudios académicos, artículos científicos, libros, documentos); además, la investigación es de tipo descriptiva, la cual fue empleada para la descripción de los componentes detallados en el marco teórico anteriormente indicado. Posteriormente, se definió los métodos, técnicas e instrumentos a ser empleados en el presente estudio, estos dos elementos aportaron para la orientación de la investigación, así como la selección de las herramientas necesarias para la obtención de la información y el planteamiento de las encuestas que, en esta investigación fueron aplicadas a los grupos de interés que se relacionan con la finca.

A continuación, se efectuará el análisis de los datos obtenidos, información que contribuirá a conocer la situación real de la organización además de identificar las áreas de mejora, en la siguiente fase se diseñará y establecerá las estrategias, validación e implementación del modelo de gestión de RSE para la Finca las flores que podrían ser adoptadas para abordar las áreas de mejora identificadas en la etapa anterior, en lo que concierne a la validación del modelo se propone realizar ajustes y mejoras de acuerdo a la retroalimentación de las partes interesadas de la empresa, una vez validado y ajustado se procederá a la implementación para luego realizar la evaluación y monitoreo continuo que permitirá medir el impacto del modelo de RSE a lo largo del tiempo.

Finalmente se establecerán las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó producto del presente estudio, se proporcionarán recomendaciones para futuras mejoras y expansión de la gestión de RSE en la empresa.

Capítulo tres

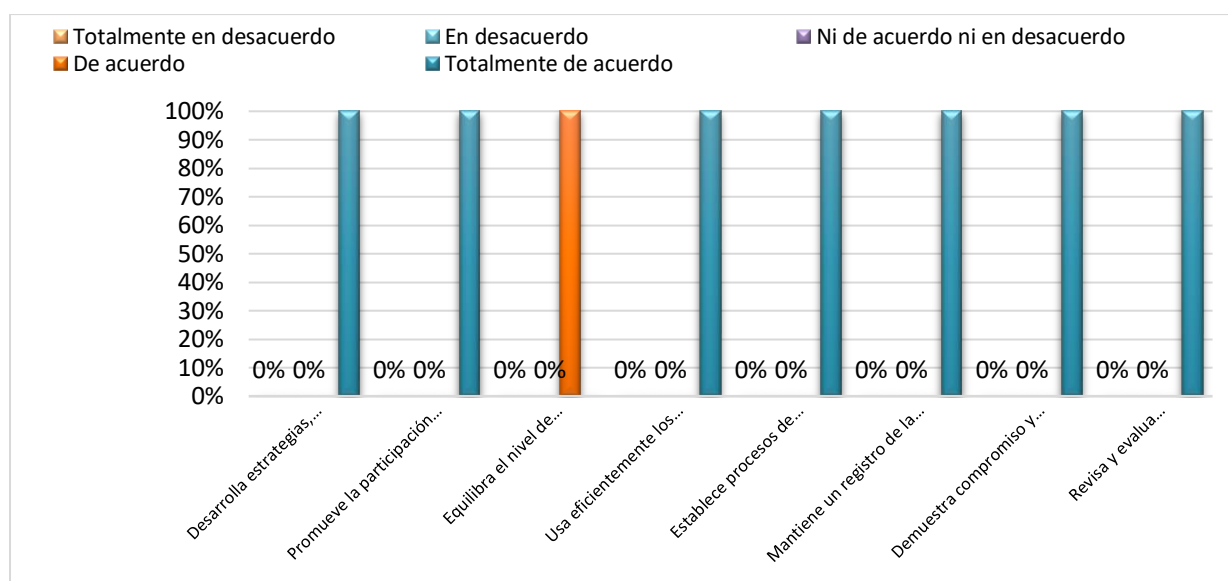
Análisis e interpretación de resultados

3.1 Resultados de directivos.

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta aplicada al gerente de la empresa, tomando en consideración las materias fundamentales de la ISO 26000

Figura 5

Gobernanza de la organización



En la figura 5 se aprecian los resultados obtenidos de las preguntas formuladas en el ámbito de gobernanza de la organización, como podemos notar la alta gerencia considera en su mayor parte estar muy de acuerdo en los 7 de ocho parámetros planteados, pues, considera la importancia de orientar los procesos y estructuras de toma de decisiones hacia la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Esto implica el desarrollo de objetivos y metas que fomenten un compromiso sólido con la RSE, promoviendo una cultura y ambiente organizacional donde se practiquen sus principios. Este compromiso busca utilizar eficientemente el uso de recursos financieros, naturales y humanos a través de la participación activa de todas las partes interesadas.

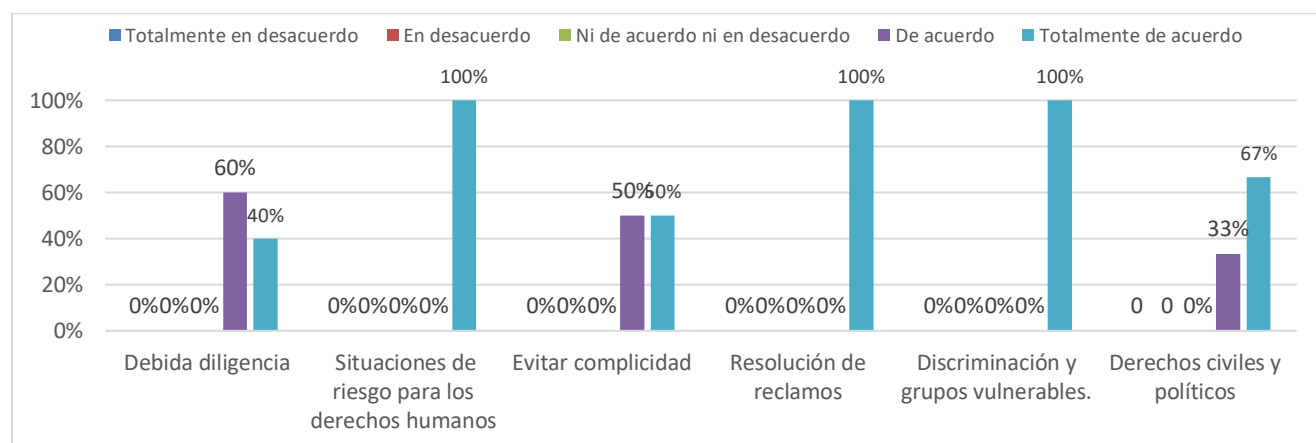
En cuanto a la promoción de igualdad de oportunidades para los trabajadores en todos sus niveles, el directivo sostiene la convicción de que todos los colaboradores tienen las mismas posibilidades de acceder a cargos directivos en la organización. Este principio se evidencia en la actual ocupación de un puesto administrativo por parte de una mujer, apoyada por la iniciativa activa del Gerente con la finalidad de incorporar de manera eficaz a los trabajadores en proyectos vinculados con la RSE.

Adicionalmente, existe consenso en la necesidad de equilibrar la autoridad, responsabilidad y capacidad de quienes toman decisiones en representación de la organización. Esto implica establecer procesos bidireccionales de comunicación con las partes interesadas, identificar áreas de acuerdo y desacuerdo, y negociar para resolver posibles conflictos. El gerente destaca la relevancia de conservar un historial de las decisiones con el fin de garantizar su aplicación de manera responsable y evaluar la rendición de cuentas, ya sean los resultados favorables o desfavorables de dichas decisiones.

Finalmente, se comparte la perspectiva de que la organización debe revisar regularmente sus procesos de gobernanza, la adaptación de estos procesos en función de los resultados de dichas revisiones es considerada esencial, y cualquier cambio resultante debe ser comunicado de manera transparente a toda la organización.

Figura 6

Derechos humanos



En la figura 6 presenta los resultados obtenidos en el ámbito de derechos humanos, como se puede apreciar, el gerente se encuentra mayormente de acuerdo así lo podemos notar en las respuestas a las preguntas planteadas, lo cual hace referencia a que se cumplen los parámetros relacionados a los derechos humanos, en cuanto a la debida diligencia (entendida como el proceso mediante el cual las empresas evalúan y gestionan los impactos potenciales o reales de sus operaciones en relación con los derechos humanos.)

Este enfoque implica identificar, prevenir y abordar cualquier impacto adverso que las actividades comerciales de una empresa puedan tener sobre los derechos humanos, la cual por lo general implica principios como identificación de riesgos, evaluación de impacto, integración de medidas preventivas seguimiento y evaluación, con ello no solo se cumple con las normativas legales y éticas, sino que también genera una estrategia comercial para mejorar la sostenibilidad de la organización.

Por otro lado, el líder corporativo considera que la Finca incorpora de manera adecuada, estimando su tamaño y circunstancias una buena política de derechos humanos cuyo objetivo de esta normativa es reconocer, evitar y enfrentar los efectos actuales o posibles, proporcionando una guía significativa tanto para los miembros internos de la organización como para aquellos estrechamente vinculados a ella.

Asimismo, aboga por la inclusión de métodos para documentar el rendimiento a lo largo del tiempo, permitiendo ajustes necesarios en prioridades y enfoques que permitan mejorar efectivamente las actividades existentes y propuestas que podrían afectar los derechos humanos.

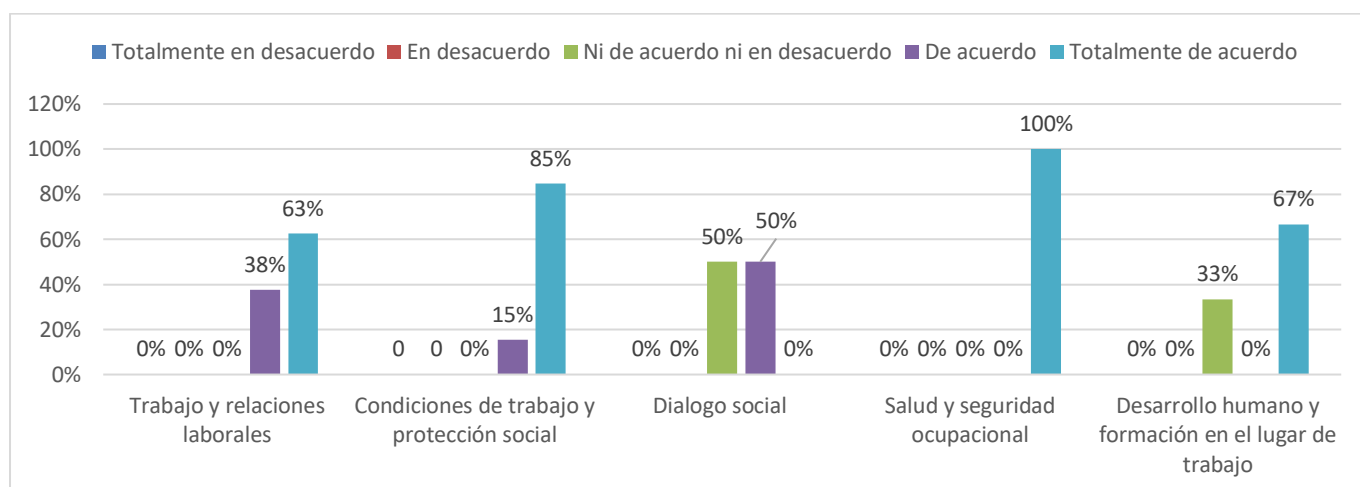
En cuanto a situaciones de riesgo para los derechos humanos, el gerente expresa pleno acuerdo con la idea de que la entidad revisa sus acciones con el fin de alcanzar eficazmente el objetivo de respetar los derechos humanos. Este logro se materializa a través de la evaluación de riesgos y la creación de enfoques estratégicos para abordarlos, implementados mediante las políticas internas previamente establecidas.

Con respecto a prevenir la complicidad, como se muestra en los resultados de la Tabla, el líder de la organización se expresa mayormente de acuerdo en cuanto a que se cumplen los parámetros y se brinda la debida importancia de evitar relacionarse con organizaciones vinculadas a prácticas antisociales, esto implica abstenerse de proveer bienes y servicios, establecer alianzas formales o informales, o instaurar relaciones contractuales con entidades que puedan incurrir en abusos de los derechos humanos.

También se considera totalmente de acuerdo con lo valioso e importante que significa para la organización informarse sobre las condiciones sociales y ambientales en las que se desarrollan las actividades de producción de los bienes o servicios que adquieren, sin embargo, se muestra en una posición neutral en cuanto a la decisión de no participar en acciones que generen el desplazamiento de personas de sus tierras, alegando que la empresa no promoverá ni respaldará tales desplazamientos de manera forzosa.

No obstante, indica que, en ciertas circunstancias, la organización podría aceptar o estar involucrada en desplazamientos de personas si estos son llevados a cabo de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables, esto podría incluir situaciones en las que el desplazamiento esté justificado legalmente y sea necesario por razones específicas, como proyectos de desarrollo, construcción de infraestructuras públicas, o situaciones similares permitidas por la ley.

En lo que respecta a establecer programas paralelos entre empleados y empleadores que promuevan la salud y el bienestar, la organización establece que se persiguen de manera positiva los criterios constituidos por la norma ISO 26000, lo cual no solo beneficia a los trabajadores individualmente en salud y bienestar, sino que también genera impactos positivos a nivel organizacional, mejorando la productividad, la satisfacción laboral y la reputación de la empresa.

Figura 7*Prácticas laborales*

En la figura número 7 se puede apreciar que las respuestas del directivo en cuanto se refieren al ámbito de trabajo y relaciones laborales, la organización respalda plenamente los principios de la ISO 26000 que buscan contribuir al bienestar y mejorar el nivel de vida de las personas a través de la estabilidad laboral, el pleno empleo y la promoción del trabajo digno. Esta conexión laboral se desarrolla dentro de un marco legal que otorga derechos y responsabilidades tanto a los empleadores como a los empleados.

En relación con el ámbito de diálogo social, el líder de la organización se considera una posición neutral en lo que respeta el derecho de los trabajadores para formar sus propias organizaciones o unirse a ellas, pues a pesar de que menciona que, hasta el momento no se han establecido sindicatos ni acuerdos colectivos en la organización, permitiría, respetaría y estaría de acuerdo con este tipo de organizaciones siempre y cuando no afecten los intereses de la finca, expone que mientras los trabajadores se unan para realizar acciones en beneficio de ellos, la comunidad u otros, sin afectar a la empresa apoyará de manera incondicional estos grupos.

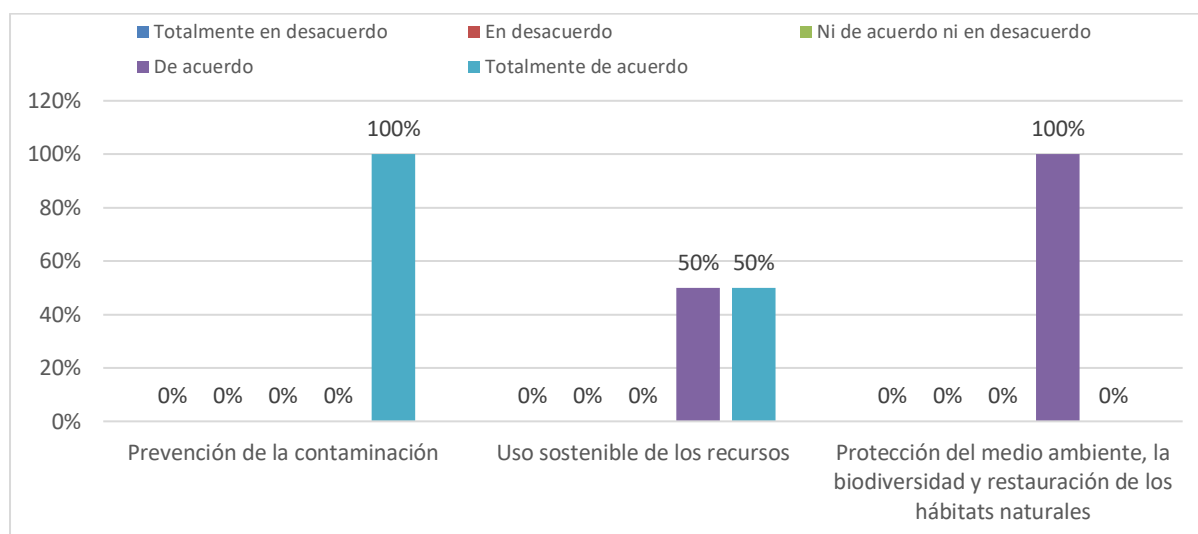
Además, con respecto a la posición sobre si los gobiernos deben limitar los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva, el directivo no expresa una posición clara, ni a favor ni en contra. Sin embargo, discrepa completamente en cuanto a la obligación de la organización de proporcionar a los representantes de los trabajadores acceso continuo a la información y a los espacios físicos donde se desarrollan las actividades.

En el ámbito de la salud y seguridad ocupacional, el líder de la organización respalda plenamente la iniciativa de eliminar los riesgos psicosociales que puedan generar estrés o enfermedades. Esto se logra al brindar una protección equitativa en salud y seguridad a todos sus colaboradores, asimismo, la organización se compromete a desarrollar, implementar y mantener una política integral de salud y seguridad ocupacional.

Aquí vale la pena decir que, esta política tiene como objetivo analizar y controlar los riesgos para la salud y seguridad derivados de las actividades de la empresa, con la finalidad de reducirlos y suministrar los equipos de protección personal necesarios. La organización busca la mejora continua a través de esta política, la cual se imparte y difunde entre todos los colaboradores de la finca cualquier cambio que se suscite.

En cuanto al crecimiento humano, la organización respalda plenamente la idea de brindar a los trabajadores la asistencia requerida para ampliar y mejorar el desarrollo de sus habilidades, aprovechando al máximo sus capacidades, lo que genera para la organización grandes beneficios como el brindar un producto y servicio de calidad con trabajadores completamente comprometidos con la finca, esto se logra mediante el respaldo a la formación continua de sus colaboradores, facilitando así la adaptación efectiva a nuevas responsabilidades laborales.

Por otro lado, el directivo de la organización menciona que se establecen de manera favorable los parámetros planteados por la norma en cuanto a resolución de reclamos, debido a que se ofrecen procedimientos y resultados claros a las partes agraviadas para la resolución de reclamaciones a través del involucramiento de las partes, demostrando de este modo imparcialidad en materia de conciliación.

Figura 8*Medio ambiente*

El líder de la organización respalda plenamente la práctica de que en la Finca se identifican las consecuencias de sus decisiones, así como las fuentes de contaminación y residuos derivados de sus operaciones, de tal forma que se adopta la precaución de no emplear productos químicos dañinos ni aquellos considerados prohibidos según las normativas internacionales. En relación con lo anterior, la empresa se adhiere a las leyes nacionales vigentes sobre la conservación y protección del medio ambiente.

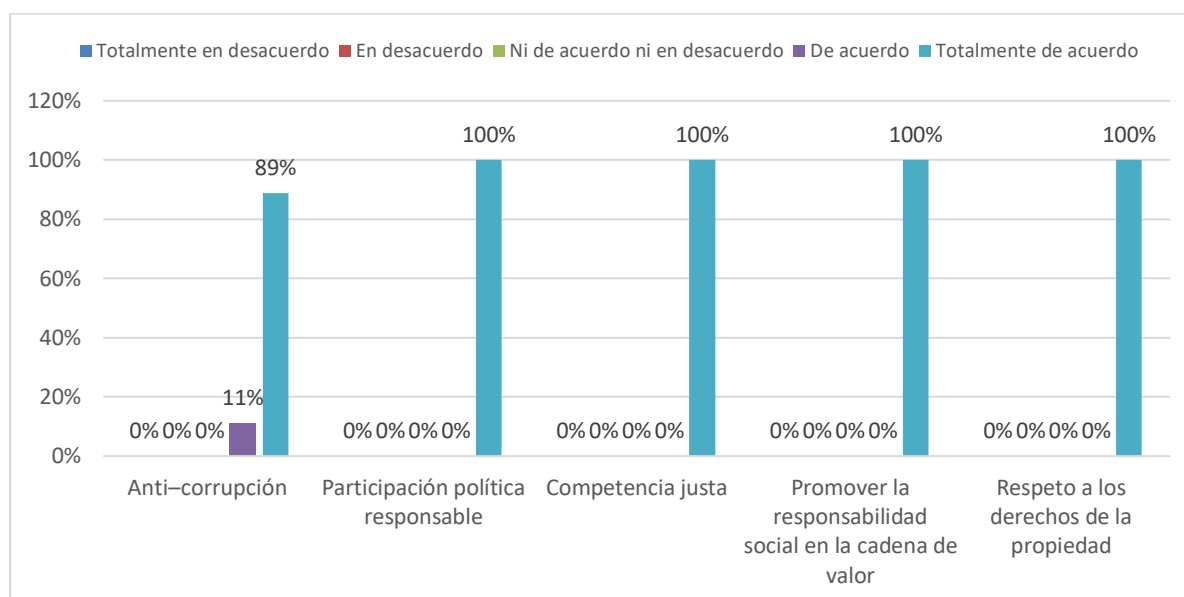
Adicionalmente, el gerente menciona que la finca adquiere un compromiso con las comunidades locales con respecto a las emisiones contaminantes. Esto se lleva a cabo mediante la reducción del consumo de agua, la minimización de la generación de residuos y la disminución de productos que afecten al medio ambiente. No obstante, expresa una posición neutral en cuanto a la divulgación pública de materiales tóxicos y peligrosos, ya que asegura que la organización no utiliza sustancias nocivas para la salud humana y el medio ambiente.

En lo que respecta al uso sostenible de los recursos, la entidad respalda plenamente la mayoría de los parámetros recomendados por la normativa ISO 26000. El gerente de la Finca fomenta entre sus empleados la adopción de prácticas ejemplares en el uso sostenible

de recursos, como la incorporación de materiales reciclados. Asimismo, en aras de preservar el agua, la organización gestiona cantidades específicas para cada proceso productivo, además de contar con un reservorio propio para que sus actividades no se vean interrumpidas por factores externos como cortes de este recurso vital.

En relación con la iniciativa propuesta por la norma ISO para reemplazar recursos no renovables, la organización está plenamente comprometida con su implementación. No obstante, dada la naturaleza de la actividad económica llevada a cabo por la empresa, no existen sustitutos adecuados para el uso reciclado del agua, pues al tratarse de una finca de producción florícola, el recurso natural es aprovechado totalmente por la planta y el suelo.

Por otra parte, en cuanto la aplicación de prácticas sostenibles en agricultura, pesca y silvicultura junto con el cuidado del bienestar animal, la alta gerencia menciona que como empresa no solo contribuye de manera positiva a la salud del planeta y sus habitantes, sino que, trata en manera de lo posible de incorporar prácticas que promuevan la conservación de la biodiversidad, a pesar de que se alega que en la actualidad existe muy poco o casi nula biodiversidad de animales, por el hecho de que la finca se encuentra a pocos kilómetros del nuevo aeropuerto internacional de Tababela.

Figura 9*Prácticas justas de operación*

En relación con este tema, los resultados de la encuesta muestran una fuerte adhesión a prácticas éticas responsables en la finca, el líder de la empresa está plenamente a favor de llevar a cabo todas las acciones recomendadas por la norma ISO 26000, por lo cual promueve una cultura organizacional ética, además de abstenerse de establecer relaciones con entidades, proveedores o clientes que estén vinculados o que utilicen sus productos para operaciones deshonestas, destacando su compromiso con la integridad, la responsabilidad social y la equidad en diversas áreas operativas.

Con respecto al asunto de anticorrupción el resultado que se muestra es que el gerente se encuentra el 89% en total acuerdo y en un 11% está de acuerdo en cierta medida en que se cumplen o trata de aplicar los parámetros recomendados por la norma siempre que se encuentre posible o dependa de la empresa para que exista una cultura organizacional transparente enfocada en la integridad.

En relación con la participación política responsable la empresa presenta resultados del 100% en total acuerdo en que la finca sigue las practicas sugeridas para este asunto por la norma ISO, lo cual demuestra un compromiso unánime por la organización con la

participación política responsable, lo que genera una conciencia sobre la importancia de la aplicación de estos parámetros para influir positivamente en la toma de decisiones.

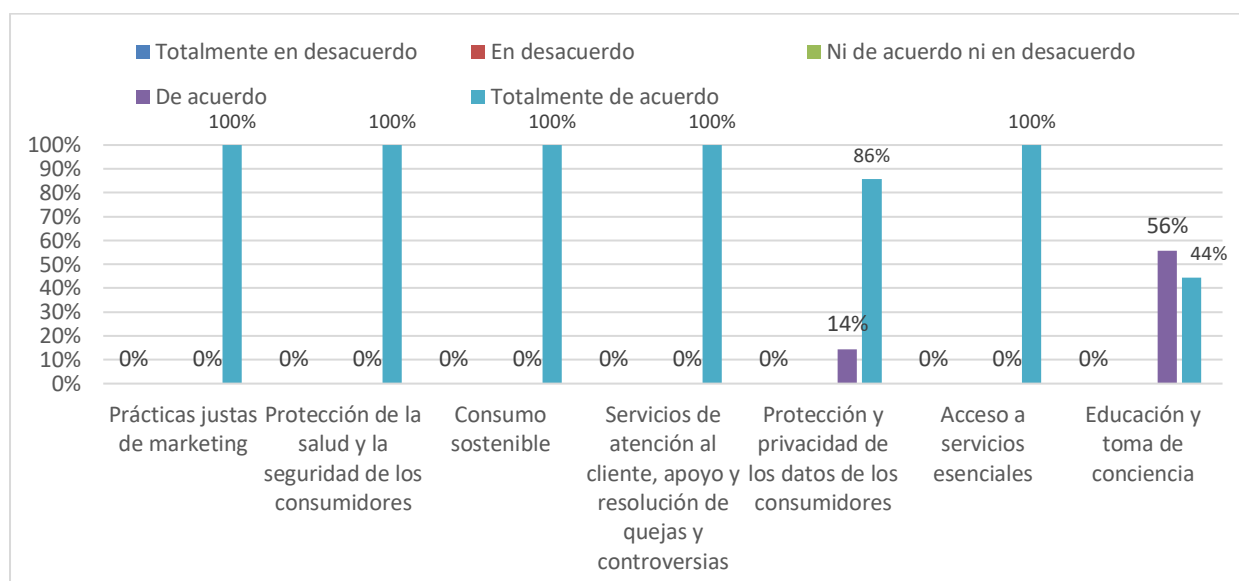
Por otro lado, el gerente presenta total unanimidad en la percepción de que la organización sigue, respeta y cumple los parámetros en el ámbito de competencia justa, provocando en la finca un fuerte compromiso con la ética en las prácticas comerciales y la equidad en el mercado, además de estimular la eficiencia y la innovación, lo que también genera impactos positivos en los consumidores y en la economía en general al promover precios competitivos, productos de calidad y un entorno empresarial ético.

