



**UNIVERSIDAD
DEL AZUAY**
50 AÑOS

Universidad del Azuay

**Facultad de Ciencias Jurídicas
Escuela de Estudios Internacionales**

“Propuesta de una herramienta para el análisis de la Responsabilidad Social
Empresarial: caso aplicado en la empresa Continental Tire Andina S.A.”

**Tesis previa a la Obtención del Título de Licenciada en Estudios Internacionales
mención Bilingüe en Comercio Exterior**

Autora:
Evelyne Durán Álvarez

Director:
Ing. Juan Maldonado Matute

Cuenca – Ecuador

2019

DEDICATORIA

A quien me enseñó a luchar constantemente, a proponerme metas y alcanzarlas, y, sobretodo nunca rendirme, dedico especialmente mi tesis: mi papá. Sé que estás orgulloso. A mi mamá, Mercy, por acompañarme en todo este viaje y tener la paciencia y el amor con el que hace todo por mí. A mis hermanas, Katherine y Jéssica, quienes, aunque lejos físicamente, su amor incondicional se sintió muy cerca.

Ustedes son lo que necesito para avanzar y crecer. Para ustedes mi trabajo y, principalmente, mi esfuerzo.

AGRADECIMIENTO

A Daniela, Martín y Viviana por apoyarme a la distancia. A, Fernanda, Martín, Luz, Daniela y Andrea, quienes fueron un pilar fundamental para la culminación de este trabajo y estuvieron junto a mí. Gracias infinitas por su amor, paciencia y alegría, por no rendirse conmigo. Gracias por estar.

A mi director Juan Maldonado Matute, quien me brindó su tiempo, su empatía, sus consejos y su guía para hacer posible este trabajo. Mil gracias.

A la Universidad del Azuay por la calidad de educación que brindan, por buscar ser mejores para crear a los mejores, enfocándose en formar excelentes seres humanos y profesionales con principios.

A la empresa Continental Tire Andina S.A por su tiempo y colaboración, recibíendome y ofreciéndose gustosos a ayudar.

Mi gratitud eterna.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE DE TABLAS	V
ÍNDICE DE ANEXOS.....	V
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO 1: HISTORIA Y CAMPO DE ACCIÓN	9
1.1 Historia de la Responsabilidad Social Empresarial	10
1.2 Ámbitos de la Responsabilidad Social Empresarial.....	15
1.3 Normativas de la Responsabilidad Social Empresarial:.....	17
1.3.1 ISO 26000: Guía sobre Responsabilidad Social.....	17
1.3.2 GRI (<i>Global Reporting Initiative</i>) y Memorias de Sostenibilidad	20
1.3.3 Libro Verde de la Unión Europea	22
1.3.4 Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 AS	25
1.3.5 Dow Jones Sustainability Index	27
1.4 La RSE a nivel internacional y en el Ecuador.....	30
CAPÍTULO 2: HERRAMIENTA DE MEDICIÓN DE RSE.....	35
2.1 Bases y lineamientos para la herramienta de medición	36
2.2 Frentes y factores de medición.....	37
2.1.1 Medioambiente	39
2.1.2 Prácticas laborales internas y de operación:	41
2.1.3 Comunidad:	43
2.1.4 Economía:.....	45
2.3 Descripción de la herramienta de medición	46
CAPÍTULO 3: APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA.....	52
3.1 Descripción de la empresa	53
3.2 La Responsabilidad Social Empresarial en Continental Tire Andina S.A.....	55
3.3 Análisis de uso de la herramienta de medición aplicada a Continental Tire Andina S.A.....	57
3.4 Recomendaciones y plan de acción.....	59
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	68
BIBLIOGRAFÍA	71
ANEXOS	76

Índice de Gráficos

Gráfico No. 1: Pirámide de Responsabilidad Social Empresarial según Archie Carroll.	12
Gráfico No. 2: Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	15
Gráfico No. 3: Panorama General de la Norma ISO 26000.....	19
Gráfico No. 4: Descripción de Estándares GRI	21
Gráfico No. 5: Radar con puntaje perfecto	51
Gráfico No. 6: Radar de RSE.....	58

Índice de Tablas

Tabla No. 1: Diez principios de Global Compact	14
Tabla No. 2: Características de aseguramiento Alto y Moderado	26
Tabla No. 3: Principales 10 componentes por peso del índice	28
Tabla No. 4: Países que forman parte de Dow Jones Sustainability Index.....	29
Tabla No. 5: Frentes de Medición.....	38
Tabla No. 6: Clases de Preguntas en cada Frente de Medición	47
Tabla No. 7: Comparación de puntajes	57
Tabla No. 8: Plan de acción propuesto para Continental Tire Andina S.A	62

Índice de Anexos

Anexo No. 1: Herramienta de Medición de RSE.....	76
Anexo No. 2: Herramienta de Medición respondida por Continental Tire Andina S.A	102
Anexo No. 3: Método de calificación y puntaje máximo	129
Anexo No. 4: Calificación de Continental Tire Andina S.A.....	133

RESUMEN

Entendiendo la creciente tendencia de desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) a nivel global, la preocupación de la ciudadanía por el ambiente y el compromiso de las empresas por su entorno, el presente trabajo tiene por objetivo crear una herramienta de medición de RSE aplicable a cualquier tipo de empresa u organización de manera que éstas puedan conocer su situación sobre dicho tema y tomar las medidas necesarias para mejorarla. En la actualidad, las compañías deben enfocarse en crear estrategias que resulten en un impacto positivo en la sociedad en la que se encuentran, desarrollándose de una manera sustentable y trabajando de una manera efectiva, usando los menores recursos y, conjuntamente, creando un mejor ambiente de trabajo con los mismos o mejores resultados. Así, la economía, el ambiente y la sociedad se unirán para producir una sociedad sostenible y amigable.

Con el objetivo de crear una herramienta funcional, se analizó la historia de la RSE, normativas y certificaciones sobre ésta, además de información necesaria sobre la empresa en la que se aplicó dicha herramienta como sus antecedentes y las estrategias de RSE que maneja. Así, se creó y desarrolló la herramienta en Continental Tire Andina S.A con la finalidad de conocer y medir su RSE además de presentar un posible plan de acción y dar algunas recomendaciones.

ABSTRACT

Understanding the growing trend of Corporate Social Responsibility (CSR) development at a global level, the citizens' concern for the environment and the commitment of companies to their surroundings, the present work aims to create a tool for measuring CSR applicable to any type of company or organization so that they can know their situation on this topic and take the necessary measures to improve it. Currently, companies must focus on creating strategies that result in a positive impact on the society they are in, developing in a sustainable manner and working effectively, using the least resources and, jointly, creating a better work environment with the same or better results. Thus, the economy, the environment and society will come together to produce a sustainable and friendly society.

With the aim of creating a functional tool, the history of CSR, regulations and certifications on it were analyzed, as well as necessary information on the company in which the tool was applied, like its background and the CSR strategies it handles. Thus, the tool was created and developed in Continental Tire Andina S.A with the purpose of knowing and measuring its CSR as well as presenting a possible plan of action and giving some recommendations.

Introducción

Al hablar de Responsabilidad Social Empresarial es inevitable pensar en el impacto que las empresas crean, día a día, en la sociedad, la economía y el medio ambiente, dentro de cada país e incluso entre ellos. El desarrollo sostenible, tema que está en auge desde hace algunos años, ha abarcado contenidos como ambiente, estándares laborales, derechos humanos y muchos más que ayudan a sostener dentro de un marco teórico el tema a tratar en este proyecto de investigación.

Antes de que el término de RSE aparezca en el radar de los empresarios, las compañías se preocupaban solamente por generar lucro o utilidad sin mirar el impacto que tenían y tienen en su entorno y a su alrededor. La RSE es un concepto que va escalando en la sociedad ecuatoriana a pasos agigantados debido a la importancia que éste representa. Esto significa que el impacto que crean día a día las empresas debe ser remediado y solucionado.

En el primer capítulo se hará un recorrido histórico de la responsabilidad social en el mundo y detalla sus bases, fundamentos y conceptos. Se proporcionará la visión y el progreso de la RSE. Además, se presentarán y explicarán varias normativas dedicadas a la RSE a nivel global con información importante de cada una de ellas. Por otro lado, se presentará la manera en la que la RSE es aplicada internacionalmente y a nivel nacional, explicando entidades, operaciones, entre otros aspectos.