En otro tema, con relación a promover la responsabilidad social en la cadena de valor, la organización cumple totalmente estos aspectos por cuanto se reconoce y valora la importancia de la responsabilidad social a lo largo de su cadena de valor, lo cual es positivo en términos en sostenibilidad, influyendo sobre otras organizaciones a través de sus decisiones sobre adquisiciones y compras, así como la promoción de principios y prácticas como tasas competitivas para financiamiento.

Respecto a los derechos de la propiedad la organización se muestra totalmente de acuerdo en que la empresa se encuentra comprometida con el cumplimiento de los parámetros sugeridos por la norma, pues se considera las expectativas de la sociedad, las necesidades básicas de los individuos al ejercer y proteger sus derechos de la propiedad intelectual y física. Adicionalmente menciona que se paga una compensación justa por la propiedad que se usa.

Figura 10

Asuntos de consumidores



De acuerdo con el tema de prácticas justas de marketing información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación la Finca muestra total cumplimiento con lo establecido en la norma ISO, ya que evita participar en prácticas engañosas o confusas. Además, proporciona información transparente y veraz sobre sus productos, abordando aspectos cruciales como calidad, seguridad y accesibilidad. Esta transparencia asegura a los clientes que recibirán información confiable y segura acerca de los productos ofrecidos. Este enfoque beneficia a la empresa al evitar posibles sanciones por parte de las entidades correspondientes además contribuye a un mayor reconocimiento de sus productos en el mercado y puede generar una estrategia para el éxito a largo plazo de la empresa.

En lo que respecta a protección de la salud y la seguridad de los consumidores, el gerente de la organización expresa que la finca cumple íntegramente con las medidas recomendadas por la norma ISO 26000. La organización garantiza la producción de productos de alta calidad, seguros tanto en su manejo como en su impacto ambiental. Durante la producción de la flor se evita el uso de sustancias químicas perjudiciales con el objetivo de reducir los riesgos para la salud de las personas. En este proceso productivo, se llevan a

cabo rigurosos controles de calidad para asegurar que el producto que llegue al mercado se encuentre en las condiciones óptimas para su comercialización.

En lo que concierne al consumo sostenible, la plantación de flores respalda plenamente los principios establecidos por la norma ISO. Todas sus operaciones se centran en promover la preservación del medio ambiente a través del cumplimiento de las normativas ambientales, el uso adecuado de materias primas, la evaluación continua, la cual le permite ajustar sus prácticas según sea necesario y llevar a cabo prácticas del reciclaje para los productos que no cumplen con los estándares de calidad establecidos por la organización.

De acuerdo con el tema de Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, la plantación de flores cumple plenamente con los requisitos señalados por la norma ISO. La empresa cuenta con un departamento de ventas responsable de mantener una comunicación efectiva con los clientes. Este equipo colabora estrechamente con los departamentos de producción, para ofrecer productos de alta calidad, asegurando así la satisfacción del cliente y previniendo posibles reclamaciones y quejas. Este enfoque confiere a la empresa una ventaja competitiva, elevando su eficiencia en la prestación de servicios y fortaleciendo su posición en el mercado de la floricultura.

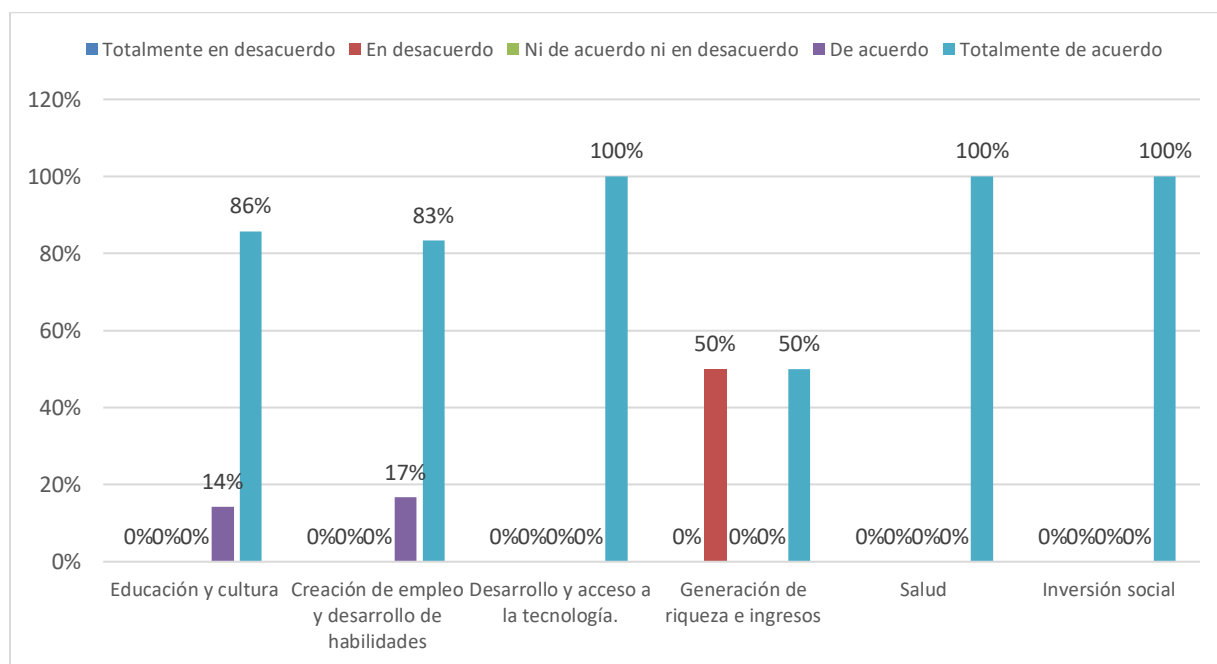
En relación con la protección y privacidad de datos de consumidores, el gerente manifiesta total acuerdo en que se cumplen integralmente los parámetros planteados por la normativa, la empresa efectúa integralmente las disposiciones legales mediante la implementación de contratos de confidencialidad. Además, la información personal recopilada de los clientes se guarda en bajo un sistema de seguridad que garantiza su uso adecuado y protección.

De acuerdo con la información proporcionada en el gráfico de la Finca las Flores, el directivo confirma plenamente que la empresa cumple en su totalidad con las recomendaciones de la norma ISO. La organización está comprometida en transferir conocimientos e información importante sobre sus productos y servicios, con la finalidad de permitir a los clientes identificar, evaluar y adquirir los productos de manera informada.

Además, la empresa reconoce la importancia de minimizar su impacto ambiental, esfuerzo que logra mediante la gestión eficaz de energía y agua.

Figura 11

Participación activa y desarrollo de la comunidad



En cuanto a el asunto educación y cultura, el líder de la finca las Flores respalda plenamente diversas iniciativas propuestas por la norma ISO 26000, considera que la empresa fomenta de cierta manera entre sus trabajadores actividades culturales, sin embargo por el tamaño de la empresa puede tener ciertas limitaciones en comparación con otras industrias, además menciona que la organización valora las diferentes culturas y tradiciones al mismo tiempo que evita asociarse con individuos involucrados en prácticas de anticorrupción.

En relación con la generación de empleo y el fomento de habilidades, el líder corporativo de la finca coincide plenamente en que la empresa contribuye al empleo seguro en la parroquia de Tababela y sus comunidades aledañas, alegando que sus trabajadores cuentan con un empleo digno y que son respetados todos sus derechos, además de que la

finca cumple con las obligaciones que la ley determina para cuanto sus colaboradores, promoviendo la satisfacción de sus empleados mediante la provisión de beneficios legales, creando un ambiente propicio para el éxito a largo plazo, sembrando la retención de talento, productividad y una reputación positiva.

Referente al ámbito de desarrollo y acceso a la tecnología la empresa se encuentra en total acuerdo en cuanto a los parámetros fundamentados para esta materia, sin embargo, menciona que por el tamaño de la organización no se aplican ciertas medidas, no obstante, menciona que si fuese posible las aplicara ya que considera que son una gran herramienta y pueden generar diversos beneficios y mejoras en diferentes aspectos de la operación.

Si bien es cierto, el gerente es de la idea que invirtiendo en tecnología esta puede mejorar los procesos de cultivo, cosecha, seguimientos de inventarios, controlar y prevenir perdidas, aumentando la eficiencia y reduciendo los costos operativos y el uso de sistemas automatizados o herramientas tecnológicas avanzadas puede acelerar tareas repetitivas y facilitar la gestión de grandes cantidades de flores, al momento la finca no cuenta con tecnología sofisticada de facilite de gran modo ciertos procesos, por el mismo hecho de ser aun una empresa muy pequeña.

En cuanto a monitoreo y control, la finca ha implementado tecnología que permite monitorear en tiempo real el campo y todo lo que conlleva la empresa como tal, con fin de mantenerse informado de lo que ocurre en sus espacios, facilitando la toma de decisiones y optimizar tiempo y recursos, además de considera estos sistemas como medidas de seguridad.

Referente a gestión de la riqueza e ingresos el líder de la plantación de flores considera que es adecuado que la organización opte por proveedores locales que no estén involucrados en actividades ilícitas. Este enfoque se basa en la consideración de los impactos en los recursos esenciales necesarios para el desarrollo sostenible de la comunidad, promoviendo la utilización eficiente de los recursos empleados en la producción mediante la implementación de mejoras continuas. Además, se asegura de cumplir de manera

responsable con los pagos de impuestos y salarios de los empleados, ya que esto contribuye al correcto desenvolvimiento de la empresa en sus operaciones.

En cuanto a la inversión social, el líder de la empresa manifiesta gran apego en cuanto a establecer alianzas con otras organizaciones con el fin de optimizar y aprovechar al máximo los recursos, conocimientos y habilidades complementarias. Esto busca mejorar adecuadamente el desarrollo de la comunidad, proporcionando a la organización beneficios al elevar su nivel de competitividad y aceptación en el mercado, sin embargo, el gerente menciona que al momento no se han realizado ningún tipo de alianzas con otras empresas, no obstante, no descarta la posibilidad de hacerlo a futuro.

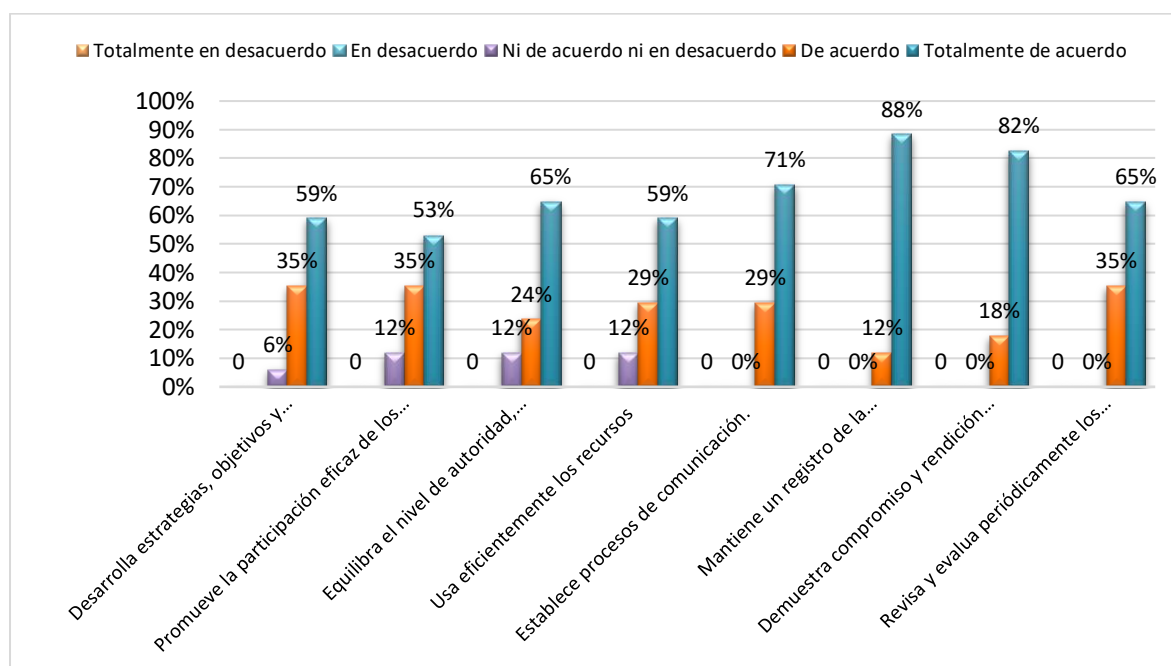
En contraste, según el análisis realizado, la organización no ejecuta completamente de las directrices propuestas por la norma ISO 26000, debido a su condición de pequeña empresa, ha enfrentado dificultades para llevar a cabo actividades relacionadas con la promoción y contribución a programas que brinden acceso a productos esenciales para grupos vulnerables. A pesar de evaluar la relación existente entre sus operaciones y la comunidad, la empresa no comparte los resultados con la comunidad para identificar oportunidades de mejora.

3.2 Resultados de los trabajadores

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en la investigación de campo al grupo de interés trabajadores.

Figura 12

Gobernanza de la organización



En la figura 12 se pueden apreciar los resultados obtenidos en cuanto al ámbito de gobernanza de la organización, en donde, la mayoría de los indicadores reflejan una percepción positiva de los trabajadores hacia la gobernanza de la organización en términos de toma de decisiones, participación y rendición de cuentas. Sin embargo, existen áreas de oportunidad identificadas, como el equilibrio de autoridad, eficiencia en el uso de recursos, establecimiento de procesos de comunicación y revisión periódica de procesos de gobernanza. Estas áreas podrían ser objetivos clave para mejorar la RSE en la finca de flores.

En cuanto al asunto de desarrollo de estrategias, objetivos y metas se aprecia que, el 94% de los encuestados (sumando "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo") percibe que los procesos y estructuras para la toma de decisiones se cumplen dentro de la organización. Lo cual permiten el desarrollo de estrategias, objetivos y metas, esto indica una percepción general positiva en este aspecto.

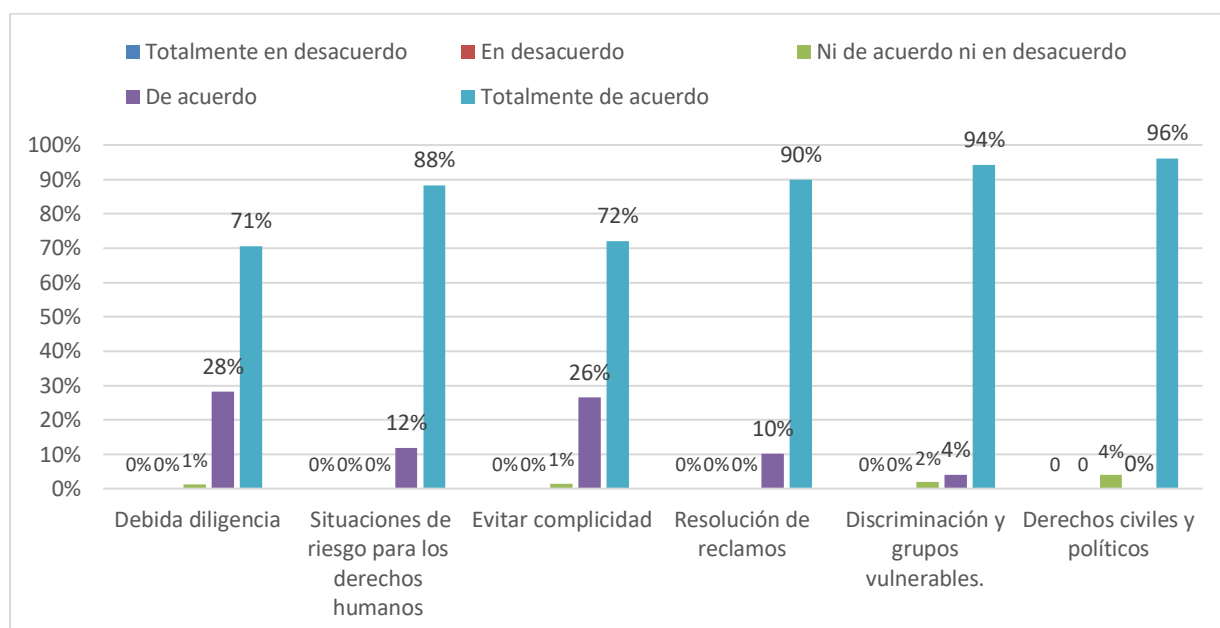
En relación con el aspecto de Participación Efectiva de los Empleados, el 88% de los trabajadores percibe que los procesos de toma de decisiones si promueven efectivamente la

participación efectiva de todos los colaboradores, esta se convierte en otra señal positiva en términos de inclusión y participación en la toma de decisiones que ejecuta la organización.

En consideración al tema de Equilibrio de Autoridad, Responsabilidad y Capacidad, el 77% de los trabajadores considera que, las estructuras de gobernanza equilibran adecuadamente el nivel de autoridad, responsabilidad y capacidad. Aunque es mayoritariamente positivo, un 24% está en desacuerdo o ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que evidencia áreas de mejora o percepciones diversas.

Respecto a Uso Eficiente de Recursos, los resultados obtenidos reflejan que el 71% de los colaboradores estiman que los procesos de toma de decisiones utilizan eficientemente los recursos, aunque positivo, es importante considerar posibles oportunidades de mejora para el 29% que no está totalmente de acuerdo, y que logran percibir desde otro punto de vista las situaciones que se presentan dentro de la organización.

En relación con el asunto de Establecimiento de Procesos de Comunicación, el 71% de los trabajadores percibe que se establecen procesos de comunicación efectivos bidireccionales que permiten mantener una comunicación estable con sus diferentes grupos de interés. Sin embargo, el 29% está en desacuerdo, lo que podría señalar desafíos en la comunicación interna que deben abordarse.

Figura 13*Derechos humanos*

En la figura 13 se presentan resultados que revelan una actitud positiva y comprometida por parte de la organización hacia la promoción y protección de los derechos humanos, así como una disposición a abordar situaciones de riesgo y a evitar la complicidad en acciones que puedan afectar estos derechos. La alta proporción de respuestas positivas demuestra una cultura organizacional consciente y ética en relación con los derechos humanos.

En cuanto al asunto de la debida diligencia el 71% de los trabajadores de la finca está "Totalmente de acuerdo" en que se realiza debida diligencia en relación con los derechos humanos, el 28% está "De acuerdo" y solo el 1% no se posiciona ni a favor ni en contra.

La alta aceptación de la debida diligencia señala que los trabajadores de la finca están conscientes y respaldan los esfuerzos de la empresa para evaluar y gestionar los riesgos relacionados con los derechos humanos en el campo específico de la producción de flores.

En relación con el ámbito de situaciones de riesgo para los derechos humanos, el 88% de los trabajadores está "Totalmente de acuerdo" en que, dentro de la organización se reconocen las situaciones de riesgo y el 12% está "De acuerdo", la elevada proporción de

trabajadores que indican que se reconocen efectivamente las situaciones de riesgo revela que existe una conciencia aguda de los posibles desafíos que podrían afectar los derechos humanos de los grupos de interés de la empresa. Esto refleja una sensibilidad hacia las condiciones laborales y otros aspectos relacionados con los derechos humanos en la plantación.

En lo que se refiere al asunto de Evitar complicidad, el 72% de los trabajadores está "Totalmente de acuerdo" en que existe dentro de la organización políticas para evitar complicidad en violaciones de derechos humanos. El 26% está "De acuerdo" y solo el 1% no se posiciona ni a favor ni en contra. La mayoría de los trabajadores respalda firmemente la postura ética que genera la finca al evitar la complicidad en violaciones de derechos humanos, lo que refleja una cultura organizacional comprometida con la integridad y la ética laboral.

Seguidamente en la materia de derechos humanos, asunto resolución de reclamos, los resultados del gráfico muestran que, el 90% de los trabajadores está "Totalmente de acuerdo" en la importancia y cumplimiento que brinda la empresa a la resolución de reclamos, y el 10% está "De acuerdo". La fuerte adhesión que exponen en la resolución de reclamos muestra que los trabajadores valoran y son valorados en cuanto a la atención y solución de cualquier inquietud reportada, mostrando por parte de la finca una preocupación por la justicia y el bienestar laboral.

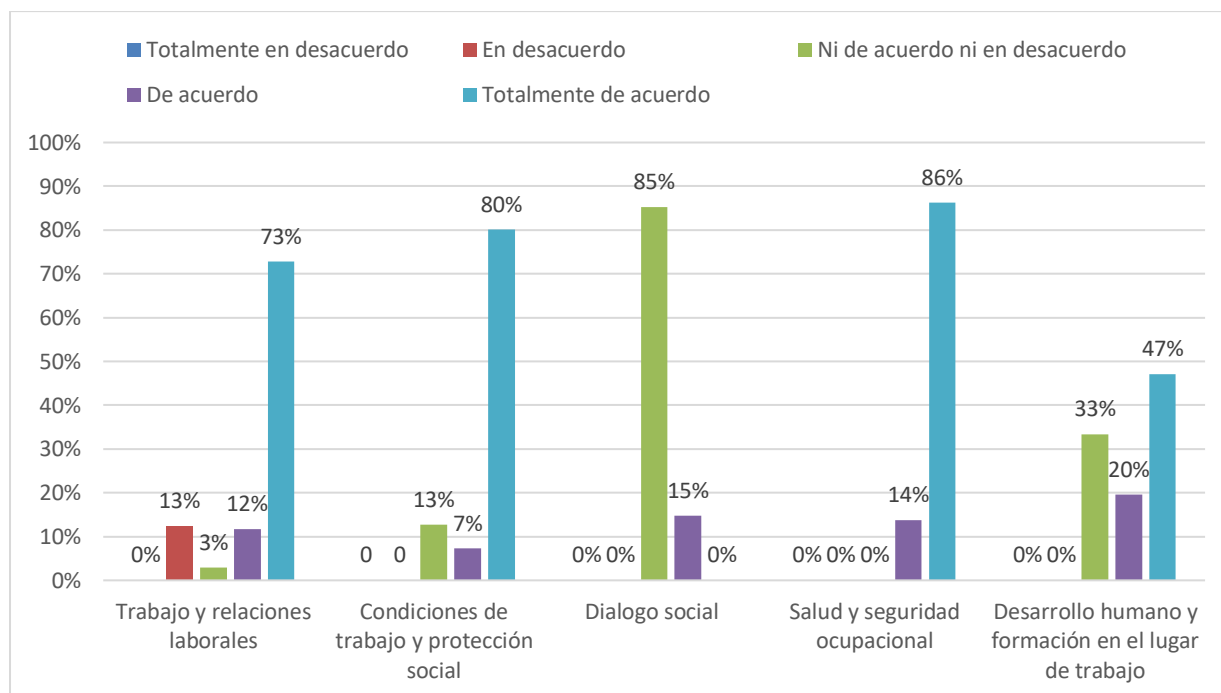
En lo que respecta a discriminación y grupos vulnerables la finca examina sus operaciones y las operaciones de otras partes dentro de su esfera para determinar si existe discriminación directa o indirecta, afirman los trabajadores de la organización que, se asegura de no contribuir al ejercicio de prácticas discriminatorias a través de relaciones ligadas a sus actividades, además de que adopta una visión positiva y constructiva de la diversidad entre las personas con las que interactúa.

Y finalmente en el ámbito de derechos civiles y políticos los trabajadores en su mayoría es decir con el 96% a favor, consideran estar totalmente de acuerdo en que la organización respeta los derechos civiles y políticos como el derecho a la vida, si se ejecutan

prácticas de libertad de opinión y expresión, siempre y cuando se ajusten a la normativa interna de la organización, que respete los derechos de todos quienes conformen el círculo de la finca de flores.

Figura 14

Prácticas laborales



Como se puede apreciar en la figura 14 se muestran los resultados obtenidos a las preguntas formuladas en cuanto a la materia fundamental de prácticas laborales, referente al asunto de trabajo y relaciones laborales los trabajadores se muestran en desacuerdo en un 13%, ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3%, de acuerdo: 12% y totalmente de acuerdo: 73%. La gran mayoría (73%) de los trabajadores están totalmente de acuerdo con las prácticas y las relaciones laborales en la finca de flores. Esto revela un nivel alto de satisfacción y conformidad con las políticas y prácticas laborales que lleva a cabo la organización, aunque existe un 16% de trabajadores que consideran que se deberían ejecutar revisiones para realizar mejoras.

Sin embargo, en lo que respecta al asunto de condiciones de trabajo y protección social, los resultados se muestran un tanto variados, es decir, los colaboradores de la organización manifestaron estar: Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 13%, de acuerdo: 7% y totalmente de acuerdo un 80%. La mayoría (80%) está totalmente de acuerdo que las condiciones de trabajo y la protección social proporcionada por la finca son las adecuadas y van conforme la ley. Esto indica que los trabajadores sienten que se les brinda un entorno laboral seguro y condiciones adecuadas.

En cuanto se refiere al diálogo social que promueve la organización, los resultados fueron los siguientes: Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 85%, de acuerdo: 15%, y totalmente de acuerdo: 0%. El 85% de los trabajadores permanecen en una postura neutral debido a que menciona que en la finca no ha existido aun la formación de grupos o sindicatos, por lo cual no pueden afirmar con certeza si se respetara en todo momento por parte del directivo la formación de estas organizaciones entre trabajadores. No obstante, existe un porcentaje del 15% que se muestran de acuerdo en que si se les respetara y no impediría la formación de estos grupos colectivos.

En lo que respecta a salud y seguridad ocupacional, los resultados se reflejan de la siguiente manera: trabajadores que se muestran de acuerdo: 14% y totalmente de acuerdo: 86%

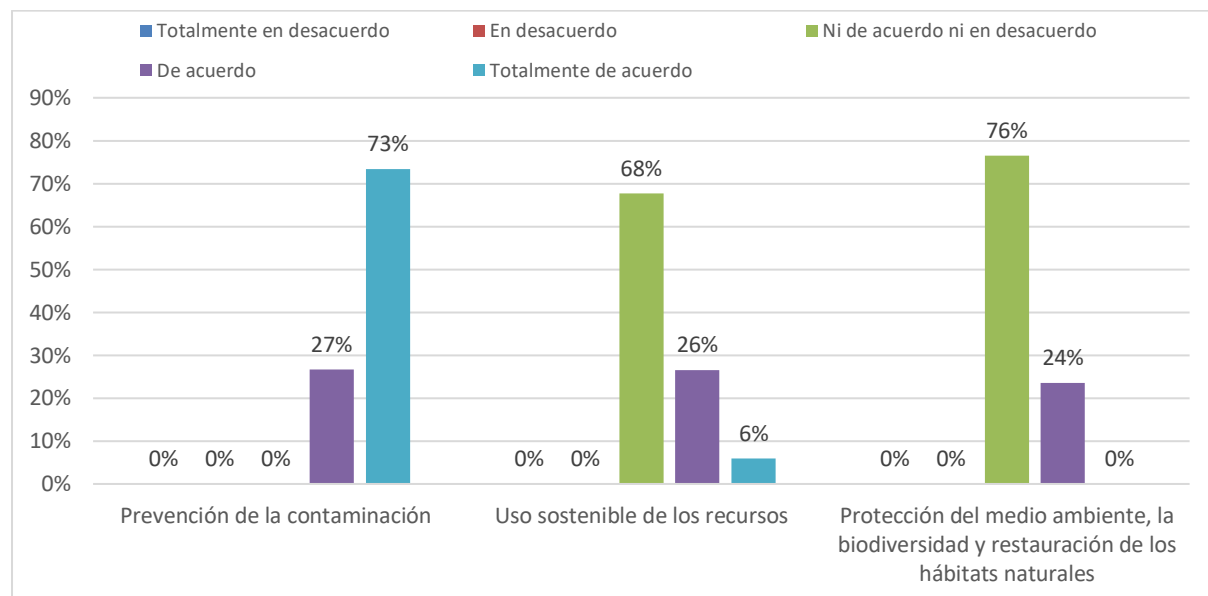
La gran mayoría (86%) está totalmente de acuerdo con las prácticas de salud y seguridad ocupacional que se llevan a cabo por parte de la organización. Esto es un indicativo positivo de que se están tomando medidas adecuadas para garantizar la seguridad y el bienestar de los trabajadores.

A cerca del asunto de desarrollo humano y formación el lugar de trabajo, los resultados de los colaboradores de la finca reflejan un: 33% en ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo: 20% y totalmente de acuerdo: 47%. Si bien la mayoría (47%) está totalmente de acuerdo con el desarrollo humano y la formación que les brinda la finca, hay un porcentaje significativo (33%) que se muestra indiferente a que se apliquen correctamente estos

parámetros. Esto es una señal para revisar que existe la oportunidad de mejorar la percepción y la comunicación sobre las iniciativas de desarrollo y formación.

Figura 15

Medio Ambiente



En lo que respecta a la materia fundamental medio ambiente se pueden apreciar los siguientes resultados en el ámbito de prevención de la contaminación se refleja el: 27% de trabajadores de acuerdo y totalmente de acuerdo: 73%.

El 73% de los colaboradores de la finca están totalmente de acuerdo con las prácticas de prevención de la contaminación que se ejecutan en la finca. Esto es un indicador positivo de que se están implementando medidas efectivas para minimizar el impacto ambiental y proteger contra la contaminación.

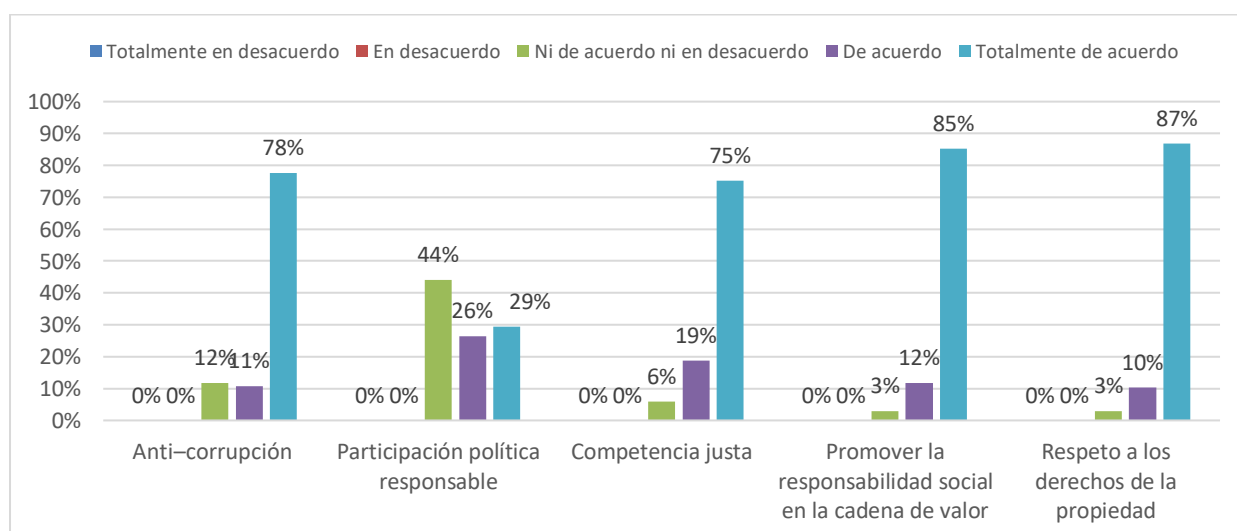
A cerca del uso sostenible de los recursos, los trabajadores se muestran en una postura de Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 68%, de acuerdo: 26% y totalmente de acuerdo: 6%, aunque la mayoría (68%) no muestra una posición clara, hay un 26% que está de acuerdo con el uso sostenible de los recursos. Esto refleja que existe una oportunidad para mejorar la conciencia y comprensión entre los trabajadores sobre las prácticas sostenibles y la importancia de la gestión adecuada de los recursos.

En cuanto a la Protección del Medio Ambiente, la Biodiversidad y Restauración de los Hábitats Naturales, los resultados se generaron de la siguiente manera: el 76% de los trabajadores se muestran en una posición neutral, es decir ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo: 24% y totalmente de acuerdo: 0%. La gran mayoría (76%) no muestra una posición clara sobre la protección del medio ambiente, la biodiversidad y la restauración de hábitats naturales. Este resultado indica que puede ser necesario aumentar la conciencia y la comprensión de las iniciativas ambientales en la finca.

En síntesis, aunque existe un fuerte apoyo a la prevención de la contaminación, hay áreas de mejora en la comprensión y adopción de prácticas sostenibles y de conservación del medio ambiente. Esto podría incluir programas de sensibilización y educación para los trabajadores sobre la importancia del uso sostenible de los recursos y la protección de la biodiversidad. Además, la empresa podría considerar mejorar la comunicación y transparencia sobre sus iniciativas ambientales para involucrar a los empleados de manera más efectiva en la RSE ambiental.

Figura 16

Prácticas justas de operación



En la figura 16 se muestran los resultados obtenidos en cuanto a la materia de prácticas justas de operación, el cual señala que, en el asunto de anticorrupción los

trabajadores tienen diversas perspectivas pues el 12% se mantiene en la postura de ni de acuerdo ni en desacuerdo, en acuerdo: 11% y totalmente de acuerdo: 78%. El 78% de los trabajadores está totalmente de acuerdo con las medidas de anticorrupción que emplea la finca. Esto indica un alto nivel de confianza en la integridad y transparencia de las operaciones, lo cual es positivo para la evaluación de la RSE, sin embargo, existe una pequeña población de trabajadores que se muestran indiferentes con poca seguridad en cuanto a si se aplican o no dichas medidas.

En lo que respecta a participación política responsable, los datos producto de la encuesta se presentan de la siguiente manera, existe un 44% de trabajadores en posición neutral, es decir, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo: 26% y totalmente de acuerdo: 29%, en la cual se refleja una distribución muy equitativa en cuanto a la participación política responsable, no obstante, es un aspecto que sería importante revisar pues existe una gran población con desconocimiento de estos temas.

En lo que concierne Competencia justa, los resultados reflejan que el 6% de los trabajadores no están ni de acuerdo ni en desacuerdo pues manifiestan desconocimiento parcial, y no pueden asegurar que se cumplan o no los parámetros establecidos por la norma en cuanto a si la finca realiza sus actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y coopera con las autoridades competentes, por otro lado existe un 19% de colaboradores que están de acuerdo y totalmente de acuerdo, la mayoría está totalmente de acuerdo con la competencia justa en la finca, indicando que si existe un ambiente laboral equitativo.

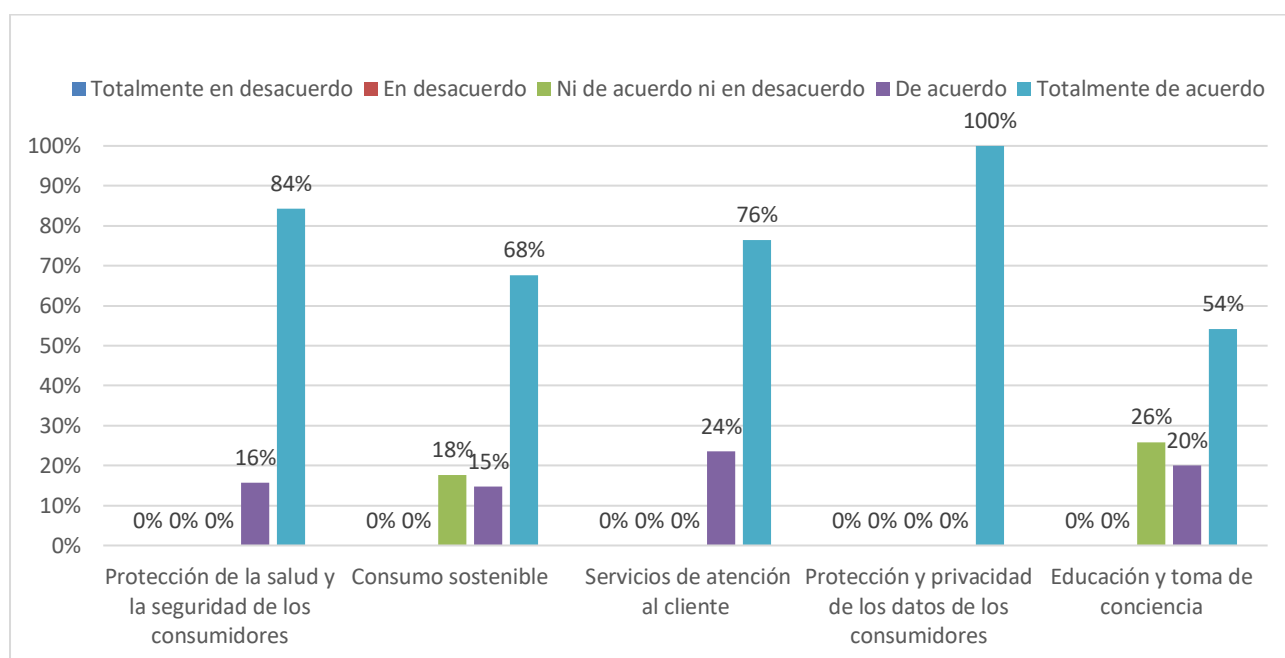
En otra línea, como el grafico lo indica de todos los colaboradores de la finca consultados el 3% de ellos tiene una postura de ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo 12% y totalmente de acuerdo 85% en que la finca promueve de manera efectiva la responsabilidad social en la cadena de valor, lo cual es un indicador positivo para la empresa, pues indica que esta sostiene y promueve un trato justo y práctico de los costos y beneficios de la implementación de prácticas socialmente responsables a través de la cadena de valor, ello

incluye prácticas de compra adecuadas, como asegurar que se pagan precios justos en plazos de entrega son adecuados y los contratos estables.

De acuerdo al ámbito de respeto a los derechos de la propiedad, los trabajadores consideran en un 87% es decir la mayoría que, dentro de la organización se ejerce un debido respeto y buenas políticas que acatan los derechos de la propiedad, además no se involucra en actividades que violen este derecho, y ejerce un pago justo por la propiedad que se utiliza, considerando de manera efectiva las expectativas de la sociedad, no obstante existe una población de trabajadores que mencionan desconocer si se llevan a cabo o no efectivamente estos criterios, por lo cual se denota importante que la empresa efectúe una comunicación más activa en cuanto a estos temas con sus grupos de interés.

Figura 17

Asuntos de consumidores



Como se aprecia en la figura 17, en cuanto al asunto protección de la salud y seguridad de los consumidores, el 84% de los colaboradores de la finca muestran un total acuerdo en que, la empresa efectúa de manera positiva los parámetros que establece la norma ISO 26000, pues certifican que pese a que el giro de negocio involucra el uso de productos

químicos y fertilizantes, la empresa por un lado cuida de sus trabajadores proporcionándoles el equipo necesario de protección ante estos químicos, además, se adhiere a la restricción del empleo de compuestos químicos prohibidos lo cual le permite brindar a sus clientes productos seguros.

En lo que respecta al asunto de consumo sostenible, existen perspectivas variadas desde el punto de vista de los colaboradores, pues un 18% menciona no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, haciendo referencia a que no tienen una opinión clara al respecto y que existen ciertos parámetros que no han sido socializados, sin embargo se presenta un 15% de trabajadores de acuerdo y totalmente de acuerdo un 68%, lo que refleja que la organización promueve eficazmente el consumo sostenible, pues ofrece a los consumidores productos y servicios beneficiosos desde el punto de vista social, ambiental y por su puesto económico.

Con referencia a servicio de atención al cliente, todos los colaboradores están de acuerdo o totalmente de acuerdo con que la finca ofrece servicios efectivos de atención al cliente, pues considera importante analizar las quejas y mejorar las prácticas para responder a ellas, lo cual es un resultado muy positivo pues así lo reflejan los resultados con el 24% de acuerdo y totalmente de acuerdo el 76%.

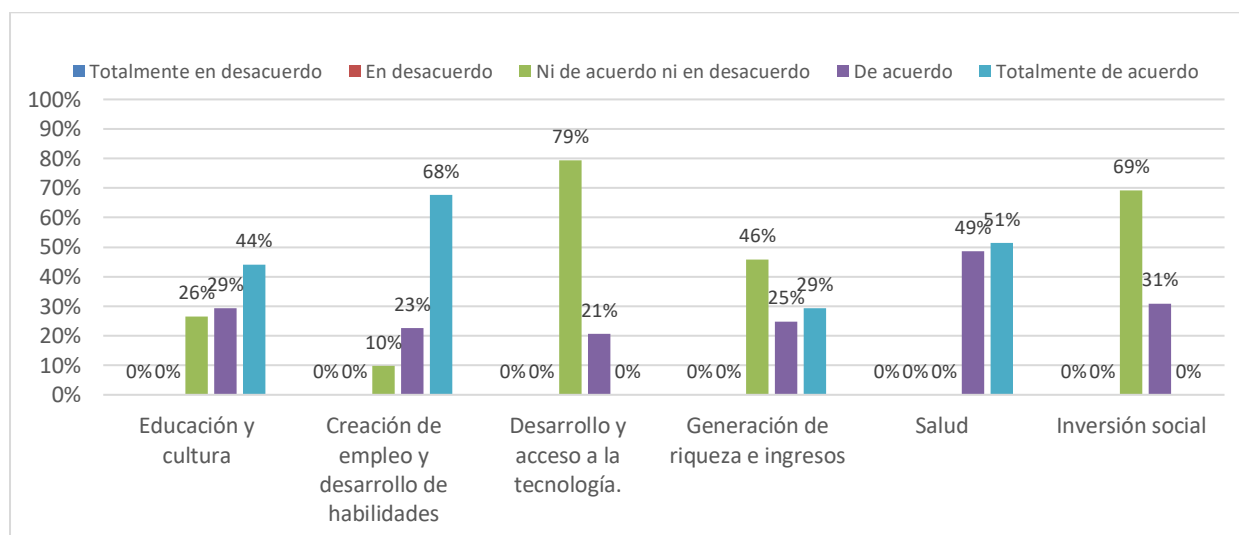
En cuanto al asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores todos los trabajadores coinciden y están totalmente de acuerdo en que la finca cumple a cabalidad con la protección y privacidad de los datos de los consumidores, pues no revela, ni pone a disposición, ni los utiliza para fines ajenos a aquellos especificados en el momento de solicitarlos, con la excepción de que exista de por medio un consentimiento informado.

Referente al asunto de educación y toma de conciencia los resultados revelan que existe un 26% de trabajadores que no está seguro o tiene una opinión clara al respecto, pues manifiestan que en cuanto a la implementación de prácticas sostenibles en cuanto al uso eficiente de materiales, energía y agua no está claramente definida, no obstante se presenta un 74% de trabajadores que están de acuerdo o totalmente de acuerdo con que la finca promueve la educación y toma de conciencia de manera muy efectiva.

En general, los datos obtenidos de la investigación reflejan de la finca resultados positivos en la mayoría de las áreas evaluadas, con altos porcentajes de acuerdo en la protección de la salud y seguridad, servicios de atención al cliente, protección y privacidad de los datos de los consumidores. Sin embargo, en el área de consumo sostenible y educación/toma de conciencia, hay porcentajes significativos de respuestas neutras o indecisas. Estos resultados le generan a la organización una alerta para crear áreas de mejora en el cumplimiento de la norma ISO 26000.

Figura 18

Participación activa y desarrollo de la comunidad



En la figura 18 se aprecian los resultados en materia de participación activa y desarrollo de la comunidad, específicamente con el asunto educación y cultura se presenta un 26% de colaboradores que no tiene una opinión clara en cuanto a si se promueve oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables o discriminados, si se involucra en acciones que mejoren la calidad de la educación y el acceso a la misma, o si promueve el conocimiento local y ayuda a erradicar el analfabetismo, lo cual sugiere una necesidad de mayor transparencia o comunicación sobre las acciones de responsabilidad social de la finca.

A pesar de eso el otro 73% de los colaboradores está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que la finca contribuye al desarrollo de la educación y la cultura, pues consideran que si se reconoce y valora las culturas locales y las tradiciones culturales, que sean coherentes con el principio de respeto a los derechos humanos, además de que considera facilitar la educación en materia de derechos humanos y aumenta la toma de conciencia sobre los mismos.

En lo que respecta al asunto de creación de empleo y desarrollo de actividades el 91% de los colaboradores de la finca están de acuerdo o totalmente de acuerdo con que la finca contribuye a la creación empleo directo, en lugar de utilizar acuerdos de trabajo temporal, al desarrollo de habilidades y a promover las condiciones necesarias para la creación de empleo, entre otros, esto indica un fuerte respaldo por parte de los trabajadores, lo que atrae excelentes beneficios a la organización, uno de ello es la satisfacción de los trabajadores.

En el ámbito de desarrollo y acceso a la tecnología los resultados obtenidos se presentan de la siguiente manera: el 79% de los trabajadores no tienen una opinión clara sobre si la finca contribuye al desarrollo y acceso a la tecnología, pues al tratarse de una empresa pequeña no ha sido viable adoptar prácticas que permitan la transferencia y la difusión tecnológica y se encuentre claramente definida para sus grupos de interés, en otro aspecto a pesar de que el gerente considere involucrarse en alianzas con organizaciones, tales como universidades o laboratorios de investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico, esto aún no ha sido posible, no obstante el otro 21% de trabajadores está de acuerdo con que en la medida de posible si se llevara a cabo cumplimiento de estos parámetros.

Por otra parte, en cuanto a la generación de riqueza e ingresos los resultados reflejan que un 46% de los trabajadores no están seguros o no tiene una opinión clara sobre si la finca contribuye a la generación de riqueza e ingresos, mientras que un 54% está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que la organización apoya prácticas de desarrollo pues,

considera dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales, además de fomentar el uso eficiente de los recursos disponibles.

En lo que respecta al análisis de resultados de los trabajadores en relación con la contribución de la finca a la salud revela un resultado positivo. El 100% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que la finca contribuye a la salud. Esto sugiere que las prácticas y políticas de la finca relacionadas con la salud de los trabajadores son altamente respaldadas por el personal, pues la empresa se preocupa por eliminar los impactos negativos de cualquier proceso de producción encomendado por la organización.

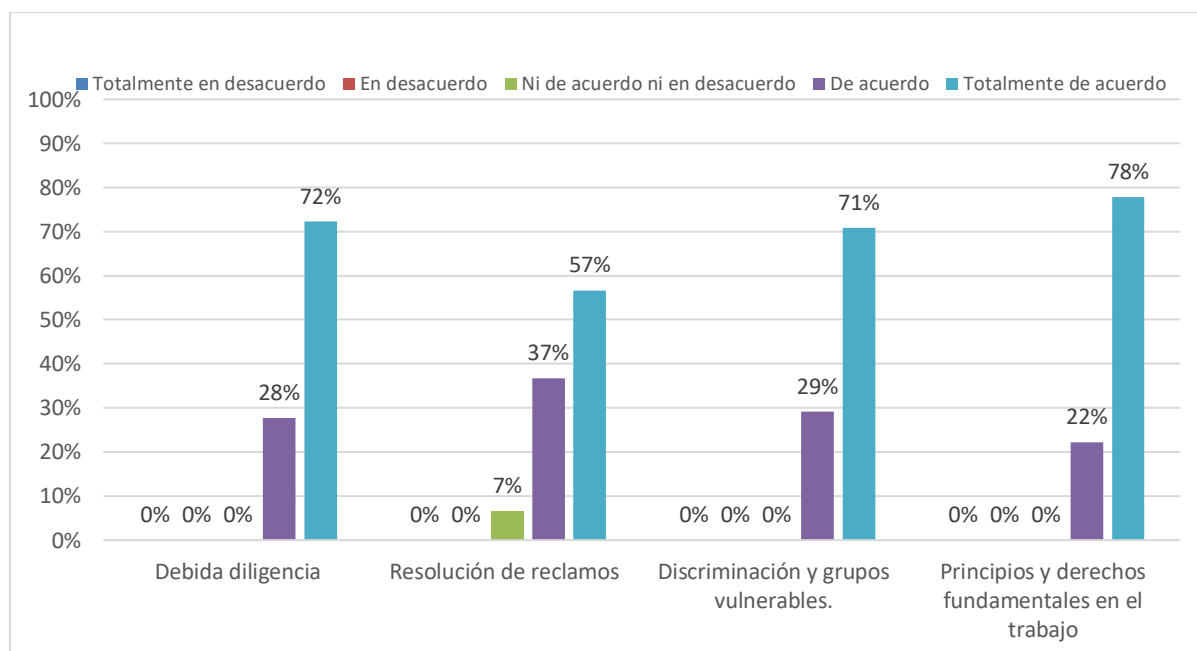
En cuanto a la inversión social, el 69% de los trabajadores no está seguro o no tiene una opinión clara sobre si la finca realiza inversiones sociales. Esto indica una falta de comunicación o transparencia en relación con las acciones de responsabilidad social de la finca. Sería beneficioso para la empresa abordar esta percepción mediante la mejora de la comunicación y la divulgación de las iniciativas sociales que realiza. La inversión social no solo genera un impacto positivo en la comunidad, sino que también puede generar un mayor compromiso y satisfacción entre los trabajadores al sentirse parte de un esfuerzo más amplio y significativo.

En síntesis, mientras que la finca muestra un fuerte respaldo en términos de contribución a la salud de los trabajadores, la percepción de la inversión social parece ser menos clara. Para fortalecer la confianza y la participación de los empleados, podría ser beneficioso mejorar la comunicación y la transparencia en relación con las acciones de responsabilidad social que lleva a cabo la finca.

3.3 Resultados de los clientes

Figura 19

Derechos humanos



En la figura 19 se pueden apreciar los resultados obtenidos del grupo de interés clientes, en cuanto al asunto debida diligencia, el 100% de los clientes está de acuerdo o totalmente de acuerdo con la existencia de una política de derechos humanos y muestra apoyo a las acciones tomadas para abordar los impactos negativos de las decisiones y actividades de la finca, pues incluye estructuras transparentes y suficientes para garantizar que ninguna de las partes involucradas en un proceso de resolución de reclamaciones pueda interferir con la justa gestión de ese proceso, lo cual genera un respaldo positivo para la organización.

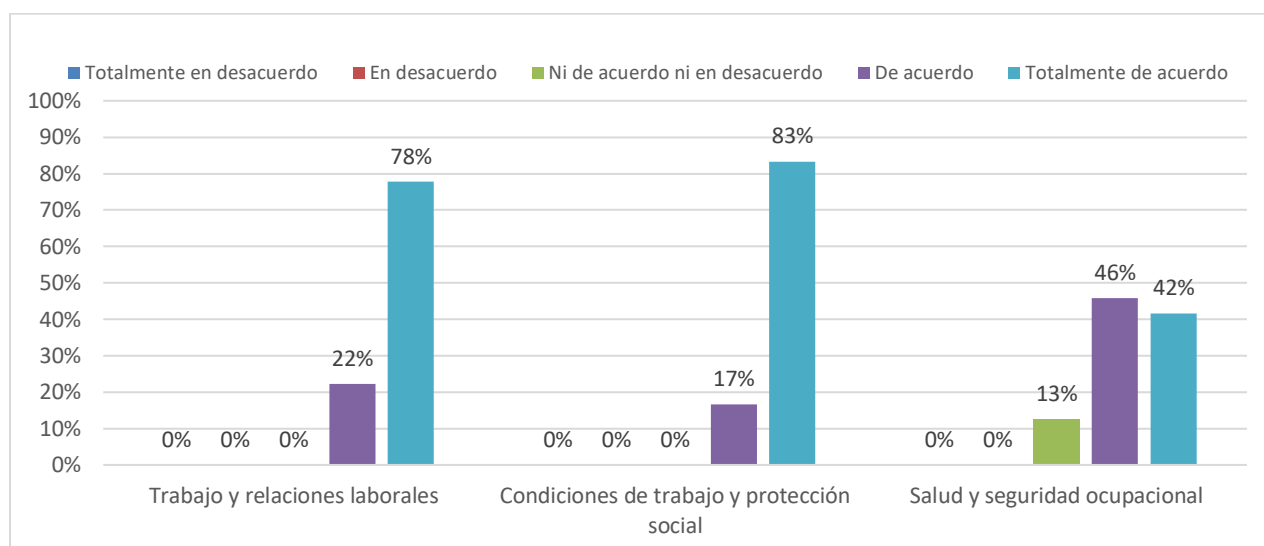
Además, la empresa considera brindar a las partes agraviadas acceso a las fuentes de información, asesoramiento buscando que los resultados y reparaciones sean acordes a las normas sobre los derechos humanos reconocidas, los clientes mencionan que, se encuentran claramente establecidos los departamentos, y que todas sus inquietudes son

solventadas en la medida de lo posible y manera gratificante, lo que genera que se sientan seguros con respecto a cómo se manejan las reclamaciones.

Referente al ámbito de discriminación y grupos vulnerables el 100% de clientes se consideran de acuerdo y totalmente de acuerdo en cuanto al cumplimiento de los parámetros que la norma sugiere, pues mencionan que no existe ningún tipo de prácticas discriminatorias por ningún tipo y con ningún individuo, por el contrario respalda la contribución en la prevención de esta, en todos sus grupos de interés y a compensarlas en caso de ser necesario.

Con respecto a principios y derechos fundamentales en el trabajo los resultados reflejan que el 100% de los clientes están de acuerdo y total acuerdo en que se cumplen los criterios establecidos por la norma ISO 26000, pues de lo que ellos pueden palpar consideran que existe un excelente ambiente laboral y que los colaboradores de la finca están contentos y satisfechos con su lugar de trabajo, mencionan que no han apreciado el uso de trabajo forzoso, obligatorio o abusivo que involucre a la Finca Las Flores, aluden que no se presenta el uso de trabajo infantil.