Dentro del capítulo dos se explicará de manera breve las normas elegidas como cimiento de la herramienta a desarrollar y sus enfoques. En la creación de la herramienta se darán a conocer las bases que ésta tendrá, así como su funcionalidad y aplicabilidad. Conjuntamente, se explicará cada subcategoría de la herramienta y qué se medirá dentro de la compañía. Además, se explicará el contenido de la herramienta así como su método de presentación y calificación.

En el capítulo tres se expondrá la historia y detalles importantes de la organización en la que se aplicará la herramienta: Continental Tire Andina S.A, además de su manera de operar actualmente. Enseguida, se describirá la manera en la que esta compañía aplica y maneja RSE dentro de ella. Finalmente, aplicada la herramienta de medición en la compañía se aportará con recomendaciones para ésta y un posible plan de acción.

CAPÍTULO 1: Historia y Campo de Acción

En este capítulo se desarrolla la historia de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), los ámbitos de aplicación y ámbitos de acción dentro de las empresas, las normativas de RSE que operan y trabajan con un reconocimiento global, y la aplicación de la RSE a nivel internacional y dentro del territorio ecuatoriano.

Para poder entender de qué manera funciona la Responsabilidad Social Empresarial, se debe estudiar, en primera instancia, la historia de ésta. Solamente entendiendo el término y su fundamento, se podrá comprender a profundidad su significado y su alcance. En esta sección se encontrará una breve síntesis de la historia de la RSE a nivel mundial; de dónde surgió, y la visión y contribución de varios autores acerca de este tema. Posteriormente, se distinguirán los ámbitos de la RSE y se discutirán las posiciones de autores acerca del tema.

Asimismo, en el presente capítulo, se analizará contenido bibliográfico que abarca información detallada y resumida de las normativas de la RSE a nivel global. Se explicará, entonces, bases que complementan el entendimiento de la RSE dentro del país y las empresas, con su impacto, acciones y medidas de las diferentes normativas como: ISO 26000: Guía sobre Responsabilidad Social, GRI (Global Reporting Initiative) y Memorias de Sostenibilidad, Libro Verde de la Unión Europea, Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000S AS, y Dow Jones Sustainability Index.

Finalmente, se expondrá el cómo la RSE se maneja a nivel internacional con dichas normativas y la aplicación del tema a nivel nacional con sus operaciones, agentes, entidades y demás.

De esta manera, se recoge un fundamento teórico para generar una base en información adecuada y se generan los cimientos para interpretar el marco teórico dado.

1.1 Historia de la Responsabilidad Social Empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un requerimiento no obligatorio que en la actualidad toda empresa debería manejar en cuanto a enfoques sociales, ambientales y económicos. El comienzo de la RSE es un poco indefinido puesto que se analiza la perspectiva de varios escritores a través de la historia. Algunos aseguran que la RSE comenzó como pequeñas prácticas de filantropía que nacían de organizaciones siendo parte de un tipo ayuda social o beneficencia; es decir, un acto altruista. Poco a poco, dichas prácticas cambiaron para poder enfocarse en temas más trascendentales como los derechos humanos, el desarrollo sostenible y el medio ambiente (Fabig & Boele, 1999). Otros, como Gómez y Loyola (2004), aseguran que este término, aunque impreciso, inicia desde finales del siglo XIX en donde se instituye en el Imperio Alemán la primera legislación laboral moderna. Asimismo, en 1930, Harwood Childs descubre que el interés que tiene el público en las empresas es fundamental; además, asegura que los impactos y efectos sociales son modificables para el interés de la empresa. Para él, aquí nace una vaga idea de RSE. De esta manera, nace un tipo de filantropía empresarial que toma en cuenta una idea diferente que se posee respecto a la RSE. (Gómez & Loyola, 2004)

En 1953, Howard Bowen, considerado el padre de la RSE, emplea por primera vez en su libro *Social Responsibilities of the Businessman* el término al referirse a los compromisos que se tiene con la sociedad por poseer una empresa y manejarla. Establece, además, que la Responsabilidad Social debe ser tomada en cuenta como parte de una retribución, que en el largo plazo, se hace a la sociedad por lo que ha brindado para beneficio de las empresas. De igual manera, crea las bases sobre las cuales están asentadas las ideas del tema como las obligaciones que los empleadores debían tener con sus trabajadores como seres humanos, honrar contratos, promover el progreso económico, entre otros. (Bowen, 2013)