En conclusión, la mayoría de los resultados son positivos, sin embargo, existen áreas donde la finca podría mejorar la comunicación para abordar las percepciones menos claras. Y así proporcionar información detallada sobre las políticas y prácticas específicas relacionadas con los derechos humanos, todo lo anterior mencionado genera fortaleza en la confianza y la percepción positiva de los clientes.

Figura 20*Prácticas laborales*

En lo que respecta a la materia fundamental prácticas laborales, y al asunto: trabajo y relaciones laborales se presentan los resultados de los clientes con un 100% de aceptación en cuanto a que consideran que se cumplen dentro de la organización las especificaciones que brinda la norma, pues perciben que la empresa reconoce la importancia del empleo seguro, proporciona aviso razonable cuando se plantean cambios en sus operaciones y no se beneficia de prácticas laborales injustas, explotadoras y abusivas.

En el ámbito de condiciones de trabajo y protección social, de igual manera existe una gran aceptación del 100% en cuanto a que la finca implementa estas disposiciones que presenta la norma, pues perciben como la empresa se asegura de brindar a sus trabajadores las condiciones laborales necesarias para el buen desarrollo de sus actividades, todo esto regido bajo una normativa legal respetando el horario laboral normal o acordado, y cuando existe la necesidad de laborar horas extras por temporada alta, todos estos rubros son reconocidos legalmente.

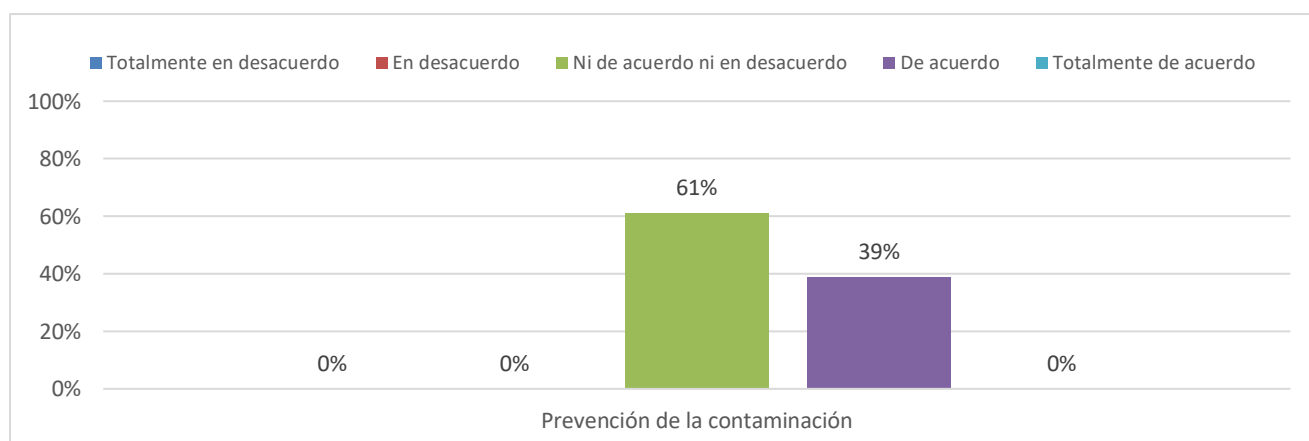
Mientras tanto en lo que respecta a salud y seguridad ocupacional, el resultado indica un respaldo fuerte 88% de clientes a las prácticas de salud y seguridad ocupacional en la finca. Sin embargo, la presencia del 13% que no tiene una opinión clara refleja que se debe

realizar un análisis el proporcionar detalles sobre las medidas específicas implementadas para garantizar la salud y seguridad de los trabajadores.

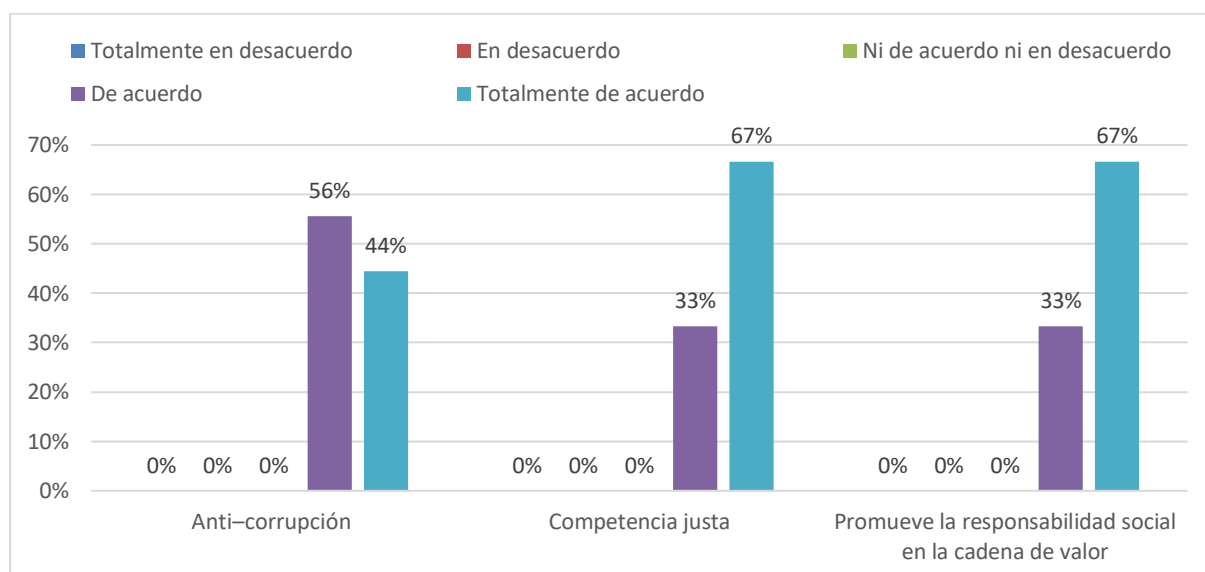
En general, los resultados muestran una percepción positiva de las prácticas laborales en la finca, con altos porcentajes de acuerdo o total acuerdo en todas las categorías. Sin embargo, es importante abordar las áreas de ambigüedad para garantizar una comprensión completa y fomentar una mayor confianza por parte de los clientes. Proporcionar información detallada y transparente sobre las prácticas específicas relacionadas con el trabajo, las condiciones laborales, y la salud y seguridad ocupacional contribuirá a mejorar aún más la percepción y la satisfacción de los trabajadores.

Figura 21

Medio ambiente



Con respecto a la materia fundamental medio ambiente, existen áreas de desacuerdo en la identificación de aspectos e impactos ambientales y fuentes de contaminación, la inclinación de los clientes por la alternativa ni de acuerdo ni en desacuerdo con el 61% puede interpretarse de varias maneras. Podría ser positivo si los clientes confían en las prácticas de la organización para prevenir la contaminación, sin embargo, también podría indicar falta de conciencia o información detallada sobre las medidas específicas que implementa la organización, no obstante, los clientes mencionan que desconocen si se aplican estos parámetros debido a que ellos hacen una breve parada en la finca.

Figura 22*Prácticas Justas de operación*

Los resultados en cuanto al asunto anticorrupción reflejan que el 100% de los clientes están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la finca implementa de manera eficaz prácticas de anticorrupción y que trabaja en la lucha contra la corrupción, pues desde la perspectiva de clientes mencionan que no han experimentado una situación ni siquiera similar a la expuesta, debido a que se ejercen principios de total respeto e igualdad dentro de la organización.

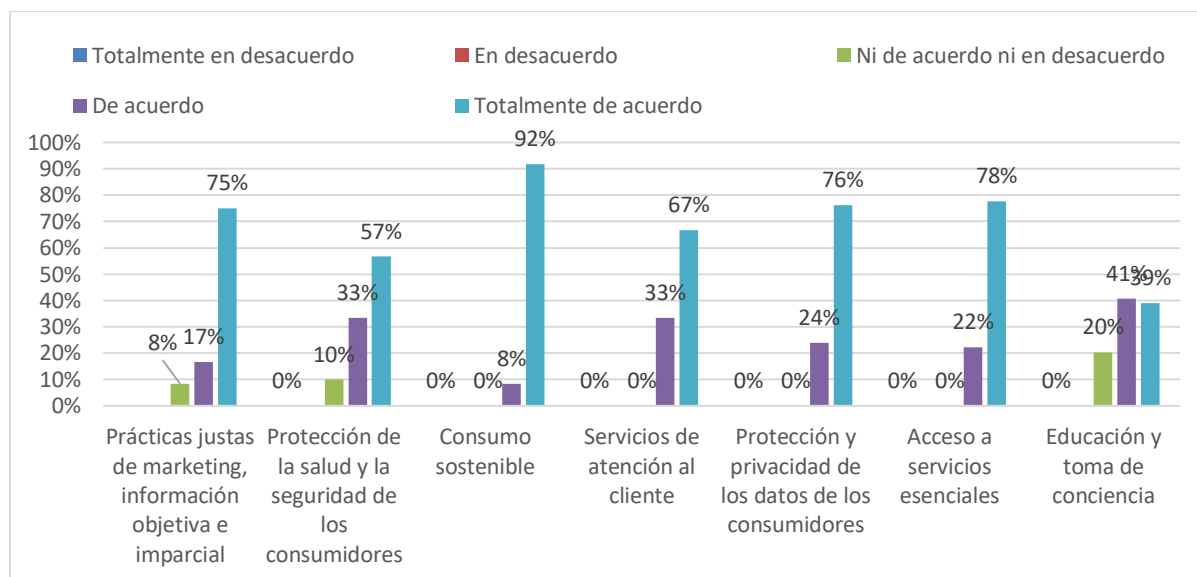
En lo que respecta a la competencia justa, los clientes en su 100% consideran estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que se emplean prácticas justas de competencia, alegando que la Finca la Flores es una de las organizaciones de la zona que brinda un excelente producto de calidad y no necesita ejecutar procedimientos antiéticos para lograr ser una entidad competitiva.

De acuerdo con el asunto de, promover la responsabilidad social en la cadena de valor, un 33% de los clientes está de acuerdo en que la finca ejecuta eficazmente prácticas de responsabilidad social en la cadena de valor. El 67% está totalmente de acuerdo en que se ejecutan los lineamientos establecidos por la norma, y se llevan a cabo tratos justos y prácticos de los costos y beneficios de la implementación de prácticas socialmente

responsables a través de la cadena de valor, pues la organización es participe de prácticas de compras adecuadas, como asegurar que se pagan precios justos en plazos de entrega son adecuados y los contratos estables.

Figura 23

Asuntos de consumidores



Con relación a asuntos de consumidores se aprecia en los resultados del gráfico 19 un fuerte respaldo del 92% de clientes, ya que señalan que observan estrategias de marketing que son equitativas y la presentación de información objetiva e imparcial. Esto es un punto fuerte que revela una comunicación efectiva y transparente en estas áreas, a pesar de que se muestra un 8% de clientes que se encuentran en una posición imparcial debido a la falta de conocimiento que les genera estos criterios dentro de la entidad.

En lo respecta al asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se muestra un 90% de clientes en total respaldo de que dentro de la organización se ejecutan de manera efectiva prácticas de seguridad para los usuarios y otras personas, para su propiedad, y para el medio ambiente, así mismo evita el uso de sustancias químicas dañinas, incluyendo a aquellas que son cancerígenas, tóxicas, o prohibidas. Por otro se presenta un 10% de clientes que se mantienen en una postura neutral, debido a la falta de familiaridad

con el tema, la organización debería revisar continuamente sus procesos de comunicación para que estos sean efectivos hacia sus grupos de interés.

En el aspecto de consumo sostenible, se aprecia un total acuerdo por parte de los clientes en que, se toman efectivamente las sugerencias que promueve la norma ISO 26000 en cuanto a que brinda a los consumidores productos y servicios beneficiosos, desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reduciendo los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente. Práctica esencialmente valorada por sus diferentes grupos de interés.

En cuanto se refiere a servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de reclamos los resultados reflejan que el 100% de los clientes están de acuerdo con las prácticas de asistencia a los consumidores y se muestran satisfechos en cuanto al servicio que reciben, señalan que además la organización cuenta con un departamento eficaz para una comunicación rápida y directa: cliente- empresa, y que se evidencia procesos bien establecidos por departamentos internos que garantizan que el producto que se adquiere cuenta con las garantías necesarias y establecidas por el consumidor, garantizando que el producto que reciben cumple con los estándares de calidad necesarios para realizar transacciones comerciales.

Por otro lado, en cuanto a protección y privacidad de los datos de los consumidores los resultados obtenidos revelan que el 100% de los clientes consideran que la empresa opta efectivamente por implementar prácticas destinadas a proteger y preservar la información de los clientes, la cual se limita en recopilar datos de carácter personal y solicita información que sea esencial para la provisión de los productos y servicios, la misma que no se revela, ni pone a disposición, ni usa los datos de carácter personal, para propósitos distintos de aquellos especificados, incluido el marketing, excepto cuando exista consentimiento informado y voluntario del consumidor, o cuando sea requerido por la ley.

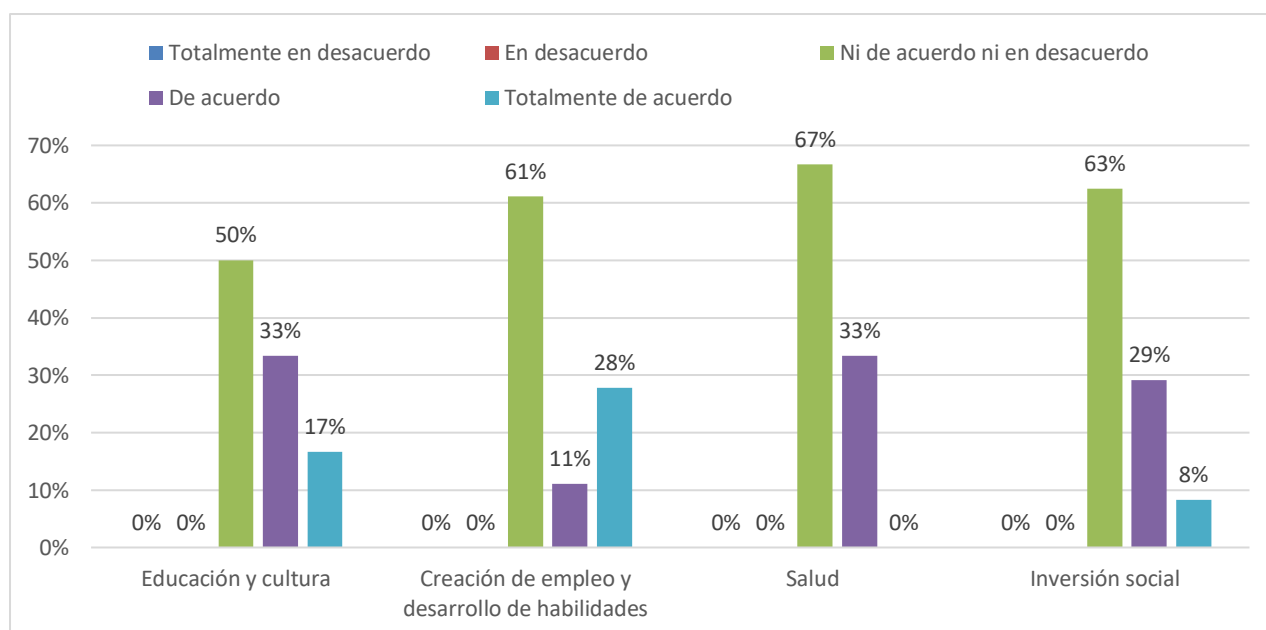
En lo que respecta al asunto de acceso a servicios esenciales al igual que los últimos que se han revisado, se puede apreciar que existe una gran aprobación por parte de los

clientes en lo que si se llevan a cabo normas para la correcta operación transparente, y se proporciona información clara acerca del establecimiento de precios y cargos que puedan generarse, además consideran que la finca proporciona la misma calidad y nivel de servicio a todos los grupos de consumidores sin discriminación alguna, adicionalmente brinda un sistema eficaz de comunicación que contribuye a evitar la interrupción del servicio que brinda.

Finalmente, en el último aspecto evaluado en cuanto a esta materia fundamental, los resultados se presentan de la siguiente manera, el 80% de los clientes manifiesta que está de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la organización aborda efectivamente temas sobre el buen uso y cuidado del producto que brinda, no obstante, se refleja también un porcentaje importante del 20% que menciona que, hay ciertos parámetros en los existe desconocimiento.

Figura 24

Participación activa y desarrollo de la comunidad



En la figura 24 se pueden apreciar los resultados obtenidos de la encuesta a los clientes en cuanto a la materia fundamental participación activa y desarrollo de la comunidad establecido en la norma ISO 26000, en lo que se refiere al asunto de educación y cultura, se refleja que el 50%, número importante de clientes se encuentran en una posición neutral,

indicando que existe un desconocimiento por parte de ellos, pues no están al tanto si la organización lleva o no, acabo practicas contribución al desarrollo de la comunidad, sin embargo el otro 50% considera que la finca si realiza aportes a la educación en materia de derechos humanos y aumenta la toma de conciencia sobre los mismos.

En el ámbito de creación de empleo y desarrollo de habilidades se refleja una situación similar a la anterior, pues con un resultado del 50% de clientes en posición neutral, que no se encuentran ni de acuerdo ni en de acuerdo, y el otro 50% que considera que la en la finca si se brinda la debida importancia a la creación de empleo seguro y directo, además de que se presta especial atención en promover las condiciones necesarias para la creación de empleo.

En relación con la salud, el 67% de los clientes de la organización manifiesta una postura neutral, es decir, ni están a favor ni en contra, en cuanto a si la empresa cumple con las normas legales establecidas. Esto se debe a que mencionan que solo visitan brevemente la organización para retirar el producto y no tienen pleno conocimiento de lo que sucede internamente ni de cómo se gestionan las cuestiones de salud entre los empleados.

Sin embargo, el restante 33% expresa su conformidad con la implementación de prácticas de salud. A pesar de que señalan que solo visitan la finca para recoger el producto y no pueden observar directamente cómo se llevan a cabo estas prácticas, manifiestan estar de acuerdo debido a la percepción positiva que tienen del gerente de la organización. Asumen que el gerente ejecuta estas prácticas en beneficio de todos los grupos de interés.

En cuanto al tema de inversión social, se evidencia un 63% de clientes que muestran indiferencia o adoptan una posición neutral, es decir, ni de acuerdo ni en desacuerdo, explican que solo van de paso a la finca y no tienen conciencia de cómo se llevan a cabo las prácticas en la organización, y por lo tanto, desconocen si la finca implementa o toma en cuenta la promoción del desarrollo de la comunidad al planificar proyectos de inversión social, sin embargo el 37% de clientes considera que la empresa si esta alineada a estos parámetros.

Capítulo cuatro

Propuesta de RSE mediante la norma ISO 26000

4.1 Introducción

En la actualidad, a causa de la intensa competencia, la globalización, las fluctuaciones en el mercado y el progreso tecnológico, las empresas tienden a adoptar iniciativas y políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) con el objetivo de asegurar un crecimiento sostenible y consolidar su posición en el mercado. De esta manera, a través del análisis previo efectuado, se determinó que la empresa opera de manera eficaz al llevar a cabo acciones que impactan mínimamente a sus grupos de interés.

Sin embargo, a continuación, se detallan la filosofía empresarial, la estructura organizacional, las estrategias y las actividades orientadas al cumplimiento de las prácticas establecidas bajo la norma ISO 26000. Esto se realiza con el propósito de que la empresa lleve a cabo el cumplimiento eficaz de los parámetros establecidos por la norma, para lo cual el presente trabajo de investigación ha realizado la evaluación y análisis de cómo se llevan a cabo estos parámetros dentro de la organización, y de este modo cumplir con los objetivos propuestos, el consiste en diseñar estrategias de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) basadas en la norma ISO 26000.

Estas estrategias buscan promover la sostenibilidad ambiental en los procesos productivos, proporcionando a la organización una ventaja competitiva en términos de sostenibilidad y desarrollo. En este contexto, las estrategias brindarán a la empresa un conjunto de medidas que posibilitarán la realización de sus actividades productivas de manera socialmente responsable. Esto conllevará a diversos beneficios económicos y a la mejora de la imagen corporativa, ya que compensará diversas necesidades y requisitos de los grupos de interés (stakeholders).

4.2 Propuesta de filosofía empresarial

La filosofía empresarial constituye uno de los fundamentos de una organización, donde se reflejan diversos elementos que posibilitan su identificación y distinción respecto a otras.

4.2.1 Misión

Producir, comercializar y distribuir flores destinadas a satisfacer las necesidades de nuestros clientes mediante la entrega de productos de excelente calidad, a precios competitivos en el mercado, de igual forma, es nuestro compromiso observar rigurosamente los estándares nacionales en calidad, protección y cuidado del medio ambiente, así como en el trato humano. Alineados con los principios de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), buscamos no solo ser líderes en nuestra industria, sino también contribuir positivamente al bienestar de la sociedad y al respeto por el entorno que nos rodea.

4.2.2 Visión

Ser una empresa líder en la comercialización de flores de alta calidad, de tal forma que, asumimos la responsabilidad de fortalecer y preservar el mercado nacional y nos esforzamos por maximizar la productividad y competitividad de la empresa, siempre guiados por los principios de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Nuestra visión incluye un compromiso sólido con prácticas sostenibles, el bienestar de nuestros empleados y la contribución positiva al entorno social y ambiental en el que operamos.

4.2.3 Valores institucionales

- Puntualidad: ser diligente en el cumplimiento de las tareas y en la entrega del producto
- Respeto al ser humano: todos los compañeros del trabajo deben respetarse y compartir sus experiencias, evitando problemas personales.
- Excelente calidad de crisantemos: satisfacer las necesidades de los clientes ofreciendo un producto de óptima calidad, en empaques adecuados que permita su protección e identificación.

- Trabajo en equipo: contar con la colaboración y la voluntad de la cada uno de los empleados para cumplir los objetivos.
- Equidad: mantener un buen trato a todos los trabajadores por igual para que exista justicia.
- Honradez: todo el personal debe ser honesto iniciando por sus actos y terminando por las cosas materiales.
- Mejoramiento continuo de todo el personal, considerando la capacitación laboral mediante talleres, cursos y charlas impartidas por personas especializadas.
- Definir las mediciones de desempeño de los procesos identificados.

4.2.4 Principios

Trabajo profesional en equipo y con relaciones sinceras y transparentes.

Cuidado de los bienes de la empresa como si fueran suyos.

Buscar permanentemente la mejora continua mediante la participación de los colaboradores y lograr altos niveles de productividad.

Reconocer y respetar la dignidad e integridad del personal.

Reconocer el desempeño del personal en el cumplimiento de sus responsabilidades y compensarlos de acuerdo con su contribución a la empresa.

Ofrecer a nuestros colaboradores un empleo seguro y permanente, el cual sea un reto para cada persona en particular de tal forma que pueda tener el sentido de responsabilidad y lograr la satisfacción por el logro de sus metas.

Crear las condiciones de trabajo libre de riesgo lo cual contribuye a proteger la salud y la vida de los colaboradores.

Procurar un ambiente de trabajo ordenado y alegre, mediante el cual el colaborador sonría y proporcione un excelente servicio a nuestros clientes.

4.2.5 Política de la calidad

Cultivar, procesar y comercializar flores frescas de corte de exportación.

Nos comprometemos a cumplir con los requerimientos legales y de nuestros clientes mejorando continuamente su satisfacción.

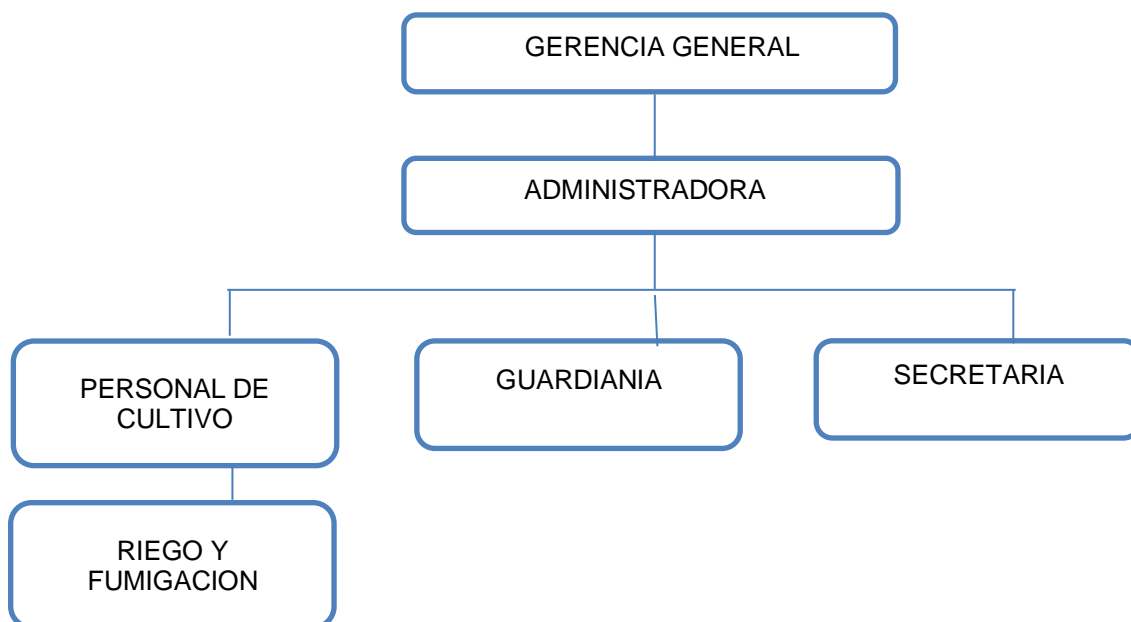
Administramos nuestros procesos por objetivos cuyo marco de referencia queda explícito en esta política.

4.3 Estructura organizacional

A continuación, se muestra un esquema que representa la estructura organizativa de la empresa.

Figura 25

Estructura organizacional Finca la Flores



Elaborado por: Silvana Mero

Fuente: Datos proporcionados por la gerencia de la finca "Las flores"

El propósito de la figura anterior es optimizar la configuración administrativa existente en la organización. En las siguientes líneas se detallan la posición laboral, las responsabilidades y las funciones específicas de cada miembro de la empresa.

4.3.1 Gerente

Es la persona responsable de promover el adecuado progreso de todas las actividades realizadas por la empresa y de otorgar su aprobación para su ejecución.