Años más tarde, Milton Friedman, en 1970, publica un artículo acerca del tema en el periódico *New York Times* en el que trata la perspectiva de los negocios frente a sus accionistas o socios. Dentro de éste, asegura que el objetivo de la empresa y su responsabilidad era generar beneficios económicos y ventajas competitivas ajustándose a las costumbres éticas de la sociedad y sus normas básicas. (Ojeda & Lira, 2014) Friedman mantenía que la empresa debía tener actividades dedicadas para

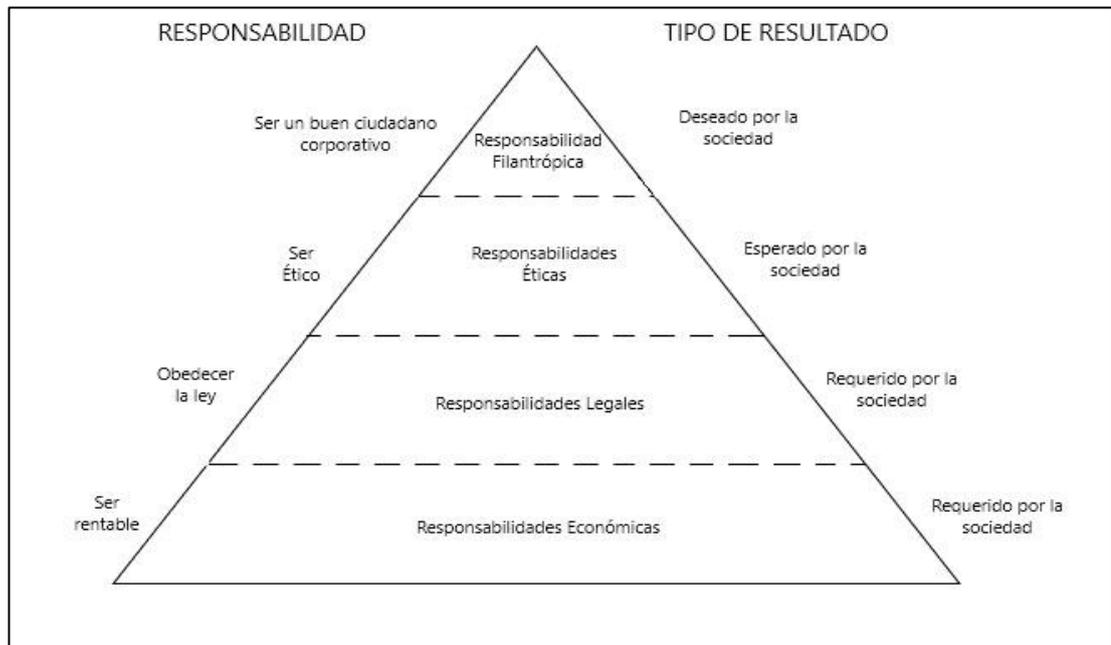
sostener e incrementar el lucro que mantenían para ellas y, de la misma manera, para sus socios.

Después de casi una década, Archie Carroll en 1979, habla de un modelo de cuatro dimensiones para la práctica de Responsabilidad Social distribuida en generaciones: Responsabilidad Social básica (cumplimiento de las leyes), Responsabilidad Social de primera generación (acciones filantrópicas y voluntariado), Responsabilidad Social de segunda generación (innovación de productos y modelos de gestión); Responsabilidad Social de tercera generación (*stakeholders* para unificar esfuerzos y conciliar intereses) (Lima & López, 2012). De esta manera, Carroll aseguraba que la empresa estaba en constante cambio para la modernización de la misma y que sus acciones debían ir de la mano con el desarrollo de la realidad en la que se vivía.

Edward Freeman en su escrito, *Strategic Management: A Stakeholder Approach*, define el término Stakeholder como “cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por el logro de los objetivos de las empresas”. (Freeman, 1984). Además, aseguraba que existía una relación entre teoría de *stakeholders* y planeación estratégica en la que las empresas deben considerar a éstos. Aquí, propuso cuatro campos de investigación: teorías normativas, gobierno corporativo, responsabilidad social corporativa y gestión estratégica. (Freeman, 1984). El autor deja claro que el punto central del texto está en cómo los ejecutivos y académicos, y sus relaciones con los dichos grupos de interés pueden ser perjudicados por las decisiones que la empresa (o más bien sus ejecutivos) presentará. De esta manera, la RSE se verá influenciada en una manera positiva por la ética que esta relación crea.