Sus funciones son:

- Supervisar y coordinar todas las operaciones diarias de la finca, asegurando eficiencia y productividad.
- Implementar y mantener prácticas operativas efectivas para el cultivo y cuidado de las flores.
- Contratar, entrenar y supervisar al personal
- Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y motivador.
- Gestionar el presupuesto de la finca y tomar decisiones financieras informadas.
- Supervisar la contabilidad y garantizar la rentabilidad de la operación.
- Establecer y mantener relaciones efectivas con proveedores de insumos y servicios.
- Colaborar con clientes para satisfacer sus necesidades y garantizar la calidad del producto.
- Participar en la planificación a largo plazo y en la toma de decisiones estratégicas para el crecimiento sostenible de la finca.
- Actuar como líder en situaciones de crisis, tomando decisiones rápidas y eficaces para mitigar impactos negativos.
- Garantizar el cumplimiento de regulaciones y normativas relevantes en la industria agrícola.
- Establecer y mantener estándares de calidad para asegurar la excelencia en la producción de flores.
- Coordinar y programar las actividades de cosecha, considerando la madurez de las flores y los requisitos del mercado.

- Gestionar eficientemente los insumos agrícolas, como fertilizantes y pesticidas, asegurando un uso adecuado y sostenible.
- Implementar y hacer cumplir las acciones de responsabilidad social empresarial, como la correcta planificación de estas, su cumplimiento a cabalidad, así como también las medidas de seguridad para garantizar un entorno de trabajo seguro para el equipo.

4.3.2 Administradora

La administradora desempeña un papel esencial en la gestión cotidiana de la finca, contribuyendo al éxito sostenible y al crecimiento del negocio de flores, dentro de sus funciones se encuentran las siguientes:

- Supervisar y gestionar las actividades operativas y financieras de la finca, incluyendo presupuestos, contabilidad y reportes financieros.
- Encargarse de la contratación, entrenamiento y gestión del personal, asegurando un equipo competente y motivado.
- Coordinar la atención al cliente, asegurando su satisfacción.
- Coordinar la venta de flores con los clientes.
- Facilitar la comunicación interna dentro de la finca, asegurando que la información relevante se comparta eficientemente entre los diferentes departamentos.
- Generar informes periódicos sobre el desempeño financiero y operativo de la finca, proporcionando datos clave para la toma de decisiones.
- Coordinar las agendas del gerente, u otros miembros del equipo, programando reuniones y citas según sea necesario.
- Dirigir y supervisar al equipo de trabajadores agrícolas, proporcionando orientación sobre las tareas específicas relacionadas con el cultivo.

4.3.3 Secretaria

La secretaria desempeña un papel muy importante en la gestión administrativa de la finca, sus funciones específicas son las siguientes:

- Encargarse de realizar todos los pagos relacionados con las operaciones de la finca
- Mantener un registro actualizado de la nómina de empleados, incluyendo detalles sobre salarios, beneficios y horas trabajadas.
- Asegurarse de que todos los pagos cumplan con los requisitos legales y fiscales aplicables, manteniendo la documentación necesaria para auditorías y registros.
- Organizar y mantener archivos de documentación relacionada la finca, facilitando un acceso eficiente y preciso.

4.3.4 Personal de cultivo

El personal de cultivo en la finca de flores es el motor en el proceso de producción y cuidado de las plantas. Sus responsabilidades están directamente relacionadas con garantizar un crecimiento saludable y la calidad de las flores. Aquí se detallan algunas de sus funciones:

- Llevar a cabo la siembra de semillas o plantas, siguiendo los procedimientos y las fechas establecidas para optimizar el ciclo de crecimiento.
- Realizar tareas diarias de cuidado, que pueden incluir riego, fertilización, y aplicación de pesticidas o herbicidas según sea necesario.
- Realizar la poda regular y el desbrote para promover un crecimiento saludable, controlar la forma de las plantas y maximizar la producción de flores.
- Vigilar y gestionar activamente el control de plagas y enfermedades, implementando medidas preventivas y correctivas según sea necesario.
- Manejo del suelo, como la preparación del terreno y la aplicación de fertilizantes para mantener condiciones óptimas de crecimiento.
- Llevar a cabo la cosecha de flores en el momento adecuado para garantizar la máxima calidad y duración de estas.
- Clasificar las flores cosechadas según su variedad, y participar en el empaquetado para su venta

4.3.5 Guardianía

El personal de guardianía de la Finca cumple un rol importante dentro de esta, pues es el encargado de:

- La vigilancia de la propiedad, realizar rondas regulares, detectar cualquier actividad sospechosa, y monitorear el acceso a la finca, asegurándose de que solo personas autorizadas entren a la propiedad.
- Garantiza la seguridad de los empleados y visitantes durante su estancia en la finca
- Prevenir y responder a situaciones de robo, vandalismo u otros incidentes.
- Trabajar en estrecha colaboración con otros departamentos para garantizar la integridad y seguridad general de la finca.

4.4 Matriz de planificación

4.4.1 Gobernanza de la organización

Se refiere al sistema de procesos, políticas, reglas y estructuras mediante el cual una empresa es dirigida y controlada. Esencialmente, se trata de cómo se toman las decisiones, cómo se ejerce el liderazgo y cómo se asegura la rendición de cuentas en una empresa.

Tabla 3

Gobernanza de la organización

Objetivos	Estrategias	Actividades	Responsable	Tiempo de ejecución
Incrementar la Transparencia en la Toma de Decisiones	Mejorar la visibilidad y accesibilidad de la información relevante para los stakeholders.	- Desarrollar un conjunto claro de políticas y procedimientos que reflejen los objetivos de RSE.	Equipo de Alta Dirección	Corto plazo
Fortalecer la Participación de los Stakeholders	Desarrollar mecanismos efectivos para involucrar a los empleados, comunidades locales y otros stakeholders en el proceso de toma de decisiones	- Crear un conjunto de políticas de divulgación y comunicación.	Equipo de Alta Dirección	Mediano plazo

	Establecer un portal de transparencia en el sitio web para compartir información clave.	- Desarrollar y lanzar un portal web dedicado a la transparencia.	Equipo de Alta Dirección	Mediano plazo
Mejorar la rendición de cuentas y la evaluación del desempeño	Implementar procesos de evaluación del desempeño de la alta dirección.	Desarrollar un sistema de evaluación del desempeño.	Equipo de Alta Dirección	Mediano plazo
	Realizar auditorías internas periódicas para evaluar la eficacia de las políticas de RSE.	- Programar y llevar a cabo auditorías internas regulares.	Equipo de Alta Dirección	Largo plazo
Fortalecer la gestión del riesgo	Desarrollar un plan de gestión de riesgos que incluya riesgos relacionados con la RSE.	- Identificar y evaluar riesgos potenciales, especialmente aquellos relacionados con la RSE.	Equipo de Alta Dirección	Mediano plazo
	Establecer medidas preventivas y correctivas para mitigar los riesgos identificados.	-Implementar acciones para reducir o abordar los riesgos identificados.	Equipo de Alta Dirección	Mediano plazo

4.4.2 Derechos humanos

Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, la implementación efectiva de los derechos humanos en el ámbito empresarial no solo cumple con responsabilidades éticas, sino que también fortalece la sostenibilidad y la estabilidad a largo plazo de la organización.

Tabla 4

Derechos humanos

Objetivos	Estrategias	Actividades	Responsable	Tiempo de ejecución
Promover el Respeto a los Derechos Humanos	Garantizar que todas las operaciones de la finca respeten y promuevan los derechos humanos, tanto en el ámbito laboral como en las comunidades circundantes.	- Garantizar que todas las operaciones de la finca respeten y promuevan los derechos humanos, tanto en el ámbito laboral como en las comunidades circundantes.	Equipo de Alta Dirección	Mediano plazo

Mejorar las Condiciones Laborales	Buscar constantemente la mejora de las condiciones de trabajo, asegurando un entorno laboral seguro, saludable y respetuoso	- Realizar auditorías periódicas para monitorear las condiciones laborales y asegurar el cumplimiento de estándares éticos y legales.	Equipo de Alta Dirección	Mediano plazo
Contribuir al Desarrollo de las Comunidades Locales	Implementar programas que contribuyan al desarrollo socioeconómico de las comunidades locales en las que opera la finca.	Colaborar con organizaciones locales para implementar proyectos que beneficien a las comunidades circundantes, como programas educativos, de salud o de infraestructura	Equipo de Alta Dirección	Mediano plazo

4.4.3 Prácticas laborales

Hace referencia a las políticas, normas y acciones implementadas para gestionar el empleo y las relaciones laborales, incluyen aspectos como condiciones de trabajo, salud y seguridad ocupacional, igualdad de oportunidades, desarrollo profesional y el fomento de un ambiente laboral respetuoso y equitativo. Estas prácticas buscan promover el bienestar de los empleados y contribuir a un entorno laboral productivo y sostenible.

Tabla 5

Prácticas laborales

Objetivos	Estrategias	Actividades	Responsable	Tiempo de ejecución
Desarrollar Programas de Desarrollo Profesional	Facilitar oportunidades para el desarrollo profesional y personal de los empleados	Desarrollar programas de capacitación para mejorar las habilidades y conocimientos de los empleados, contribuyendo a su crecimiento profesional.	Equipo de Alta Dirección	A lo largo del año, con sesiones planificadas trimestralmente.
Promover la Diversidad e Inclusión	Promover la equidad de género y la diversidad en todas las áreas de la finca.	- Establecer medidas para fomentar un ambiente de trabajo inclusivo y diverso, eliminando posibles barreras y prejuicios.	Equipo de Alta Dirección	Mediano plazo

4.4.4 Medio ambiente

La gestión ambiental en las empresas implica la adopción de prácticas sostenibles y responsables que minimizan el impacto negativo en el entorno, promueven la eficiencia en el uso de recursos y contribuyen a la preservación a largo plazo del medio ambiente. Este enfoque busca equilibrar las metas comerciales con la responsabilidad hacia la naturaleza, promoviendo la sostenibilidad y la armonía entre la actividad empresarial y el entorno natural.

Tabla 6

Medio ambiente

Objetivos	Estrategias	Actividades	Responsable	Tiempo de ejecución
Eficiencia en el Uso de Recursos	Mejorar la eficiencia en el uso de recursos naturales, como agua y energía, para minimizar el desperdicio	-Adoptar tecnologías y prácticas que reduzcan el consumo de agua y energía y fomentar el uso de fuentes de energía renovable	Equipo de Alta Dirección	A lo largo del año, con acciones específicas planificadas trimestralmente
Promover en la finca medidas agrícolas sostenibles	Implementar Prácticas Agrícolas Sostenibles	- Adoptar métodos de cultivo respetuosos con el medio ambiente, como la gestión integrada de plagas y el uso responsable de fertilizantes.	Equipo de Alta Dirección	A lo largo del año, con acciones específicas planificadas trimestralmente
Auditorías Ambientales Regulares	Implementar de manera continua auditorías ambientales	Llevar a cabo auditorías ambientales para evaluar el desempeño ambiental y identificar áreas de mejora	Equipo de Alta Dirección	Semestralmente

4.4.5 Prácticas justas de operación

Hacen referencia a la adopción de normas éticas y acciones responsables en todas las áreas de la organización, incluyen el respeto de los derechos laborales, la transparencia en la cadena de suministro, la equidad en las relaciones con los proveedores y la colaboración justa con las comunidades locales. Estas prácticas buscan asegurar condiciones de trabajo

dignas, promover relaciones éticas en la cadena de valor y contribuir positivamente al desarrollo sostenible de las comunidades impactadas por las operaciones de la empresa

Tabla 7

Prácticas justas de operación

Objetivos	Estrategias	Actividades	Responsable	Tiempo de ejecución
Garantizar Condiciones Laborales Justas	Desarrollar y aplicar códigos de conducta éticos que establezcan estándares claros para todas las prácticas operativas.	- Implementar programas de formación para empleados y directivos sobre derechos laborales y prácticas justas.	Equipo de Alta Dirección	Primer semestre del año
Garantizar transparencia en la Cadena de Suministro	Auditar y Evaluar a la finca	- Realizar auditorías periódicas para verificar el cumplimiento de las leyes laborales y los estándares éticos en la finca	Equipo de Alta Dirección	Trimestralmente.
Desarrollar de Proyectos Socioeconómicos Locales	Crear canales de comunicación y participación que permitan a las comunidades locales expresar sus preocupaciones y contribuir a decisiones operativas.	Colaborar con comunidades locales para identificar y desarrollar proyectos que beneficien a la población local.	Equipo de Alta Dirección	A lo largo del año, con acciones específicas planificadas trimestralmente

4.4.6 Asunto de consumidores

Se refiere a la atención y consideración que la empresa brinda a las necesidades, derechos y expectativas de quienes adquieren sus productos o servicios, involucra prácticas transparentes, éticas y responsables que buscan garantizar la satisfacción del cliente, ofreciendo productos seguros, de calidad y proporcionando información clara sobre su origen y características. La gestión efectiva de los asuntos de consumidores contribuye a construir la confianza, fomentar la lealtad del cliente y demostrar el compromiso de la empresa con la responsabilidad social y la excelencia en el servicio.

Tabla 8*Asunto de consumidores*

Objetivos	Estrategias	Actividades	Responsable	Tiempo de ejecución
Garantizar la Calidad y Seguridad de los Productos	Establecer y seguir sistemas de garantía de calidad para asegurar la integridad de los productos desde su producción.	- Realizar auditorías regulares para garantizar la calidad de los productos y su cumplimiento con estándares éticos y de seguridad.	Equipo de Alta Dirección	Primer semestre del año
Promover la Transparencia en la Información del Producto	Crear etiquetas informativas que destaquen prácticas sostenibles y brinden información sobre el origen y los métodos de producción de las flores.	- Crear materiales educativos, como folletos y videos, para informar a los consumidores sobre la sostenibilidad y los beneficios de apoyar productos locales	Equipo de Alta Dirección	Segundo semestre del año.
Participar en Iniciativas de Certificación	Utilizar plataformas de medios y redes sociales para compartir información relevante sobre prácticas sostenibles y características de los productos	Buscar certificaciones reconocidas que respalden prácticas responsables y sostenibles en la producción de flores.	Equipo de Alta Dirección	A lo largo del año, con actualizaciones según sea necesario.

4.4.7 Participación activa y desarrollo de la comunidad

Hace referencia al compromiso proactivo de la empresa en colaborar con la comunidad local para identificar, abordar y apoyar iniciativas que mejoren la calidad de vida, promuevan el desarrollo socioeconómico y fomenten la participación ciudadana. Este enfoque busca establecer relaciones positivas y sostenibles, contribuyendo al bienestar de la comunidad y generando impactos positivos a través de acciones, programas y proyectos que respondan a sus necesidades y aspiraciones.

Tabla 9*Participación activa y desarrollo de la comunidad*

Objetivos	Estrategias	Actividades	Responsable	Tiempo de ejecución
Fortalecer el Desarrollo Socioeconómico Local	Colaborar con organizaciones comunitarias para identificar y abordar las necesidades específicas de la comunidad.	- Realizar reuniones regulares y consultas para recopilar opiniones y necesidades de la comunidad.	Equipo de Alta Dirección	Primer trimestre del año.
Fomentar la Participación Activa de la Comunidad	Desarrollar programas que generen empleo y brinden capacitación a miembros de la comunidad, contribuyendo a su desarrollo profesional	- Establecer programas que fomenten la empleabilidad y habilidades de los residentes locales	Equipo de Alta Dirección	A lo largo del año, con sesiones planificadas trimestralmente.
Promover Iniciativas Culturales y Educativas	Facilitar eventos que destaquen y preserven la cultura local, así como actividades educativas que beneficien a la comunidad.	Patrocinar o participar activamente en eventos culturales y proyectos que resalten la identidad local.	Equipo de Alta Dirección	Segundo semestre del año.

4.5 Presupuesto

Para desarrollar un modelo de gestión de la RSE fundamentado en la norma ISO 26000 dentro de la organización, se considera que estas actividades se llevarán a cabo trimestral, semestral o anualmente, con el siguiente presupuesto asignado.

Tabla 10*Presupuesto para ejecutar un modelo de gestión basado en la materia de gobernanza*

ACTIVIDADES	Valor		Financiación	
	Valor Unitario	Cantidad	Empresa	Total
Revisión y desarrollo de políticas, posiblemente la contratación de consultores especializados.	\$200	2	\$400	\$400
Redacción y diseño de políticas de comunicación	\$200	1	\$200	\$200
Desarrollo y mantenimiento del portal web	\$500	1	\$500	\$500

Contratación de auditores externos y recursos internos.	\$500	1	\$500	\$500
TOTAL				\$1600

En la Tabla 10, se proporciona el presupuesto de las actividades a implementar dentro del ámbito de gobernanza de la organización, en este contexto, se observa un total de \$1600 dólares para garantizar su ejecución apropiada, en detalle, para las acciones relacionadas con el aumento de la Transparencia en la Toma de Decisiones, se estima un costo de \$400 destinado a la revisión y desarrollo de políticas, lo que podría incluir la posible contratación de consultores especializados. Además, se asigna una suma de \$200 para el fortalecimiento de la Participación de los Stakeholders, considerando la contratación de especialistas encargados de la redacción y diseño de políticas de comunicación.

Asimismo, para el desarrollo y mantenimiento del portal web, se proyecta una inversión de \$500, adicionalmente, la contratación de auditores externos y recursos internos se estima en \$500, en conjunto, se alcanza un presupuesto total de \$1600, que engloba los recursos financieros necesarios para llevar a cabo de manera efectiva las prácticas de gobernanza en la organización Finca Las Flores.

Tabla 11

Presupuesto para ejecutar un modelo de gestión basado en la materia de derechos humanos

ACTIVIDADES	Valor		Financiación	
	Valor Unitario	Cantidad	Empresa	Total
Redacción y diseño de políticas de derechos humanos	\$200	1	\$200	\$200
Estimación de fondos necesarios para colaborar en proyectos socioeconómicos, como programas educativos, de salud o infraestructura.	\$500	1	\$500	\$500
TOTAL				\$700

Por otro lado, en lo que respecta a las actividades detalladas en la Tabla 11, se proyecta su desarrollo a mediano plazo con un costo estimado de \$700. En este contexto, al seguir la

misma línea que la materia fundamental gobernanza, es necesario revisar y formalizar por escrito las políticas de derechos humanos que la organización debería incorporar para fortalecer su posición. Con relación a la estimación de los fondos necesarios para contribuir en proyectos socioeconómicos, estos dependerán principalmente de las actividades específicas que se llevarían a cabo, no obstante, se ha decidido proporcionar un valor referencial.

Tabla 12

Presupuesto para ejecutar un modelo de gestión basado en la materia de prácticas laborales

ACTIVIDADES	Valor		Financiación	
	Valor Unitario	Cantidad	Empresa	Total
Implementación de programas de capacitación, materiales didácticos	\$200	1	\$200	\$200
Actividades de sensibilización como medidas para fomentar un ambiente de trabajo inclusivo y diverso	\$50	1	\$	\$50
TOTAL				\$250

En cuanto a las acciones para mejorar las prácticas laborales dentro de la organización, se sugiere llevar a cabo la implementación de programas de capacitación, lo que incluirá la adquisición de materiales didácticos con un costo aproximado de \$200. Además, para llevar a cabo actividades de sensibilización con el fin de promover un ambiente de trabajo inclusivo y diverso, se estima un valor de \$50.

Tabla 13

Presupuesto para ejecutar un modelo de gestión basado en la materia de medio ambiente

ACTIVIDADES	Valor		Financiación	
	Valor Unitario	Cantidad	Empresa	Total
Adquisición e implementación de equipos tecnológicos eficientes para reducir el consumo de energía.	\$500	1	\$500	\$500
Capacitación del personal por actualización de nuevos equipos	\$200	1	\$200	\$200

Adquisición de insumos sostenibles	\$300	1	\$300	\$300
TOTAL				\$1000

La tabla 13 presenta la inversión total estimada para la implementación de estas prácticas de responsabilidad social y ambiental en la finca de flores, la cual alcanza los \$1000, en detalle el presupuesto estimado para mejorar la eficiencia en el uso de recursos se ha asignado considerando la adopción de tecnologías y prácticas sostenibles. La inversión de \$500 puede ser crucial para la actualización de equipos y la implementación de métodos que reduzcan significativamente el consumo de energía.

Se ha asignado un presupuesto de \$300 para la implementación de prácticas agrícolas sostenibles destinada a la adquisición de insumos respetuosos con el medio ambiente y adoptar métodos de cultivo responsables como la gestión integrada de plagas, generando beneficios tanto para la salud de las plantas como para la preservación del entorno, y \$200 para cubrir la capacitación del personal en cuanto al manejo de las nuevas adquisiciones tecnológicas. Por lo cual, esta inversión puede traducirse en beneficios a largo plazo, como la reducción de costos operativos, la mejora de la sostenibilidad ambiental y una mayor reputación en el mercado al demostrar un compromiso genuino con la responsabilidad social y el medio ambiente.

Tabla 14

Presupuesto para ejecutar un modelo de gestión basado en la materia fundamental

Prácticas justas de operación

ACTIVIDADES	Valor		Financiación	
	Valor Unitario	Cantidad	Empresa	Total
Elaboración, distribución y capacitación del personal sobre códigos de conducta éticos.	\$400	1	\$400	\$400
Contratación de profesionales para realizar auditorías trimestrales en la cadena de suministro	\$300	1	\$300	\$300
Identificación de proyectos específicos y la implementación de canales de comunicación	\$500	1	\$500	\$500

TOTAL	\$1200
--------------	--------

En cuanto a las acciones para mejorar e implementar eficazmente las practicas justas de operación dentro de la finca las Flores, la inversión total es de \$1200, pues se estiman \$400 para implementar códigos de conducta éticos y programas de formación que reflejaran un compromiso con la creación de un entorno laboral justo y ético, adicional el presupuesto de \$300 por auditoría trimestral demostrará un enfoque proactivo hacia la transparencia en la cadena de suministro, y finalmente la asignación de \$500 para colaborar en proyectos socioeconómicos locales mostrará un compromiso con el desarrollo sostenible de las comunidades circundantes.

Tabla 15

Presupuesto para ejecutar un modelo de gestión basado en la materia fundamental asunto de consumidores

ACTIVIDADES	Valor		Financiación	
	Valor Unitario	Cantidad	Empresa	Total
Contratación de profesionales para llevar a cabo auditorías trimestrales para garantizar la calidad y seguridad de los productos	\$400	1	\$400	\$400
Producción de materiales educativos, como folletos y videos, para informar a los consumidores sobre la sostenibilidad y los beneficios de apoyar productos locales.	\$300	1	\$300	\$300
Certificación y gastos de marketing	\$500	1	\$500	\$500
TOTAL				\$1200

La tabla 15 presenta la inversión total estimada en cuanto a los acciones para mejorar los procesos en materia de asunto de consumidores , la cual aborda los \$1200, en detalle la asignación de \$400 destinada a auditorías regulares en el primer semestre demostrará un compromiso con la calidad y seguridad de los productos, además la inversión de \$300 para crear materiales educativos en el segundo semestre resaltaré el esfuerzo por informar a los

consumidores sobre prácticas sostenibles y los beneficios de apoyar productos locales, y finalmente la inversión de \$500 a lo largo del año en iniciativas de certificación y el uso de plataformas de medios sociales destacará la voluntad de la finca de respaldar prácticas responsables y sostenibles.

Tabla 16

Presupuesto para ejecutar un modelo de gestión basado en la materia fundamental

Participación activa y desarrollo de la comunidad

ACTIVIDADES	Valor		Financiación	
	Valor Unitario	Cantidad	Empresa	Total
Logística y transporte para la organización de reuniones y consultas para recopilar opiniones y necesidades de la comunidad	\$300	1	\$300	\$300
Creación y ejecución de programas que fomenten la empleabilidad y el desarrollo de habilidades de los residentes locales.	\$500	1	\$500	\$500
Patrocinio o participación activa en eventos culturales y proyectos educativos que resalten la identidad local	\$400	1	\$400	\$400
TOTAL				\$1200

En la tabla 16, se proporciona el presupuesto de las actividades a implementar en el ámbito de participación activa y desarrollo de la comunidad, para lo cual se ha estimado un valor de \$1200, dentro de este presupuesto consta la inversión de \$300 para reuniones regulares y consultas que permitirá identificar y abordar las necesidades específicas de la comunidad, por otro lado, la asignación de \$500 para programas de empleabilidad y habilidades locales, lo cual contribuirá al desarrollo profesional de los residentes locales impactando positivamente en la comunidad y finalmente la inversión de \$400 en el segundo semestre para participar activamente en eventos culturales y proyectos educativos que ayudarán en la preservación de la cultura local.

Conclusiones

Tras la realización de la presente investigación que puede concluir que:

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) aporta a la estabilidad de la empresa a través de iniciativas activas y voluntarias, originadas por los distintos retos que surgen en los campos de sostenibilidad económica, social y medioambiental, donde existe una conexión entre la empresa y uno o varios grupos de interés que se ven impactados de manera directa o indirecta por las acciones de la compañía.

A través de la encuesta realizada, se evidencia que Finca las Flores se adhiere en gran medida a las directrices establecidas por la norma ISO 26000, enfocadas en la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). No obstante, la conducta ética de la empresa no se fundamenta únicamente en el cumplimiento de normativas legales o en la posesión de un código ético, sino más bien se sustenta en los valores intrínsecos de la organización. Estos valores son los que guían a la empresa hacia la ejecución responsable de sus actividades.

En lo que respecta a la gobernanza de la organización, la empresa armoniza el grado de autoridad, responsabilidad y habilidades de las personas, permitiendo que los colaboradores tomen decisiones en nombre de la empresa, al mismo tiempo que, lleva un registro de estas y de sus resultados, con el fin de analizar el impacto generado, ya sea positivo o negativo, en las partes involucradas.

Con el propósito de garantizar el bienestar tanto dentro como fuera de la institución, la empresa fomenta el respeto a los derechos humanos y las prácticas laborales. Este compromiso se refuerza a través de sus principios y políticas establecidas en el reglamento interno de trabajo y el reglamento de seguridad y salud, los cuales contienen las directrices a seguir para salvaguardar el bienestar de todos los involucrados (stakeholders).

El nuevo modelo de gestión que se desarrolló en esta investigación tiene como objetivo mejorar el modelo actual, el cual busca incorporar de manera práctica los principios

de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), lo que posibilitará que la empresa experimente un desarrollo y una mejora continua para alcanzar sus metas dentro de un marco de sustentabilidad que abarque lo económico, lo social y lo ambiental.

Recomendaciones

Se sugiere que la empresa adopte el modelo de gestión propuesto en esta investigación, basado en la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) con el fin de obtener beneficios competitivos, como la retención de clientes, la estabilidad y el apego emocional y compromiso de los trabajadores, así como mejoras en la reputación e imagen corporativa. Este enfoque busca alcanzar metas sostenibles de desarrollo a largo plazo.