En 1991, Archie Carroll compone otra contribución para la RSE y su funcionamiento. En este aporte, desarrolla la teoría de la pirámide en dónde se nombran cuatro responsabilidades que tiene una empresa y ayuda a delinear la naturaleza de éstas dentro de la sociedad de la que forma parte. En esta pirámide, se encuentran: de base, responsabilidades económicas, en el siguiente nivel, responsabilidades legales, tercero, responsabilidades éticas; y, en la punta de la pirámide, responsabilidades filantrópicas. (Carroll, 1991)

Gráfico No. 1: Pirámide de Responsabilidad Social Empresarial según Archie Carroll.



Elaborado por: Evelyne Durán

Fuente: The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. Archie B. Carroll.

En el gráfico se observa como Carroll fundamenta su teoría y explica que el compromiso de la responsabilidad económica es ser rentable y esto tendrá un resultado requerido por la sociedad; además, que el compromiso de la responsabilidad legal o jurídica es obedecer la ley y sus regulaciones, y el resultado será, nuevamente, requerido por la sociedad; asimismo, que el compromiso de la responsabilidad ética es ser ético y el resultado será el esperado por la sociedad; y finalmente, el compromiso de la responsabilidad filantrópica significa ser un buen ciudadano corporativo y su resultado será el deseado de la misma forma por la sociedad. Las responsabilidades económicas son la base en donde las otras descansan, y se trata de generar recursos y patrimonio para la empresa. Las responsabilidades legales se entienden como la codificación de la sociedad entre el bien y el mal; además, “jugar” de acuerdo con las leyes del juego o atenerse a éstas. Las responsabilidades éticas se conciben como la obligación de hacer lo que está bien y justo. Las responsabilidades filantrópicas forjan como promover la calidad de vida de la sociedad y contribuir con recursos hacia ésta. Es importante mencionar que las cuatro están relacionadas pero conceptualmente cada una es independiente. (Carroll, 2016)

Thomas Donaldson y Lee Preston, en su publicación, *The Stakeholder Theory of the Corporation: Concepts, Evidence, and Implications*, definen, principalmente, una de las teorías más estudiada sobre *stakeholders* y la RSE, que los supuestos más relevantes sobre los *stakeholders* o accionistas son descriptivos, instrumentales y normativos.

Dentro de la teoría descriptiva, los autores, Donaldson y Preston, señalan que “presenta un modelo que describe lo que es la corporación. Describe a la corporación como una constelación de intereses cooperativos y competitivos que poseen valor intrínseco”. (Donaldson & Preston, 1995). Además, muestra que la teoría de los grupos de interés es también instrumental. Los autores indican que se debe establecer un marco para poder examinar las conexiones existentes entre la práctica de la gestión de los *stakeholders* y el logro de varios objetivos de rendimiento corporativo. Asimismo, “la proposición de que las corporaciones que practican la gestión de partes interesadas, en igualdad de condiciones, serán relativamente exitosas en términos de rendimiento convencionales (rentabilidad, estabilidad, crecimiento, etc.)” (Donaldson & Preston, 1995). Igualmente, esta teoría cuenta con un aspecto normativo que es la base fundamental del escrito. Aquí, aseguran que se debe involucrar la aceptación de dos ideas:

- a) Entender a *stakeholders* como “personas o grupos con intereses legítimos en aspectos procesales y/o sustantivos de la actividad corporativa”
- b) Los intereses de todos los *stakeholders* son de valor intrínseco. Es decir, cada grupo de partes interesadas merece consideración por su propio bien y no simplemente por su capacidad para promover los intereses de algún otro grupo, como los accionistas.

Esta teoría trata de explicar las relaciones que poseen los *stakeholders* frente a grupos de interés, su importancia para la RSE y la implicación de sus acciones y decisiones frente a la economía, sociedad y medio ambiente (Donaldson & Preston, 1995).