Se recomienda llevar a cabo la implementación del modelo de forma gradual, dando prioridad inicialmente a los temas que ya están abordados. Esto permitirá familiarizarse y adquirir un mayor conocimiento sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), facilitando así el avance en áreas que aún no han sido desarrolladas.

Con el fin de asegurar la implementación efectiva del modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es crucial que los líderes de la empresa encabecen esta iniciativa, demostrando un compromiso total con este propósito, pues de esta manera se cubrirán los déficits que se presentan mayormente en cuanto al desconocimiento de la información de la organización con los stakeholders y que a largo plazo, con la correcta aplicación del modelo se obtendrán grandes beneficios tanto económicos como de reputación de la empresa.

Para evaluar la efectividad de la implementación del modelo y el logro de los objetivos establecidos, es esencial realizar la encuesta entre los grupos de interés pertinentes. De este modo, se obtendrá una comprensión actualizada de la percepción que estos tienen acerca de la responsabilidad social de Finca Las Flores.

Referencias

- Alvarado, R., y Acosta, K. (2016). Necesidad de los sistemas de información gerencial para la toma de decisiones en las organizaciones. *KONRAD LORENZ Fundacion Universitaria*, vol. 7(núm. 16), pp. 125-140. <https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2016.02.007>
- Amcham. (10 de abril de 2019). *Amcham*. <https://lc.cx/7mR6rj>
- Andía, V. W. (2015). La responsabilidad social: análisis del enfoque de ISO 26000. *Industrial data*, 18(2). <https://doi.org/https://lc.cx/8yrf0b>
- Barrio, F. E. (2018). La gestión de la responsabilidad social corporativa: Propuesta de un modelo teórico. *Questiones publicitarias*, Vol. 1(22), pp.59-68. <https://lc.cx/rptdly>
- Cajiga, C. J. (2013). *El concepto de responsabilidad social empresarial*. <https://lc.cx/cyZaAF>
- Cardona, R. C. (2013). *Fundamentos de administración* (3a. ed ed.). Bogotá: Ecoe ediciones. <https://lc.cx/s287dJ>
- Castro, A. A. (2017). La responsabilidad social empresarial y la competitividad en las organizaciones empresariales. *Revista INNOVA ITFIP*, 1(1), 78-89.
- Cedillo, V. C., González, C. C., Salcedo, M. V., y Sotomayor, P. J. (2021). El sector florícola del Ecuador y su aporte a la Balanza Comercial Agropecuaria: período 2009 –2020. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 8(1), 74-82. <https://doi.org/10.26423/rctu.v8i1.549>
- Chancay, C. A. (2016). Responsabilidad social corporativa: historia y problemas para su estudio. *FIPCAEC*, Vol. 1(núm. 1), pp.39-50.
- Coba, E., Díaz, J., Zurita, E., y Proaño, P. (2017). La responsabilidad social empresarial en las empresas del Ecuador. Un test de relación con la imagen corporativa y desempeño financiero. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 18, 23-44. <https://lc.cx/h-ifqx>
- Coira, F. L. (2014). La armonización internacional de la responsabilidad social. *Tesis de grado*. Universidad de León, León. <https://lc.cx/WfBb8t>
- Dassum, d. S. (2022). “Análisis de exportación post pandemia del sector florícola ecuatoriano considerando los factores económicos políticos, logísticos y salud ambiental durante el periodo 2021-2022. Pontificia universidad católica del ecuador-matriz quito, Quito. <https://lc.cx/PSgXpp>

- Díaz, d. I., y Fernández, J. L. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. *Revista Empresa y Humanismo*, vol. XIX(N. 2), 50. <https://doi.org/10.15581/015.XIX.2.69-118>
- Duque, J. S. (2016). Diseño de un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible para pymes del sector agropecuario. *Proyecto Integral de Grado*. Fundación universidad de américa, Bogotá. <http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/109/1/3111373-2016-2-II.pdf>
- Escofet, A., Pilar, F., Luna, E., y Palou, B. (2016). Elaboración y validación de un cuestionario para la valoración de proyectos de aprendizaje-servicio. *Revista mexicana de investigación educativa*(n. 70). https://lc.cx/0__KK-
- Expoflores. (2020). *Expoflores*. <https://rb.gy/lc0b4r>
- Figari, C., y Giniger, N. (2014). Responsabilidad social empresaria y pacto global: bases para la reflexión conceptual. *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, Vol. 19(Núm. 31).
- Flores, G. P. (2023). Análisis y propuesta de un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial. *Maestría en Dirección de Empresas*. Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador, Quito.
- Fraille, E. B. (2018). La gestión de la responsabilidad social corporativa. *Questiones Publicitarias*(22), 59-68. <https://doi.org/https://doi.org/10.5565/rev/qp.311>
- Godínez, V. L. (2013). Métodos, técnicas e instrumentos de investigación. *Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación*. .
- Granda, R. G., y Trujillo, F. R. (s.f.). La gestión de los grupos de intereses (stakeholders) en la estrategia de las organizaciones. *RevistaEconómicaIndustria*, p. 73. <https://lc.cx/pjJvHW>
- GRI. (2016). *GRI 101: Fundamentos*. <https://lc.cx/wuvaLS>
- GRI. (2013). *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad*. <https://lc.cx/A34CPn>
- Guerra, R. L., y Ríos, O. A. (2016). Evaluación de sostenibilidad con metodología gri. *Dimensión Empresarial*, vol. 14(No. 2). <https://doi.org/https://lc.cx/WdSOie>
- Hernández, R., Fernadez, C., y Baptista, M. (2016). *Metodología de la Investigación 6ta. edición*. Soriano, RR (1991).

- Herrera, C. R. (2013). *Indagación sobre el origen del concepto de responsabilidad social empresarial*. Universidad ICESI, Santiago de Cali. <https://lc.cx/RMoM3A>
- Hidalgo, V. A. (2015). *Valorar la gestión de responsabilidad social del subsector a0119.03 de las empresas florícolas subsector a0119.03 de las empresas florícolasubicadas en el sector cayambe*. Pontificia universidad católica del ecuador, QUITO. <https://lc.cx/nBIL9I>
- Hinojosa, C. A., Landázuri, A. Y., y Aguilar Morales, N. (2018). Responsabilidad Social Empresarial: un instrumento para medir la implementación en las empresas del índice de sustentabilidad de la Bolsa Mexicana de Valores. *Cuadernos de contabilidad*, vol.19(Núm. 48).
- Jalal, J., y Ramos, M. (Septiembre de 2015). *Metodos de investigacion*. weebly.com: https://lc.cx/J_9pNu
- Leon, G. P. (2022). *GPL Research*. <https://lc.cx/KW9WXO>
- Lunaty, D. J. (2017). Determinar la responsabilidad social empresarial (RSE) de la empresa Plantas Tropicales y creación de acta de constitución de proyecto. *Tesis de Posgrado*. Laurate International Universities UNITEC, Tegucigalpa M.D.C, Honduras C.A. <https://lc.cx/WVfnxc>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa*, vol. 20(no. 1).
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Mazzotti, P. G., y Solís, P. P. (2018). La ISO 26000:2010 y la paradoja de la Responsabilidad Social Empresarial: aproximaciones críticas. *Administración Y Organizaciones*, 17(32), 17.
- Morales, K. G., y Prada, O. E. (2021). *Responsabilidad social empresarial y el comportamiento del consumidor*. *Revisión sistemática*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. <https://lc.cx/WekCZ6>
- Moscoso, J. E. (2021). Modelo de gestión basado en responsabilidad social empresarial para la empresa semafovia s.a. *Maestría en administración pública*. Universidad tecnológica israel, Quito.
- Moura-Leite, R. C., y Padgett, R. C. (2014). La evolución de la responsabilidad social de la empresa: Un abordaje histórico. *Revista ESPACIOS*, 35(5). <https://lc.cx/iGMNgY>
- Muñoz, M. J. (2013). *Muñoz, Juan Martín. "Ética empresarial, Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y*. *Revista de Globalización*.

- Navarrete, R. M. (2009). *Importancia de las relaciones públicas en el desarrollo de los programas de responsabilidad social: experiencias de programas en el sector educativo*. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA, CHIMBOTE PERÚ. <https://lc.cx/WGX1zu>
- ONU. (2018). *Organizacion de las naciones unidas*. <https://lc.cx/TjOBFb>
- Orozco, F. C. (2022). *Empresas familiares: una mirada a su funcionamiento*. Editorial Fontamara SA de CV. <https://lc.cx/PlouHQ>
- Ospina, E. D., y Sotel, M. F. (2013). Responsabilidad social empresarial: beneficios económicos, sociales y ambientales para los stakeholders. *Revista Udea*, 41.
- Pérez, E. M., Espinoza, C. C., y Peralta, M. B. (2016). La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(3), 169-178.
- Posligua, D. C. (2017). Modelo de gestión de responsabilidad social empresarial para el sector maderero ecuatoriano. *Maestría en Dirección de Empresas*. Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador, Quito.
- Raufflet, E., Portales, D. L., García de la Torre, C., Lozano, A. J.-F., Lozano Aguilar, J.-F., y Barrera, D. E. (2017). *Responsabilidad, ética y sostenibilidad empresarial* (Primera edición ed.). Pearson Educación de México, S.A. de C.V. https://lc.cx/v__v4h
- Raya, H. J. (2015). *Programa de responsabilidad social e imagen institucional de*. Universidad nacional de San Antonio abad del cusco, Cusca- Perú. <https://lc.cx/DqNF1g>
- Remache, R. M., Villacis, T. S., y Guayta, T. N. (2018). La responsabilidad social empresarial vista desde un enfoque teórico. *Dominio de las Ciencias*, 4(1), 550-568.
- Rivadeneira, J. P. (2015). "Diagnóstico y propuesta de un programa de responsabilidad social como estrategia en la gestion de recursos humanos de la empresa tuperware del ecuador en la ciudad de quito. *Tesis de posgrado*. Pontífica Universidad Católica del Ecuador, Quito. <https://lc.cx/nSRFt0>
- Rivera, A. (3 de febrero de 2014). *Escuela de organizacion industrial*. https://lc.cx/0Nf-_h
- Rojas, M. X. (2020). Dimensiones de la RSE y su impacto en una empresa turística indígena: Hotel Taselotzin, Cuetzalan Puebla. *Revista RELAYN-Micro y Pequeña empresa en Latinoamérica*, 4(2), 7-18.

- Sáenz, C. L., y Carranza, M. J. (2014). Los principios de ISO 26000 como eje articulador del sistema integrado HSEQ–RUC en empresas consultoras en ingeniería y medio ambiente de Bogotá. *SIGNOS-Investigación en sistemas de gestión*, 6(1), 73-87. <https://lc.cx/yeNli2>
- SAI. (2014). *Responsabilidad Social 8000 Norma Internacional*. Social Accountability International. <https://lc.cx/45kVBp>
- Sapién, A., Piñón, L., y María, G. (2016). Responsabilidad social empresarial en empresas chihuahuenses que obtuvieron el distintivo ESR 2013. *Civilizar. Ciencias Sociales y Humanas*, vol. 16(núm. 30).
- Schmidt, C., y Rosenfeld, A. (15 de Marzo de 2016). *eduvirtual*. <https://lc.cx/0Qozff>
- Sierra, Y. (2018). *Mediacloud*. <https://lc.cx/0u-Gp1>
- Sihuairo, M., y Horna, L. (2019). *Origen y evolución de la responsabilidad social empresarial*. Universidad peruana Unión, Lima. <https://lc.cx/fVbLkl>
- Ulloa, T. D. (2022). Modelo de gestión de responsabilidad social para empresas turísticas del canton Guaranda. *Tesis de Posgrado*. Pontífica Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, Ambato. <https://lc.cx/ODD3iC>
- Valdez, M., Jacobo, C., y Ochoa, S. (2021). Los beneficios de la responsabilidad social empresarial: una revisión literaria. *Tiempo y economía*, 8(2), 201-217. https://doi.org/https://lc.cx/_VuLgx
- Valparaíso, U. C. (2006). Responsabilidad Social Empresarial. *Vincular*.
- Vidal Barba, G. V. (2020). Propuesta de un plan de responsabilidad social empresarial para la Empresa Pública Correos del Ecuador. (*Tesis de maestría*). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. <https://lc.cx/kITjQY>
- Vidal, B. G. (2020). Propuesta de un plan de responsabilidad social empresarial para la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP. *Maestría en Administración de Empresas*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. <https://lc.cx/kITjQY>

Apéndice

Apéndice A. Encuesta al gerente

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La presente encuesta tiene como objetivo estudiar y analizar la gestión de Responsabilidad Social Empresarial en la Empresa Finca Las Flores, cabe mencionar que los datos recopilados serán utilizados únicamente con fines académicos.

Antes de seleccionar su respuesta lea detenidamente la pregunta y tome su tiempo para responder, su sinceridad es muy valiosa para la presente investigación.

I. Cuestionario

Estimado directivo, por favor responda las preguntas utilizando la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

1. Gobernanza de la organización

Los procesos y estructuras para la toma de decisiones de una organización le permiten: 1 2 3 4 5

1.1 Desarrollar estrategias, objetivos y metas que reflejan su compromiso hacia la responsabilidad social.

1.2 Promover la participación eficaz de los empleados de todos los niveles en las actividades de la organización relacionadas con la responsabilidad social.

1.3 Equilibrar el nivel de autoridad, responsabilidad y capacidad de las personas que toman decisiones en representación de la organización.

1.4 Usar eficientemente los recursos financieros, naturales y humanos

1.5 Establecer procesos de comunicación en dos direcciones con sus partes interesadas, identificando áreas de acuerdo y desacuerdo, y negociando para resolver posibles conflictos

1.6 Mantener un registro de la implementación de las decisiones para asegurar que dichas decisiones se llevan a cabo de manera socialmente responsable

1.7 Demostrar compromiso y rendición de cuentas por parte de los directivos.

1.8 Revisar y evaluar periódicamente los procesos de gobernanza de la organización, adaptar los procesos en función del resultado de las revisiones y comunicar los cambios a toda la organización.

2. Derechos humanos

1.1. Derechos humanos- Debida diligencia 1 2 3 4 5

La empresa incluye de forma adecuada para el tamaño y circunstancias de la organización:

- 2.1.1 Una política de derechos humanos para la organización, que ofrezca una orientación significativa a quienes están por dentro de la organización y a quienes están estrechamente ligados a ella.

- 2.1.2 Medios para evaluar la manera en que las actividades existentes y propuestas podrían afectar a los derechos humanos.

- 2.1.3 Medios para integrar la política de derechos humanos en toda la organización.

- 2.1.4 Medios para registrar el desempeño a lo largo del tiempo, para poder hacer los ajustes necesarios en las prioridades y el enfoque.

- 2.1.5 Acciones para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades.

1.2. Derechos humanos- Situaciones de riesgo para los derechos humanos

- 2.2.1 La organización considera las consecuencias potenciales de sus acciones de modo que el objetivo de respetar los derechos humanos se cumpla realmente.

1.3. Derechos humanos- Evitar complicidad

La empresa:

- 2.3.1 Evita proporcionar bienes o servicios a entidades que los utilice para cometer abusos de los derechos humanos.

- 2.3.2 Se informa sobre las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios que adquiere.

- 2.3.3 Se asegura de no participar en el desplazamiento de personas de sus tierras a no ser que se hayan llevado a cabo de conformidad con la ley.

- 2.3.4 Considera hacer declaraciones públicas o tomar otras acciones que indiquen que no consentirá abusos de derechos humanos, como, por ejemplo, actos de discriminación laboral.

- 2.3.5 Evita relaciones con entidades involucradas en actividades antisociales.

1.4. Derechos humanos- resolución de reclamos

La empresa:

- 2.4.1 Incluye estructuras de gobernanza claras, transparentes y suficientes independientes como para garantizar que ninguna de las partes involucradas en un proceso de resolución de reclamaciones determinado pueda interferir con la justa gestión de ese proceso.

- 2.4.2 Hace pública la accesibilidad a posibles reclamos y ofrece asistencia adecuada a las partes agraviadas que pudieren encontrarse con barreras de acceso.

- 2.4.3 Propone procedimientos claros y conocidos para reclamaciones, claridad en cuanto a los tipos de procesos y resultados que pueden y no pueden ofrecerse y un medio de hacer seguimiento de la implementación de cualquier resultado.

2.4.4	Las partes agraviadas tienen acceso a las fuentes de información, asesoramiento y conocimiento necesario para comprometerse en un proceso justo de resolución de reclamaciones.
2.4.5	Los resultados y reparaciones son acordes a las normas sobre los derechos humanos reconocidas.
2.4.6	Los procesos y resultados de los reclamos son lo suficientemente abiertos y con el debido peso al interés público.
2.4.7	Los procesos buscan soluciones acordadas mutuamente para la resolución de reclamaciones a través del involucramiento de las partes.

1.5. Derechos humanos- discriminación y grupos vulnerables.

La empresa:

2.5.1	Examina sus operaciones y las operaciones de otras partes dentro de su esfera para determinar si existe discriminación directa o indirecta.
2.5.2	Asegura de no contribuir al ejercicio de prácticas discriminatorias a través de relaciones ligadas a sus actividades.
2.5.3	Anima y ayuda a las partes interesadas (proveedores...) en responsabilidad de prevenir la discriminación.
2.5.4	Considera la posibilidad de facilitar a los miembros de grupos vulnerables la toma de conciencia de sus derechos.
2.5.5	Contribuye a compensar una situación de discriminación o el legado de una discriminación pasada, si fuera posible.
2.5.6	Adopta una visión positiva y constructiva de la diversidad entre las personas con las que interactúa.

2.6 Derechos humanos- Derechos civiles y políticos

La empresa respeta todos los derechos civiles y políticos, como:

2.6.1	Derecho a la vida de los individuos
2.6.2	La libertad de opinión y expresión
2.6.3	La libertad de reunión pacífica y asociación
2.6.4	La libertad para buscar recibir, e impartir información e ideas a través de cualquier medio.
2.6.5	El derecho a tener una propiedad ya sea en forma individual o en asociación con otros y libertad para no ser privado de la propiedad arbitrariamente.
2.6.6	Acceso a un proceso adecuado y el derecho a una audiencia justa antes de que se tomen medidas disciplinarias internas.

2.7 Derechos humanos- Derechos económicos, sociales y culturales

La empresa considera:

2.7.1	Facilidades de acceso a la educación y aprendizaje permanente de los miembros de las comunidades, proporcionando apoyo y facilidades para ello, cuando sea posible.
2.7.2	Unir esfuerzos con otras organizaciones e instituciones gubernamentales que apoyen el respeto a los derechos económicos, sociales y culturales y su cumplimiento.
2.7.3	Explorar vías relacionadas con sus actividades fundamentales para contribuir al cumplimiento de los derechos antes citados.

2.8 Derechos humanos - Principios y derechos fundamentales en el trabajo

En la empresa:

-
- 2.8.1 En la empresa los trabajadores y los empleados, sin ninguna distinción y sin autorización previa, tienen el derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes.
-
- 2.8.2 La empresa no se involucra en el uso de trabajo forzoso u obligatorio ni se beneficia de él.
-
- 2.8.3 La organización confirma que sus políticas de empleo están libres de discriminación por raza, color, género religión, nacionalidad, origen social, opinión política, edad o discapacidad.
-
- 2.8.4 La organización no se involucra en el uso del trabajo infantil o se beneficia del mismo.
-

3. Prácticas laborales

3.1 Prácticas laborales - Trabajo y relaciones laborales

La organización:

-
- 3.1.1 Tiene confianza de que todo el trabajo sea desempeñado por mujeres y hombres reconocidos legalmente como empleados o reconocidos legalmente como trabajadores autónomos.
-
- 3.1.2 Evita las obligaciones que la ley impone al empleador disfrazando relaciones, que, de otra manera, serían reconocidas como relaciones laborales bajo la ley.
-
- 3.1.3 Reconoce la importancia del empleo seguro, tanto para los trabajadores individuales, como para la sociedad: evita el empleo de trabajadores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal, excepto cuando la naturaleza del trabajo a realizar sea realmente de corto plazo o por temporada.
-
- 3.1.4 Proporciona aviso razonable, información oportuna y, cuando se plantean cambios en sus operaciones.
-
- 3.1.5 Asegura la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminar, ya sea directa o indirectamente, en ninguna práctica laboral.
-
- 3.1.6 Eliminar cualquier práctica arbitraria o discriminatoria de despido.
-
- 3.1.7 Proteger la privacidad y los datos de carácter personal de los trabajadores.
-
- 3.1.8 Dar los pasos necesarios para asegurarse de que la contratación o la subcontratación del trabajo se hará sólo a organizaciones legalmente reconocidas.
-
- 3.1.9 No beneficiarse de prácticas laborales injustas, explotadoras o abusivas, de sus socios, proveedores o subcontratistas.
-

3.2 Prácticas laborales- Condiciones de trabajo y protección social

La organización:

-
- 3.2.1 Asegura que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que son coherentes con las normas laborales internacionales aplicables.
-

3.2.2	Respetar niveles más altos de disposiciones establecidas mediante otros instrumentos legalmente obligatorios, tales como los convenios colectivos.
3.2.3	Respetar, al menos, las disposiciones mínimas definidas en las normas laborales internacionales, como las establecidas por la OIT (Organización Internacional de Trabajo), especialmente donde aún no se ha adoptado la legislación nacional.
3.2.4	Proporciona condiciones de trabajo decentes en relación a salarios, horas de trabajo, descanso semanal, vacaciones, salud y seguridad, protección de la maternidad y conciliación de la vida familiar y laboral.
3.2.5	Cuando sea posible, permite la observancia de tradiciones y costumbres nacionales o religiosas.
3.2.6	Proporciona condiciones de trabajo a todos los trabajadores que permitan, en la mayor medida posible, conciliar la vida familiar y laboral y que sean comparables a las que ofrecen otros empleadores similares en la localidad.
3.2.7	Proporciona salarios y otras formas de remuneración, de conformidad con las leyes regulaciones, o acuerdos colectivos nacionales.
3.2.8	Proporciona un pago equitativo por un trabajo de valor equitativo.
3.2.9	Paga los salarios directamente a los trabajadores involucrados, con las únicas restricciones o deducciones que permitan las leyes, las regulaciones o los convenios colectivos.
3.2.10	Cumple con cualquier obligación concerniente a la protección social de los trabajadores en el país donde opera.
3.2.11	Respetar el derecho de los trabajadores a cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos. También proporciona a los trabajadores descanso semanal y vacaciones anuales remuneradas.
3.2.12	Respetar las responsabilidades familiares de los trabajadores proporcionándoles un horario laboral razonable, bajas por paternidad/maternidad y, en la medida de lo posible, guarderías y otras instalaciones que puedan ayudar a los trabajadores a conseguir una adecuada conciliación entre la vida familiar y laboral.
3.2.13	Compensa a los trabajadores por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones o convenios colectivos.

3.3 Prácticas laborales- Dialogo social

La organización

3.3.1.	Respetar en todo momento el derecho de los trabajadores a formar sus propias organizaciones o a unirse a ellas para avanzar en la consecución de sus intereses o para negociar colectivamente.
3.3.2.	No impide a los trabajadores que formen sus propias organizaciones o unirse a ellas y negociar colectivamente.
3.3.3.	Proporciona aviso razonable a las autoridades gubernamentales competentes y a los representantes de los

trabajadores, para que las implicaciones puedan examinarse en conjunto, cuando los cambios en las operaciones puedan producir impactos importantes en el empleo, a fin de mitigar, al máximo posible, cualquier impacto negativo.

3.3.4. En la medida de lo posible, y hasta un punto razonable que no sea perjudicial, proporciona a los representantes de los trabajadores: acceso a los responsables de la toma de decisiones, a los lugares de trabajo, a los trabajadores a quienes representan, a las instalaciones necesarias para desempeñar su rol y a la información que les permita obtener una perspectiva verdadera y clara de las finanzas y las actividades de la organización.

3.3.5. Se abstiene de alentar a los gobiernos a restringir el ejercicio de los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva.

3.4 Prácticas laborales- Salud y seguridad ocupacional

La organización

3.4.1 Desarrolla, implementa y mantiene una política de salud y seguridad ocupacional.

3.4.2 Comprende y aplica principios de gestión de la salud y la seguridad, incluyendo la jerarquía de controles: eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos, procedimientos laborales y equipos de protección personal.

3.4.3 Analiza y controla los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades.

3.4.4 Comunica la exigencia que establece que los trabajadores deberían seguir todas las prácticas de seguridad en todo momento y se asegura de que los trabajadores siguen los procedimientos adecuados.

3.4.5 Proporciona el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección personal, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como para el tratamiento de emergencias.

3.4.6 Registra e investiga todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos.

3.4.7 Aborda las maneras específicas en que los riesgos de salud y seguridad ocupacional afectan de forma diferente a mujeres, hombres, personas con discapacidad, trabajadores sin experiencia o los jóvenes.

3.4.8 Proporciona protección equitativa en salud y seguridad a trabajadores de tiempo parcial y temporales, así como a los trabajadores subcontratados.

3.4.9 Se esfuerza por eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen o provocan estrés y enfermedades.

3.4.10 Proporciona la formación adecuada en todos los aspectos pertinentes a todo el personal.

3.4.11	Respetar el principio de que las medidas de salud y seguridad en el lugar de trabajo no representen gastos monetarios para los trabajadores.
3.4.12	Basa sus sistemas de salud, seguridad y medio ambiente en la participación de los trabajadores afectados (véase el recuadro 9) y reconocer y respetar los derechos de los trabajadores.
3.5 Prácticas laborales- Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	
3.5.1	Proporciona a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación, aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria.
3.5.2	Asegura que, cuando sea necesario, los trabajadores que haya sido despedido reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, formación y asesoramiento.
3.5.3	Establece programas paralelos entre empleos y empleadores que promuevan la salud y el bienestar.
4. Medio ambiente	
4.1 Medio ambiente Prevención de la contaminación	
Para mejorar la prevención de la contaminación causada por sus actividades, una organización:	
4.1.1	Identifica los aspectos e impactos de sus decisiones y actividades en el entorno que la rodea.
4.1.2	Identifica las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades.
4.1.3	Implementa medidas orientadas a la prevención de la contaminación y de los residuos, utilizando la jerarquía de gestión de residuos y garantizando una adecuada gestión de la contaminación y los residuos inevitables.
4.1.4	Se involucra con las comunidades locales en relación con las emisiones contaminantes y los residuos, reales y potenciales, los riesgos relacionados con la salud y las medidas actuales y propuestas para su mitigación.
4.1.5	Implementa medidas para reducir y minimizar progresivamente la contaminación directa e indirecta dentro de su control o influencia.
4.1.6	Divulga públicamente las cantidades y tipos de materiales tóxicos y peligrosos importantes y significativos que utiliza y libera.
4.1.7	Identificar y evitar de manera sistemática, la utilización de productos químicos prohibidos.
4.1.8	Implementa programas de prevención y preparación ante accidentes y prepara un plan de emergencia frente a accidentes ambientales que cubra accidentes e incidentes, tanto internos como externos, que involucre a trabajadores, socios, autoridades, comunidades locales y otras partes interesadas pertinentes.
4.2 Medio ambiente - Uso sostenible de los recursos	

La organización:	
4.2.1	Identifica las fuentes de energía, agua y otros recursos utilizados.
4.2.2	Mide, registra e informa sobre los usos significativos de energía, agua y otros recursos.
4.2.3	Implementa medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos.
4.2.4	Complementa o reemplaza recursos no renovables, cuando sea posible, con fuentes alternativas sostenibles, renovables y de bajo impacto.
4.2.5	Utiliza materiales reciclados y reutilizar el agua lo máximo posible.
4.2.6	Gestiona los recursos de agua para asegurar un acceso justo para todos los usuarios dentro de una cuenca hidrográfica.
4.3 Medio ambiente mitigación del cambio climático y adaptación al mismo	
Para mitigar el cambio climático la organización:	
4.3.1	Identifica las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de Gas Efecto Invernadero (GEI) y define los límites (alcance) de sus responsabilidades.
4.3.2	Mide, registra e informa sobre sus emisiones significativas de Gas Efecto Invernadero, utilizando preferiblemente, métodos bien definidos en normas internacionalmente acordadas.
4.3.3	Realiza ahorros de energía donde sea posible en la organización, incluyendo la compra de bienes eficientes energéticamente y el desarrollo de productos y servicios eficientes energéticamente.
Para adaptarse al cambio climático la organización:	
4.3.4	Considera proyecciones climáticas globales y locales a futuro, con el fin de identificar riesgos e integrar la adaptación al cambio climático dentro de su toma de decisiones.
4.3.5	Identifica oportunidades para evitar o minimizar daños asociados al cambio climático y beneficiarse de las oportunidades, cuando sea posible, para adaptarse a las condiciones cambiantes.
4.3.6	Implementa medidas para responder a impactos existentes o previstos y, dentro de su esfera de influencia, contribuir a fortalecer la capacidad de las partes interesadas para adaptarse.
4.4 Medio ambiente- Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales	
La organización:	
4.4.1	Identifica impactos negativos potenciales sobre la biodiversidad y los servicios de los ecosistemas y toma medidas para eliminar o minimizar dichos impactos.
4.4.2	Toma medidas para preservar toda especie endémica, amenazada o en peligro de extinción o hábitat que pueda verse afectado negativamente.
4.4.3	Incorpora la protección de hábitats naturales, humedales, bosques, corredores de vida salvaje, áreas protegidas y terrenos agrícolas en el desarrollo de trabajos de edificación y construcción.

4.4.4	Adopta prácticas sostenibles en agricultura, pesca, y silvicultura, incluyendo aspectos relacionados con el bienestar de los animales.
4.4.5	Usa progresivamente una mayor proporción de productos de proveedores que utilicen tecnologías y procesos más sostenibles.
4.4.6	Considera que los animales salvajes y sus hábitats son parte de nuestros ecosistemas naturales y, por tanto, deberían ser valorados y protegidos, debiendo tenerse en cuenta su bienestar.
4.4.7	Evita enfoques que amenacen la supervivencia de especies o conlleven la extinción global, regional o local de las mismas o que permitan la distribución o proliferación de especies invasoras.
5. Prácticas justas de operación	
5.1 Prácticas justas de operación- Anti-corrupción	
Para prevenir la corrupción, la organización	
5.1.1	Identifica los riesgos de corrupción e implementa y mantiene, políticas y prácticas que combatan la corrupción, y la extorsión.
5.1.2	Asegura que sus líderes sean un ejemplo anticorrupción y proporcionen compromiso, motivación y supervisión en la implementación de políticas anticorrupción.
5.1.3	Apoya y forma a sus empleados y representantes en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias.
5.1.4	Aumenta la toma de conciencia de sus empleados, representantes, contratistas y proveedores respecto de la corrupción y cómo combatirla.
5.1.5	Asegura que la remuneración de sus empleados y representantes es adecuada y se produce sólo por servicios prestados de manera legítima.
5.1.6	Establece y mantiene un sistema eficaz para luchar contra la corrupción.
5.1.7	Alienta a sus empleados, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales e injustos adoptando mecanismos que permitan ofrecer información y hacer un seguimiento de la acción, sin miedo a represalias.
5.1.8	Informa a las autoridades competentes sobre violaciones a la ley penal.
5.1.9	Trabaja en la lucha contra la corrupción, alentando a los demás con los que la organización realiza operaciones para que adopten prácticas anticorrupción similares.
5.2 Prácticas justas de operación- Participación política responsable	
La organización	
5.2.1	Forma a sus empleados y representantes e incrementa la toma de conciencia respecto de la participación política responsable y las contribuciones y cómo manejar los conflictos de interés.

5.2.2	Establece e implementa políticas y directrices para gestionar las actividades de las personas contratadas para abogar en nombre de la organización.
5.3 Prácticas justas de operación- Competencia justa	
Para promover la competencia justa, la organización	
5.3.1	Realiza sus actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y coopera con las autoridades competentes.
5.3.2	Establece procedimientos y otros mecanismos de salvaguarda para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia.
5.3.3	Promueve la toma de conciencia entre los empleados acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia y competencia justa.
5.3.4	Apoya las prácticas antimonopolio y antidumpin (competencia desleal), así como las políticas públicas que motivan la competencia.
5.3.5	Es consciente del contexto social en el que opera y no se aprovecha de condiciones sociales, como la pobreza, para lograr una ventaja competitiva desleal.
5.4 Prácticas justas de operación- Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	
Para promover la responsabilidad social en su cadena de valor, la organización	
5.4.1	Integra en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación criterios éticos, sociales, ambientales y de igualdad de género, y de salud y seguridad, para mejorar la coherencia con los objetivos de responsabilidad social.
5.4.2	Promueve un trato justo y práctico de los costos y beneficios de la implementación de prácticas socialmente responsables a través de la cadena de valor, ello incluye prácticas de compra adecuadas, como asegurar que se pagan precios justos en plazos de entrega son adecuados y los contratos estables.
5.5 Prácticas justas de operación-Respeto a los derechos de la propiedad	
La organización:	
5.5.1	Implementa políticas y prácticas que promuevan el respeto de los derechos de la propiedad y el conocimiento tradicional.
5.5.2	No se involucra en actividades que violen los derechos de la propiedad, incluido el uso indebido de una posición dominante, la falsificación y la piratería.
5.5.3	Paga una compensación justa por la propiedad que adquiere o usa.
5.5.4	Considera las expectativas de la sociedad, los derechos humanos y las necesidades básicas de los individuos al ejercer y proteger sus derechos de propiedad intelectual y física.
6. Asuntos de consumidores	

6.1 Asunto de consumidores- Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.

Al comunicarse con los consumidores, la organización

6.1.2 No se involucra en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluida la omisión de información esencial.

6.1.3 Comparte de forma transparente información pertinente, fácilmente accesible y comparable, como base para una decisión fundamentada por parte del consumidor.

6.1.4 Da a conocer abiertamente los precios e impuestos totales, los términos y las condiciones de los productos y servicios.

6.1.5 Demuestra las declaraciones o afirmaciones, proporcionando datos e información relacionados con las mismas, cuando se solicite.

6.1.6 No utiliza textos, audio o imágenes que perpetúen estereotipos en relación con, género, religión, raza, discapacidad o relaciones personales.

6.1.7 Considera de forma primordial en la publicidad y el marketing los intereses superiores de los grupos vulnerables, incluidos los niños, y no se involucra en actividades que puedan perjudicar sus intereses.

6.1.8 Proporciona información completa, precisa y comprensible que pueda ser objeto de comparaciones en lenguas oficiales o de uso común en el punto de venta y conforme con la regulación aplicable.

6.2 Asuntos de consumidores- Protección de la salud y la seguridad de los consumidores

Al proteger la salud y la seguridad de los consumidores, la organización:

6.2.1 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 para el medio ambiente.

6.2.2 Asegura el diseño adecuado de la información sobre los productos y servicios, teniendo en cuenta las diferentes necesidades de los consumidores, y respetando las capacidades diferentes o limitadas de los consumidores.

6.2.3 En el desarrollo de productos, evita el uso de sustancias químicas dañinas, incluyendo a aquellas que son cancerígenas, muta génica, tóxicas para la reproducción, o persistentes y bioacumulativas.

6.2.4 Cuando sea adecuado, lleva a cabo una evaluación de los riesgos para la salud humana de los productos y servicios, antes de la introducción de nuevos materiales, tecnologías o métodos de producción y, cuando sea adecuado, hace que esté disponible al consumidor toda la documentación.

-
- 6.2.5 Transmite a los consumidores información vital en materia de seguridad, utilizando, cuando sea posible, símbolos, preferiblemente aquellos que han sido acordados internacionalmente.
-

6.3 Asuntos de consumidores- consumo sostenible

Para contribuir al consumo sostenible, la organización, cuando sea adecuado:

- 6.3.1 Promueve una educación eficaz que dé poder a los consumidores y les permita entender los impactos en su bienestar y el medio ambiente de las elecciones de productos y servicios que realizan.
-
- 6.3.2 Ofrece a los consumidores productos y servicios beneficiosos, desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reduce los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente.
-

6.4 Asuntos de consumidores- Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

-
- 6.4.1 Analiza las quejas y mejora las prácticas para responder a las quejas.
-
- 6.4.2 Informa de manera clara a los consumidores acerca de la forma en que pueden acceder a servicios postventa y apoyo, así como de los mecanismos de resolución de controversias y compensación.
-
- 6.4.3 Ofrece sistemas adecuados y eficientes de apoyo y asesoramiento
-
- 6.4.4 Hace uso de procedimientos alternativos de resolución de controversias y conflictos y de compensación, basados en normas nacionales o internacionales, que no tengan costo o que tengan un costo mínimo para los consumidores, y que no requieran que los consumidores renuncien a su derecho de entablar recursos legales.
-

6.5 Asuntos de consumidores- Protección y privacidad de los datos de los consumidores

Para evitar que la recopilación y el procesamiento de datos de carácter personal infrinjan la privacidad, una organización:

- 6.5.1 Limita la recopilación de datos de carácter personal a información que sea esencial para la provisión de los productos y servicios, o bien que sea proporcionada con el consentimiento informado y voluntario del consumidor.
-
- 6.5.2 Especifica el propósito para el que se recopilan los datos de carácter personal, bien con carácter previo, o en el momento de su recopilación.
-
- 6.5.3 No revela, ni pone a disposición, ni usa los datos de carácter personal, para propósitos distintos de aquellos especificados, incluido el marketing, excepto cuando exista consentimiento informado y voluntario del consumidor, o cuando sea requerido por la ley.
-

6.5.4	Proporciona a los consumidores el derecho a verificar si la organización dispone de datos sobre ellos y cuestiona estos datos, según esté estipulado por ley. Si el cuestionamiento tiene éxito, la información debería ser borrada, rectificada, completada o enmendada, según sea adecuado.
6.5.5	Protege, según sea adecuado, los datos de carácter personal mediante salvaguardas adecuadas de seguridad.
6.5.6	Está abierta a avances, prácticas y políticas relacionadas con los datos de carácter personal y ofrece de forma inmediata las maneras posibles para establecer la existencia, naturaleza y uso principal de la información personal.
6.5.7	Revela la identidad y localización habitual de la persona encargada de rendir cuentas sobre la protección de los datos en la organización y hacer a esta persona responsable de rendir cuentas del cumplimiento de las medidas antes mencionadas y las leyes aplicables.

6.6 Asuntos de consumidores- Acceso a servicios esenciales

La organización la suministrar servicios esenciales:

6.6.1	Opera de manera transparente, proporcionando información relacionada con el establecimiento de precios y cargos.
6.6.2	Amplia la cobertura y proporciona la misma calidad y nivel de servicio a todos los grupos de consumidores, sin discriminación.
6.6.3	Mantiene y actualiza sus sistemas para ayudar a prevenir la interrupción del servicio o producto

6.7 Asuntos de consumidores- Educación y toma de conciencia

Al educar a los consumidos, la organización aborda:

6.7.1	La salud y la seguridad, incluidos los peligros de los productos.
6.7.2	La información acerca de las leyes y las regulaciones apropiadas, las maneras de obtener compensación, las agencias, las organizaciones dedicadas a la protección del consumidor.
6.7.3	El etiquetado de productos y servicios y la información proporcionada en manuales e instrucciones.
6.7.4	La información sobre pesos, medidas, precio, calidad, condiciones crediticias y disponibles de servicio esenciales
6.7.5	La información acerca de los riesgos relacionados con el uso y cualquier otra precaución necesaria.
6.7.6	La protección al medio ambiente;
6.7.7	El uso eficiente de materiales, energía y agua;
6.7.8	El consumo sostenible.
6.7.9	La disponibilidad final adecuada de envoltorios, residuos y productos.

7. Participación activa y desarrollo de la comunidad

7.1 Participación activa y desarrollo de la comunidad-

La organización

7.1.1	Promueve y apoya la educación en todos los niveles y se involucra en acciones que mejoren la calidad de la educación y
-------	--

	el acceso a la misma, promueve el conocimiento local y ayuda a erradicar el analfabetismo.
7.1.2	Promueve, en particular, las oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables o discriminados.
7.1.3	Alienta la incorporación de los niños a la educación formal y contribuye a la eliminación de los obstáculos que impidan que los niños puedan obtener una educación.
7.1.4	Promueve actividades culturales, cuando sea adecuado, reconoce y valora las culturas locales y las tradiciones culturales, que sean coherentes con el principio de respeto a los derechos humanos.
7.1.5	Considera facilitar la educación en materia de derechos humanos y aumenta la toma de conciencia sobre los mismos.
7.1.6	Cuando sea adecuado, promueve el uso del conocimiento tradicional y las tecnologías de las comunidades indígenas.
7.1.7	Promueve y apoya la educación en todos los niveles y se involucra en acciones que mejoren la calidad de la educación y el acceso a la misma, promueve el conocimiento local y ayuda a erradicar el analfabetismo.
7.1.8	Promueve, en particular, las oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables o discriminados.
7.1.9	Alienta la incorporación de los niños a la educación formal y contribuye a la eliminación de los obstáculos que impidan que los niños puedan obtener una educación.
7.2 Participación activa y desarrollo de la comunidad - creación de empleo y desarrollo de habilidades	
7.2.1	Analiza el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo y, cuando sea viable económicamente, realiza inversiones directas que alivien la pobreza, a través de la creación de empleo.
7.2.2	Considera el impacto que tiene en el empleo la elección de una tecnología determinada y, cuando sea viable económicamente en el largo plazo, prefiere tecnologías que maximicen las oportunidades de empleo.
7.2.3	Considera los beneficios de crear empleo directo, en lugar de utilizar acuerdos de trabajo temporal.
7.2.4	Considera ayudar a desarrollar y mejorar programas de desarrollo de habilidades en la comunidad, cuando éstos sean inadecuados, posiblemente en alianza con otros miembros de la comunidad.
7.2.5	Presta especial atención a los grupos vulnerables en materia de empleo y creación de capacidad.
7.2.6	Considera ayudar a promover las condiciones necesarias para la creación de empleo.
7.3 Participación activa y desarrollo de la comunidad- Desarrollo y acceso a la tecnología.	
La organización:	

7.3.1	Considera involucrarse en alianzas con organizaciones, tales como universidades o laboratorios de investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico con contrapartes de la comunidad local, y emplea a personal local para esta tarea.
7.3.2	Adopta prácticas que permitan la transferencia y la difusión tecnológica, cuando sea viable económicamente.
7.4 Participación activa y desarrollo de la comunidad- generación de riqueza e ingresos	
La organización:	
7.4.1	Considera el impacto económico y social de entrar en una comunidad o de salir de ella, incluyendo los impactos en los recursos básicos necesarios para el desarrollo sostenible de la comunidad.
7.4.2	Considera apoyar iniciativas adecuadas para estimular la diversificación de la actividad económica existente en la comunidad.
7.4.3	considera dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales y contribuye a su desarrollo cuando sea posible.
7.4.4	fomentar el uso eficiente de los recursos disponibles incluyendo el buen cuidado de los animales domésticos.
7.4.5	Considera las vías adecuadas para hacer más fácilmente accesibles las oportunidades de adquisición para las organizaciones de la comunidad.
7.4.6	Considera el apoyo a organizaciones y personas que traen los productos y servicios necesarios para la comunidad, que pueden además generar empleo local, así como vínculos con mercados locales, regionales y urbanos, cuando sea beneficioso para el bienestar de la comunidad.
7.4.7	considera las vías adecuadas para ayudar al desarrollo de las asociaciones de emprendedores establecidas en la comunidad.
7.4.8	Cumple con sus responsabilidades de pago de impuestos y proporcionar a las autoridades la información necesaria para determinar correctamente los impuestos correspondientes.
7.4.9	Considera contribuir a las jubilaciones y pensiones de los empleados.
7.5 Participación activa y desarrollo de la comunidad - Salud	
La organización	
7.5.1	Busca eliminar los impactos negativos en la salud de cualquier proceso de producción, producto o servicio proporcionado por la organización.
7.5.2	Considera promover la buena salud fomentando un estilo de vida saludable y prestando especial atención a la nutrición infantil.
7.5.3	Considera aumentar la toma de conciencia acerca de las amenazas para la salud y acerca de las principales enfermedades y su prevención, como el VIH/SIDA, el cáncer, las

	enfermedades cardiacas, la malaria, la tuberculosis y la obesidad.
7.5.4	Considera apoyar el acceso duradero y universal a servicios esenciales en materia de salud y a agua potable y servicios sanitarios adecuados, como medio para prevenir enfermedades.
7.6 Participación activa y desarrollo de la comunidad - Inversión social	
La organización	
7.6.1	Tiene en cuenta la promoción del desarrollo de la comunicada la planificar los proyectos de inversión social.
7.6.2	Evita acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad en las actividades filantrópicas de la organización.
7.6.3	Evalúa sus propias iniciativas existentes relacionadas con la comunidad e informa a la comunidad y las personas dentro de la organización e identifica donde se puedan hacer mejoras.
7.6.4	Considera contribuir a programas que proporcione acceso a alimentación y otros productos esenciales para los grupos vulnerables o discriminados

Apéndice B. Encuesta a clientes

8. Derechos humanos		1	2	3	4	5
1.6. Derechos humanos- Debida diligencia						
La empresa incluye de forma adecuada para el tamaño y circunstancias de la organización:						
8.1.1	Una política de derechos humanos para la organización, que ofrezca una orientación significativa a quienes están por dentro de la organización y a quienes están estrechamente ligados a ella.					
8.1.2	Medios para integrar la política de derechos humanos en toda la organización.					
8.1.3	Acciones para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades.					
1.7. Derechos humanos- resolución de reclamos						
La empresa:						
2.4.8	Incluye estructuras de gobernanza claras, transparentes y suficientes independientes como para garantizar que ninguna de las partes involucradas en un proceso de resolución de reclamaciones determinado pueda interferir con la justa gestión de ese proceso.					
2.4.9	Propone procedimientos claros y conocidos para reclamaciones, claridad en cuanto a los tipos de procesos y resultados que pueden					

y no pueden ofrecerse y un medio de hacer seguimiento de la implementación de cualquier resultado.

2.4.10 Las partes agraviadas tienen acceso a las fuentes de información, asesoramiento y conocimiento necesario para comprometerse en un proceso justo de resolución de reclamaciones.

2.4.11 Los resultados y reparaciones son acordes a las normas sobre los derechos humanos reconocidas.

2.4.12 Los procesos buscan soluciones acordadas mutuamente para la resolución de reclamaciones a través del involucramiento de las partes.

1.8. Derechos humanos- discriminación y grupos vulnerables.

La empresa:

2.8.5 Examina sus operaciones y las operaciones de otras partes dentro de su esfera para determinar si existe discriminación directa o indirecta.

2.8.6 Asegura de no contribuir al ejercicio de prácticas discriminatorias a través de relaciones ligadas a sus actividades.

2.8.7 Anima y ayuda a las partes interesadas (proveedores...) en responsabilidad de prevenir la discriminación.

2.8.8 Contribuye a compensar una situación de discriminación o el legado de una discriminación pasada, si fuera posible.

2.9 Derechos humanos - Principios y derechos fundamentales en el trabajo

En la empresa:

2.9.1 La empresa no se involucra en el uso de trabajo forzoso u obligatorio ni se beneficia de él.

2.9.2 La organización confirma que sus políticas de empleo están libres de discriminación por raza, color, género religión, nacionalidad, origen social, opinión política, edad o discapacidad.

2.9.3 La organización no se involucra en el uso del trabajo infantil o se beneficia del mismo.

9. Prácticas laborales

9.1 Prácticas laborales - Trabajo y relaciones laborales

La organización:

9.1.1 Reconoce la importancia del empleo seguro, tanto para los trabajadores individuales, como para la sociedad: evita el empleo de trabajadores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal, excepto cuando la naturaleza del trabajo a realizar sea realmente de corto plazo o por temporada.

9.1.2 Proporciona aviso razonable, información oportuna y, cuando se plantean cambios en sus operaciones.

9.1.3 No se beneficia de prácticas laborales injustas, explotadoras o abusivas, de sus socios, proveedores

9.2 Prácticas laborales- Condiciones de trabajo y protección social

La organización:

9.2.1 Asegura que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que son coherentes con las normas laborales internacionales aplicables.

-
- 9.2.2 Respetar el derecho de los trabajadores a cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos. También proporciona a los trabajadores descanso semanal y vacaciones anuales remuneradas.
-

9.3 Prácticas laborales- Salud y seguridad ocupacional

La organización

-
- 9.3.1 Desarrolla, implementa y mantiene una política de salud y seguridad ocupacional.
-
- 9.3.2 Analiza y controla los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades.
-
- 9.3.3 Proporciona el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección personal, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como para el tratamiento de emergencias.
-
- 9.3.4 Proporciona la formación adecuada en todos los aspectos pertinentes a todo el personal.
-

10. Medio ambiente

10.1 Medio ambiente Prevención de la contaminación

Para mejorar la prevención de la contaminación causada por sus actividades, una organización:

-
- 10.1.1 Identifica los aspectos e impactos de sus decisiones y actividades en el entorno que la rodea.
-
- 10.1.2 Identifica las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades.
-
- 10.1.3 Divulga públicamente las cantidades y tipos de materiales tóxicos y peligrosos importantes y significativos que utiliza y libera.
-

11. Prácticas justas de operación

11.1 Prácticas justas de operación- Anti-corrupción

Para prevenir la corrupción, la organización

-
- 11.1.1 Identifica los riesgos de corrupción e implementa y mantiene, políticas y prácticas que combatan la corrupción, y la extorsión.
-
- 11.1.2 Apoya y forma a sus empleados y representantes en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias.
-
- 11.1.3 Trabaja en la lucha contra la corrupción, alentando a los demás con los que la organización realiza operaciones para que adopten prácticas anticorrupción similares.
-

11.2 Prácticas justas de operación- Competencia justa

Para promover la competencia justa, la organización

-
- 11.2.1 Promueve la toma de conciencia entre los empleados acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia y competencia justa.
-
- 11.2.2 Es consciente del contexto social en el que opera y no se aprovecha de condiciones sociales, como la pobreza, para lograr una ventaja competitiva desleal.
-

11.3 Prácticas justas de operación- Promover la responsabilidad social en la cadena de valor

Para promover la responsabilidad social en su cadena de valor, la organización
11.3.1 Integra en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación criterios éticos, sociales, ambientales y de igualdad de género, y de salud y seguridad, para mejorar la coherencia con los objetivos de responsabilidad social.
11.3.2 Promueve un trato justo y práctico de los costos y beneficios de la implementación de prácticas socialmente responsables a través de la cadena de valor, ello incluye prácticas de compra adecuadas, como asegurar que se pagan precios justos en plazos de entrega son adecuados y los contratos estables.
12. Asuntos de consumidores
12.1 Asunto de consumidores- Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.
Al comunicarse con los consumidores, la organización
6.1.9 No se involucra en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluida la omisión de información esencial.
6.1.10 Comparte de forma transparente información pertinente, fácilmente accesible y comparable, como base para una decisión fundamentada por parte del consumidor.
6.1.11 Da a conocer abiertamente los precios e impuestos totales, los términos y las condiciones de los productos y servicios.
6.1.12 Demuestra las declaraciones o afirmaciones, proporcionando datos e información relacionados con las mismas, cuando se solicite.
6.1.13 No utiliza textos, audio o imágenes que perpetúen estereotipos en relación con, género, religión, raza, discapacidad o relaciones personales.
6.1.14 Considera de forma primordial en la publicidad y el marketing los intereses superiores de los grupos vulnerables, incluidos los niños, y no se involucra en actividades que puedan perjudicar sus intereses.
12.2 Asuntos de consumidores- Protección de la salud y la seguridad de los consumidores
Al proteger la salud y la seguridad de los consumidores, la organización:
12.2.1 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 para el medio ambiente.
12.2.2 Asegura el diseño adecuado de la información sobre los productos y servicios, teniendo en cuenta las diferentes necesidades de los consumidores, y respetando las capacidades diferentes o limitadas de los consumidores.
12.2.3 En el desarrollo de productos, evita el uso de sustancias químicas dañinas, incluyendo a aquellas que son cancerígenas, muta

génica, tóxicas para la reproducción, o persistentes y bioacumulativas.

12.2.4 Cuando sea adecuado, lleva a cabo una evaluación de los riesgos para la salud humana de los productos y servicios, antes de la introducción de nuevos materiales, tecnologías o métodos de producción y, cuando sea adecuado, hace que esté disponible al consumidor toda la documentación.

12.2.5 Transmite a los consumidores información vital en materia de seguridad, utilizando, cuando sea posible, símbolos, preferiblemente aquellos que han sido acordados internacionalmente.

12.3Asuntos de consumidores- consumo sostenible

Para contribuir al consumo sostenible, la organización, cuando sea adecuado:

12.3.1 Promueve una educación eficaz que dé poder a los consumidores y les permita entender los impactos en su bienestar y el medio ambiente de las elecciones de productos y servicios que realizan.

12.3.2 Ofrece a los consumidores productos y servicios beneficiosos, desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reduce los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente.

12.4Asuntos de consumidores- Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

12.4.1 Analiza las quejas y mejora las prácticas para responder a las quejas.

12.4.2 Informa de manera clara a los consumidores acerca de la forma en que pueden acceder a servicios postventa y apoyo, así como de los mecanismos de resolución de controversias y compensación.

12.4.3 Ofrece sistemas adecuados y eficientes de apoyo y asesoramiento

12.4.4 Hace uso de procedimientos alternativos de resolución de controversias y conflictos y de compensación, basados en normas nacionales o internacionales, que no tengan costo o que tengan un costo mínimo para los consumidores, y que no requieran que los consumidores renuncien a su derecho de entablar recursos legales.

12.5Asuntos de consumidores- Protección y privacidad de los datos de los consumidores

Para evitar que la recopilación y el procesamiento de datos de carácter personal infrinjan la privacidad, una organización:

12.5.1 Limita la recopilación de datos de carácter personal a información que sea esencial para la provisión de los productos y servicios, o bien que sea proporcionada con el consentimiento informado y voluntario del consumidor.

12.5.2 Especifica el propósito para el que se recopilan los datos de carácter personal, bien con carácter previo, o en el momento de su recopilación.

12.5.3	No revela, ni pone a disposición, ni usa los datos de carácter personal, para propósitos distintos de aquellos especificados, incluido el marketing, excepto cuando exista consentimiento informado y voluntario del consumidor, o cuando sea requerido por la ley.
12.5.4	Proporciona a los consumidores el derecho a verificar si la organización dispone de datos sobre ellos y cuestiona estos datos, según esté estipulado por ley. Si el cuestionamiento tiene éxito, la información debería ser borrada, rectificada, completada o enmendada, según sea adecuado.
12.5.5	Protege, según sea adecuado, los datos de carácter personal mediante salvaguardas adecuadas de seguridad.
12.5.6	Está abierta a avances, prácticas y políticas relacionadas con los datos de carácter personal y ofrece de forma inmediata las maneras posibles para establecer la existencia, naturaleza y uso principal de la información personal.
12.5.7	Revela la identidad y localización habitual de la persona encargada de rendir cuentas sobre la protección de los datos en la organización y hacer a esta persona responsable de rendir cuentas del cumplimiento de las medidas antes mencionadas y las leyes aplicables.
12.6Asuntos de consumidores- Acceso a servicios esenciales	
La organización la suministrar servicios esenciales:	
12.6.1	Opera de manera transparente, proporcionando información relacionada con el establecimiento de precios y cargos.
12.6.2	Amplia la cobertura y proporciona la misma calidad y nivel de servicio a todos los grupos de consumidores, sin discriminación.
12.6.3	Mantiene y actualiza sus sistemas para ayudar a prevenir la interrupción del servicio o producto
12.7Asuntos de consumidores- Educación y toma de conciencia	
Al educar a los consumidos, la organización aborda:	
12.7.1	La salud y la seguridad, incluidos los peligros de los productos.
12.7.2	La información acerca de las leyes y las regulaciones apropiadas, las maneras de obtener compensación, las agencias, las organizaciones dedicadas a la protección del consumidor.
12.7.3	El etiquetado de productos y servicios y la información proporcionada en manuales e instrucciones.
12.7.4	La información sobre pesos, medidas, precio, calidad, condiciones crediticias y disponibles de servicio esenciales
12.7.5	La información acerca de los riesgos relacionados con el uso y cualquier otra precaución necesaria.
12.7.6	La protección al medio ambiente;
12.7.7	El uso eficiente de materiales, energía y agua;
12.7.8	El consumo sostenible.
12.7.9	La disponibilidad final adecuada de envoltorios, residuos y productos.

13. Participación activa y desarrollo de la comunidad
13.1 Participación activa y desarrollo de la comunidad- La organización
13.1.1 Promueve, en particular, las oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables o discriminados.
13.1.2 Promueve actividades culturales, cuando sea adecuado, reconoce y valora las culturas locales y las tradiciones culturales, que sean coherentes con el principio de respeto a los derechos humanos.
13.1.3 Considera facilitar la educación en materia de derechos humanos y aumenta la toma de conciencia sobre los mismos.
13.2 Participación activa y desarrollo de la comunidad - creación de empleo y desarrollo de habilidades
13.2.1 Considera los beneficios de crear empleo directo, en lugar de utilizar acuerdos de trabajo temporal.
13.2.2 Presta especial atención a los grupos vulnerables en materia de empleo y creación de capacidad.
13.2.3 Considera ayudar a promover las condiciones necesarias para la creación de empleo.
13.3 Participación activa y desarrollo de la comunidad - Salud La organización
13.3.1 Busca eliminar los impactos negativos en la salud de cualquier proceso de producción, producto o servicio proporcionado por la organización.
13.3.2 Considera promover la buena salud fomentando un estilo de vida saludable y prestando especial atención a la nutrición infantil.
13.4 Participación activa y desarrollo de la comunidad - Inversión social La organización
13.4.1 Tiene en cuenta la promoción del desarrollo de la comunicada la planificar los proyectos de inversión social.
13.4.2 Evita acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad en las actividades filantrópicas de la organización.
13.4.3 Evalúa sus propias iniciativas existentes relacionadas con la comunidad e informa a la comunidad y las personas dentro de la organización e identifica donde se puedan hacer mejoras.
13.4.4 Considera contribuir a programas que proporcione acceso a alimentación y otros productos esenciales para los grupos vulnerables o discriminados

Apéndice C. Encuesta a trabajadores

14. Gobernanza de la organización					
Los procesos y estructuras para la toma de decisiones de una organización le permiten:	1	2	3	4	5
14.1 Desarrollar estrategias, objetivos y metas que reflejan su compromiso hacia la responsabilidad social.					
14.2 Promover la participación eficaz de los empleados de todos los niveles en las actividades de la organización relacionadas con la responsabilidad social.					
14.3 Equilibrar el nivel de autoridad, responsabilidad y capacidad de las personas que toman decisiones en representación de la organización.					
14.4 Usar eficientemente los recursos financieros, naturales y humanos					
14.5 Establecer procesos de comunicación en dos direcciones con sus partes interesadas, identificando áreas de acuerdo y desacuerdo, y negociando para resolver posibles conflictos					
14.6 Mantener un registro de la implementación de las decisiones para asegurar que dichas decisiones se llevan a cabo de manera socialmente responsable					
14.7 Demostrar compromiso y rendición de cuentas por parte de los directivos.					
14.8 Revisar y evaluar periódicamente los procesos de gobernanza de la organización, adaptar los procesos en función del resultado de las revisiones y comunicar los cambios a toda la organización.					
15. Derechos humanos					
15.1 Derechos humanos- Debida diligencia					
La empresa incluye de forma adecuada para el tamaño y circunstancias de la organización:					
15.1.1 Una política de derechos humanos para la organización, que ofrezca una orientación significativa a quienes están por dentro de la organización y a quienes están estrechamente ligados a ella.					
15.1.2 Medios para evaluar la manera en que las actividades existentes y propuestas podrían afectar a los derechos humanos.					
15.1.3 Medios para integrar la política de derechos humanos en toda la organización.					
15.1.4 Medios para registrar el desempeño a lo largo del tiempo, para poder hacer los ajustes necesarios en las prioridades y el enfoque.					
15.1.5 Acciones para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades.					
2.2 Derechos humanos- Situaciones de riesgo para los derechos humanos					
2.2.1 La organización considera las consecuencias potenciales de sus acciones de modo que el objetivo de respetar los derechos humanos se cumpla realmente.					
2.3 Derechos humanos- Evitar complicidad					
La empresa:					
2.3.1 Evita proporcionar bienes o servicios a entidades que los utilice para cometer abusos de los derechos humanos.					
2.3.2 Se informa sobre las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios que adquiere.					

2.3.3 Se asegura de no participar en el desplazamiento de personas de sus tierras a no ser que se hayan llevado a cabo de conformidad con la ley.

2.3.4 Considera hacer declaraciones públicas o tomar otras acciones que indiquen que no consentirá abusos de derechos humanos, como, por ejemplo, actos de discriminación laboral.

2.3.5 Evita relaciones con entidades involucradas en actividades antisociales.

2.4 Derechos humanos- resolución de reclamos

La empresa:

2.4.1 Incluye estructuras de gobernanza claras, transparentes y suficientes independientes como para garantizar que ninguna de las partes involucradas en un proceso de resolución de reclamaciones determinado pueda interferir con la justa gestión de ese proceso.

2.4.2 Hace pública la accesibilidad a posibles reclamos y ofrece asistencia adecuada a las partes agraviadas que pudieren encontrarse con barreras de acceso.

2.4.3 Propone procedimientos claros y conocidos para reclamaciones, claridad en cuanto a los tipos de procesos y resultados que pueden y no pueden ofrecerse y un medio de hacer seguimiento de la implementación de cualquier resultado.

2.4.4 Las partes agraviadas tienen acceso a las fuentes de información, asesoramiento y conocimiento necesario para comprometerse en un proceso justo de resolución de reclamaciones.

2.4.5 Los resultados y reparaciones son acordes a las normas sobre los derechos humanos reconocidas.

2.4.6 Los procesos y resultados de los reclamos son lo suficientemente abiertos y con el debido peso al interés público.

2.4.7 Los procesos buscan soluciones acordadas mutuamente para la resolución de reclamaciones a través del involucramiento de las partes.

2.5 Derechos humanos- discriminación y grupos vulnerables.

2.5.1 La empresa:

2.5.2 Examina sus operaciones y las operaciones de otras partes dentro de su esfera para determinar si existe discriminación directa o indirecta.

2.5.3 Asegura de no contribuir al ejercicio de prácticas discriminatorias a través de relaciones ligadas a sus actividades.

2.5.4 Anima y ayuda a las partes interesadas (proveedores...) en responsabilidad de prevenir la discriminación.

Considera la posibilidad de facilitar a los miembros de grupos vulnerables la toma de conciencia de sus derechos.

2.5.5 Contribuye a compensar una situación de discriminación o el legado de una discriminación pasada, si fuera posible.

Adopta una visión positiva y constructiva de la diversidad entre las personas con las que interactúa.

2.6 Derechos humanos- Derechos civiles y políticos

2.6.1 La empresa respeta todos los derechos civiles y políticos, como:

2.6.2 Derecho a la vida de los individuos

2.6.3 La libertad de opinión y expresión

2.6.4 La libertad de reunión pacífica y asociación

3 Prácticas laborales

3.1 Prácticas laborales - Trabajo y relaciones laborales

La organización:

3.1.1 Tiene confianza de que todo el trabajo sea desempeñado por mujeres y hombres reconocidos legalmente como empleados o reconocidos legalmente como trabajadores autónomos.

3.1.2 Evita las obligaciones que la ley impone al empleador disfrazando relaciones, que, de otra manera, serían reconocidas como relaciones laborales bajo la ley.

3.1.3 Reconoce la importancia del empleo seguro, tanto para los trabajadores individuales, como para la sociedad: evita el empleo de trabajadores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal, excepto cuando la naturaleza del trabajo a realizar sea realmente de corto plazo o por temporada.

3.1.4 Proporciona aviso razonable, información oportuna y, cuando se plantean cambios en sus operaciones.

3.1.5 Asegura la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores

3.1.6 Eliminar cualquier práctica arbitraria o discriminatoria de despido.

3.1.7 Proteger la privacidad y los datos de carácter personal de los trabajadores.

3.1.8 No se beneficia de prácticas laborales injustas, explotadoras o abusivas, de sus socios, proveedores o subcontratistas.

3.2 Prácticas laborales- Condiciones de trabajo y protección social

La organización:

3.2.1 Asegura que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que son coherentes con las normas laborales internacionales aplicables.

3.2.2 Respeta niveles más altos de disposiciones establecidas mediante otros instrumentos legalmente obligatorios, tales como los convenios colectivos.

3.2.3 Respeta, al menos, las disposiciones mínimas definidas en las normas laborales internacionales, como las establecidas por la OIT (Organización Internacional de Trabajo)

3.2.4 Proporciona condiciones de trabajo decentes en relación con salarios, horas de trabajo, descanso semanal, vacaciones, salud y seguridad, protección de la maternidad y conciliación de la vida familiar y laboral.

3.2.5 Cuando sea posible, permite la observancia de tradiciones y costumbres nacionales o religiosas.

3.2.6 Proporciona condiciones de trabajo a todos los trabajadores que permitan, en la mayor medida posible, conciliar la vida familiar y laboral y que sean comparables a las que ofrecen otros empleadores similares en la localidad.

3.2.7 Proporciona salarios y otras formas de remuneración, de conformidad con las leyes regulaciones, o acuerdos colectivos nacionales.

3.2.8 Proporciona un pago equitativo por un trabajo de valor equitativo.

3.2.9 Paga los salarios directamente a los trabajadores involucrados, con las únicas restricciones o deducciones que permitan las leyes, las regulaciones o los convenios colectivos.

3.2.10 Cumple con cualquier obligación concerniente a la protección social de los trabajadores en el país donde opera.

3.2.11 Respetar el derecho de los trabajadores a cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos. También proporciona a los trabajadores descanso semanal y vacaciones anuales remuneradas.

3.2.12 Respetar las responsabilidades familiares de los trabajadores proporcionándoles un horario laboral razonable, bajas por paternidad/maternidad y, en la medida de lo posible, guarderías y otras instalaciones que puedan ayudar a los trabajadores a conseguir una adecuada conciliación entre la vida familiar y laboral.

3.2.13 Compensa a los trabajadores por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones o convenios colectivos.

3.3 Prácticas laborales- Dialogo social

La organización

3.3.6. Respetar en todo momento el derecho de los trabajadores a formar sus propias organizaciones.

3.3.7. No impide a los trabajadores que formen sus propias organizaciones o unirse a ellas y negociar colectivamente.

3.4 Prácticas laborales- Salud y seguridad ocupacional

La organización

3.4.1 Desarrolla, implementa y mantiene una política de salud y seguridad ocupacional.

3.4.2 Analiza y controla los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades.

3.4.3 Comunica la exigencia que establece que los trabajadores deberían seguir todas las prácticas de seguridad en todo momento y se asegura de que los trabajadores siguen los procedimientos adecuados.

3.4.4 Proporciona el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección personal, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como para el tratamiento de emergencias.

3.4.5 Registra e investiga todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos.

3.4.6 Proporciona protección equitativa en salud y seguridad a trabajadores de tiempo parcial y temporales, así como a los trabajadores subcontratados.

3.4.7 Se esfuerza por eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen o provocan estrés y enfermedades.

3.4.8 Proporciona la formación adecuada en todos los aspectos pertinentes a todo el personal.

3.4.9 Respetar el principio de que las medidas de salud y seguridad en el lugar de trabajo no representen gastos monetarios para los trabajadores.

3.5 Prácticas laborales- Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

3.5.1 Proporciona a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación,

aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria.

3.5.2 Asegura que, cuando sea necesario, los trabajadores que haya sido despedido reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, formación y asesoramiento.

3.5.3 Establece programas paralelos entre empleos y empleadores que promuevan la salud y el bienestar.

4 Medio ambiente

4.1 Medio ambiente Prevención de la contaminación

Para mejorar la prevención de la contaminación causada por sus actividades, la organización:

4.1.1 Identifica las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades.

4.1.2 Implementa medidas orientadas a la prevención de la contaminación.

4.1.3 Implementa medidas para reducir y minimizar progresivamente la contaminación directa e indirecta dentro de su control o influencia.

4.1.4 Identifica y evita de manera sistemática, la utilización de productos químicos prohibidos.

4.1.5 Implementa programas de prevención y preparación ante accidentes y prepara un plan de emergencia frente a accidentes ambientales que cubra accidentes e incidentes, tanto internos como externos, que involucre a trabajadores, socios, autoridades, comunidades locales y otras partes interesadas pertinentes.

4.2 Medio ambiente - Uso sostenible de los recursos

La organización:

4.2.1 Identifica las fuentes de energía, agua y otros recursos utilizados.

4.2.2 Implementa medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos.

4.2.3 Complementa o reemplaza recursos no renovables, cuando sea posible, con fuentes alternativas sostenibles, renovables y de bajo impacto.

4.2.4 Utiliza materiales reciclados y reutilizar el agua lo máximo posible.

4.3 Medio ambiente- Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales

La organización:

4.3.1 Identifica impactos negativos potenciales sobre la biodiversidad y los servicios de los ecosistemas y toma medidas para eliminar o minimizar dichos impactos.

4.3.2 Adopta prácticas sostenibles en agricultura, pesca, y silvicultura, incluyendo aspectos relacionados con el bienestar de los animales.

5 Prácticas justas de operación

5.1 Prácticas justas de operación- Anti-corrupción

Para prevenir la corrupción, la organización

5.1.1 Identifica los riesgos de corrupción e implementa y mantiene, políticas y prácticas que combatan la corrupción, y la extorsión.

5.1.2 Asegura que sus líderes sean un ejemplo anticorrupción y proporcionen compromiso, motivación y supervisión en la implementación de políticas anticorrupción.

5.1.3 Apoya y forma a sus empleados y representantes en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias.

5.1.4 Aumenta la toma de conciencia de sus empleados, representantes, contratistas y proveedores respecto de la corrupción y cómo combatirla.

5.1.5 Asegura que la remuneración de sus empleados y representantes es adecuada y se produce sólo por servicios prestados de manera legítima.

5.1.6 Establece y mantiene un sistema eficaz para luchar contra la corrupción.

5.1.7 Alienta a sus empleados, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales e injustos adoptando mecanismos que permitan ofrecer información y hacer un seguimiento de la acción, sin miedo a represalias.

5.1.8 Informa a las autoridades competentes sobre violaciones a la ley penal.

5.1.9 Trabaja en la lucha contra la corrupción, alentando a los demás con los que la organización realiza operaciones para que adopten prácticas anticorrupción similares.

5.2 Prácticas justas de operación- Participación política responsable

La organización

5.2.1 Forma a sus empleados y representantes e incrementa la toma de conciencia respecto de la participación política responsable y las contribuciones y cómo manejar los conflictos de interés.

5.2.2 Establece e implementa políticas y directrices para gestionar las actividades de las personas contratadas para abogar en nombre de la organización.

5.3 Prácticas justas de operación- Competencia justa

Para promover la competencia justa, la organización

5.3.1 Promueve la toma de conciencia entre los empleados acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia y competencia justa.

5.3.2 Apoya las prácticas anti-monopolio y anti-dumping (competencia desleal), así como las políticas públicas que motivan la competencia.

5.3.3 Es consciente del contexto social en el que opera y no se aprovecha de condiciones sociales, como la pobreza, para lograr una ventaja competitiva desleal.

5.3.4 Realiza sus actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y coopera con las autoridades competentes.

5.3.5 Establece procedimientos y otros mecanismos de salvaguarda para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia.

5.4 Prácticas justas de operación- Promover la responsabilidad social en la cadena de valor

Para promover la responsabilidad social en su cadena de valor, la organización

5.4.1 Integra en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación criterios éticos, sociales, ambientales y de igualdad de género, y de salud y seguridad, para mejorar la coherencia con los objetivos de responsabilidad social.

5.4.2 Promueve un trato justo y práctico de los costos y beneficios de la implementación de prácticas socialmente responsables a través de la cadena de valor, ello incluye prácticas de compra adecuadas, como asegurar que se pagan precios justos en plazos de entrega son adecuados y los contratos estables.

5.5 Prácticas justas de operación-Respeto a los derechos de la propiedad

La organización:

5.5.1 Implementa políticas y prácticas que promuevan el respeto de los derechos de la propiedad y el conocimiento tradicional.

5.5.2 No se involucra en actividades que violen los derechos de la propiedad, incluido el uso indebido de una posición dominante, la falsificación y la piratería

5.5.3 Paga una compensación justa por la propiedad que adquiere o usa.

5.5.4 Considera las expectativas de la sociedad, los derechos humanos y las necesidades básicas de los individuos al ejercer y proteger sus derechos de propiedad intelectual y física.

6 Asuntos de consumidores

6.1 Asuntos de consumidores- Protección de la salud y la seguridad de los consumidores

Al proteger la salud y la seguridad de los consumidores, la organización:

6.1.1 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 para el medio ambiente.

6.1.2 Asegura el diseño adecuado de la información sobre los productos y servicios, teniendo en cuenta las diferentes necesidades de los consumidores, y respetando las capacidades diferentes o limitadas de los consumidores.

6.1.3 En el desarrollo de productos, evita el uso de sustancias químicas dañinas, incluyendo a aquellas que son cancerígenas, muta génica, tóxicas para la reproducción, o persistentes y bioacumulativas.

6.2 Asuntos de consumidores- consumo sostenible

Para contribuir al consumo sostenible, la organización, cuando sea adecuado:

6.2.1 Promueve una educación eficaz que dé poder a los consumidores y les permita entender los impactos en su bienestar y el medio ambiente de las elecciones de productos y servicios que realizan.

6.2.2 Ofrece a los consumidores productos y servicios beneficiosos, desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reduce los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente.

6.3 Asuntos de consumidores- Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

6.3.1 Analiza las quejas y mejora las prácticas para responder a ellas.

6.4 Asuntos de consumidores- Protección y privacidad de los datos de los consumidores

Para evitar que la recopilación y el procesamiento de datos de carácter personal infrinjan la privacidad, una organización:

6.4.1 No revela, ni pone a disposición, ni usa los datos de carácter personal, para propósitos distintos de aquellos especificados, incluido el marketing, excepto cuando exista consentimiento informado y voluntario del consumidor, o cuando sea requerido por la ley.

6.5 Asuntos de consumidores- Educación y toma de conciencia

Al educar a los consumidores, la organización aborda:

6.5.1 La salud y la seguridad, incluidos los peligros de los productos.

6.5.2 La información sobre pesos, medidas, precio, calidad, condiciones crediticias y disponibles de servicio esenciales

6.5.3 La información acerca de los riesgos relacionados con el uso y cualquier otra precaución necesaria.

6.5.4 La protección al medio ambiente;

6.5.5 El uso eficiente de materiales, energía y agua;

6.5.6 El consumo sostenible.

7 Participación activa y desarrollo de la comunidad

7.1 Participación activa y desarrollo de la comunidad- Educación y cultura

La organización

7.1.1 Promueve y apoya la educación en todos los niveles y se involucra en acciones que mejoren la calidad de la educación y el acceso a la misma, promueve el conocimiento local y ayuda a erradicar el analfabetismo.

7.1.2 Promueve, en particular, las oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables o discriminados.

7.1.3 Alienta la incorporación de los niños a la educación formal y contribuye a la eliminación de los obstáculos que impidan que los niños puedan obtener una educación.

7.1.4 Promueve actividades culturales, cuando sea adecuado, reconoce y valora las culturas locales y las tradiciones culturales, que sean coherentes con el principio de respeto a los derechos humanos.

7.1.5 Considera facilitar la educación en materia de derechos humanos y aumenta la toma de conciencia sobre los mismos.

7.1.6 Cuando sea adecuado, promueve el uso del conocimiento tradicional y las tecnologías de las comunidades indígenas.

7.2 Participación activa y desarrollo de la comunidad - creación de empleo y desarrollo de habilidades

7.2.1 Analiza el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo y, cuando sea viable económicamente, realiza inversiones directas que alivien la pobreza, a través de la creación de empleo.

7.2.2 Considera el impacto que tiene en el empleo la elección de una tecnología determinada y, cuando sea viable económicamente en el largo plazo, prefiere tecnologías que maximicen las oportunidades de empleo.

7.2.3 Considera los beneficios de crear empleo directo, en lugar de utilizar acuerdos de trabajo temporal.

7.2.4 Considera ayudar a desarrollar y mejorar programas de desarrollo de habilidades en la comunidad, cuando éstos sean inadecuados, posiblemente en alianza con otros miembros de la comunidad.

7.2.5 Presta especial atención a los grupos vulnerables en materia de empleo y creación de capacidad.

7.2.6 Considera ayudar a promover las condiciones necesarias para la creación de empleo.

7.3 Participación activa y desarrollo de la comunidad- Desarrollo y acceso a la tecnología.

La organización:

7.3.1 Considera involucrarse en alianzas con organizaciones, tales como universidades o laboratorios de investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico con contrapartes de la comunidad local, y emplea a personal local para esta tarea.

7.3.2 Adopta prácticas que permitan la transferencia y la difusión tecnológica, cuando sea viable económicamente.

7.4 Participación activa y desarrollo de la comunidad- generación de riqueza e ingresos

La organización:

7.4.1 Considera el impacto económico y social de entrar en una comunidad o de salir de ella, incluyendo los impactos en los recursos básicos necesarios para el desarrollo sostenible de la comunidad.

7.4.2 Considera apoyar iniciativas adecuadas para estimular la diversificación de la actividad económica existente en la comunidad.

7.4.3 considera dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales y contribuye a su desarrollo cuando sea posible.

7.4.4 fomentar el uso eficiente de los recursos disponibles incluyendo el buen cuidado de los animales domésticos.

7.4.5 Considera las vías adecuadas para hacer más fácilmente accesibles las oportunidades de adquisición para las organizaciones de la comunidad.

7.4.6 Considera el apoyo a organizaciones y personas que traen los productos y servicios necesarios para la comunidad, que pueden además generar empleo local, así como vínculos con mercados locales, regionales y urbanos, cuando sea beneficioso para el bienestar de la comunidad.

7.4.7 considera las vías adecuadas para ayudar al desarrollo de las asociaciones de emprendedores establecidas en la comunidad.

7.4.8 Cumple con sus responsabilidades de pago de impuestos y proporcionar a las autoridades la información necesaria para determinar correctamente los impuestos correspondientes.

7.4.9 Considera contribuir a las jubilaciones y pensiones de los empleados.

7.5 Participación activa y desarrollo de la comunidad - Salud

La organización

7.5.1 Busca eliminar los impactos negativos en la salud de cualquier proceso de producción, producto o servicio proporcionado por la organización.

7.5.2 Considera promover la buena salud fomentando un estilo de vida saludable y prestando especial atención a la nutrición infantil.

7.5.3 Considera aumentar la toma de conciencia acerca de las amenazas para la salud y acerca de las principales enfermedades y su prevención, como el VIH/SIDA, el cáncer, las enfermedades cardíacas, la malaria, la tuberculosis y la obesidad.

7.5.4 Considera apoyar el acceso duradero y universal a servicios esenciales en materia de salud y a agua potable y servicios sanitarios adecuados, como medio para prevenir enfermedades.

7.6 Participación activa y desarrollo de la comunidad - Inversión social

La organización

7.6.1 Tiene en cuenta la promoción del desarrollo de la comunidad y planificar los proyectos de inversión social.

7.6.2 Evita acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad en las actividades filantrópicas de la organización.

7.6.3 Evalúa sus propias iniciativas existentes relacionadas con la comunidad e informa a la comunidad y las personas dentro de la organización e identifica donde se puedan hacer mejoras.

7.6.4 Considera contribuir a programas que proporcione acceso a alimentación y otros productos esenciales para los grupos vulnerables o discriminados