Actualmente, se han venido creando varios organismos que están enfocados en la RSE. Las Naciones Unidas han puesto especial énfasis en esta materia y ha creado la iniciativa de *Global Compact* o Pacto Mundial. Esta iniciativa trata de fomentar una mayor colaboración por parte de las empresas en materias sociales y medioambientales

en todo el mundo. Este proyecto desea alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible los cuales están enfocados en varios temas de importancia internacional (gráfico 2) y los 10 principios del Global Compact (Tabla 1) enfocados en asuntos como trabajo, derechos humanos, medio ambiente y prácticas anticorrupción derivados de declaraciones de las Naciones Unidas.

Tabla No. 1: Diez principios de *Global Compact*

Principio 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
Principio 2	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
Principio 3	Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
Principio 4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
Principio 5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
Principio 6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
Principio 7	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
Principio 8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
Principio 9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
Principio 10	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Elaborado por: Evelyne Durán

Fuente: Pacto Mundial

Gráfico No. 2: Objetivos de Desarrollo Sostenible



Elaborado por: Naciones Unidas

Fuente: Objetivos de Desarrollo Sostenible

De esta manera, se marca un precedente dentro de la historia de la Responsabilidad Social Empresarial para que las compañías, de todo tipo, puedan encontrar un equilibrio en su forma de manejarse con la comunidad, sociedad, medio ambiente y economía.

1.2 Ámbitos de la Responsabilidad Social Empresarial

Los ámbitos de la RSE son condiciones o pautas que las compañías utilizan para poder denotar la importancia y uso de éstas dentro de distintos campos de acción y aplicación. Se pueden tomar en cuenta varios ámbitos importantes que las empresas pueden analizar dentro y fuera de ellas en relación a la Responsabilidad Social. En algunos textos, las dimensiones de aplicación de la RSE constan como internos y externos, esto significa que se debe realizar un análisis de la empresa y de su entorno respecto a la RSE.

En el ámbito interno se analizan de manera principal las acciones que la compañía realiza dentro de ella, esto significa que se examinarán principios, políticas, gestión, valores, desarrollo laboral, seguridad en el área de trabajo, planes de acción que poseen frente a dificultades, cuellos de botella, errores, y control de la empresa. Según plantea el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), todas estas acciones internas

tendrán un resultado en el medio ambiente, la sociedad y la economía de la ciudad, el país y el entorno en el que operan. (Cajiga, 2009)

En el ámbito externo se examinan las relaciones que la empresa maneja con el exterior; es así como, trabajos y labores que se emplean para consumidores, estrategias aplicadas con proveedores, socios comerciales dentro y fuera del país, relaciones con el Estado, comunidad y ONGs. CEMEFI se pronuncia, de igual manera, en este ámbito y condiciona que las empresas generen acciones que no tienen relación con la forma en la que su empresa se maneja internamente e involucra dimensiones económicas, sociales y medioambientales (Cajiga, 2009).

Dentro de la parte teórica del presente trabajo, se tomarán en consideración como “ámbitos” a tres maneras de emplear exitosamente la Responsabilidad Social en la empresa, que se nombrarán como ámbitos de acción, mencionados por CEMEFI y otros organismos como *Responsabilitat Social a Catalunya*, que son: el ámbito social, el económico y el ambiental. Dentro de cada uno de ellos se explicarán aspectos que toda empresa debe aplicar para crear responsabilidad social en cada una de ellas.

Primero, en el ámbito social se debe analizar la responsabilidad que la empresa tiene con la calidad de vida, el desarrollo y condiciones de sus trabajadores. De esta forma, se emplean aspectos internos y externos. Existen algunos aspectos que se enfocan en el bienestar del trabajador como las oportunidades que el trabajo genera, su desarrollo dentro de la empresa, capacitaciones, cumplimiento de necesidades, motivación, etc. Además, se analiza la contribución que accionistas, colaboradores y relaciones de trabajo, en general, crean con miras al desarrollo social de la comunidad. Asimismo, el enfoque externo se centra especialmente en la ciudadanía y el impacto que la compañía y sus acciones tendrán en ésta, sin dejar de lado el impacto que políticas externas generarán sobre la sociedad, su desarrollo y crecimiento.

Segundo, en el ámbito económico se consideran aspectos que la empresa emplea como sistemas de gestión de calidad dentro ella, manejo de capital, inversiones, uso responsable de recursos, marketing, servicios eficientes como autogestión y desarrollo, etc. Igualmente, se toma en cuenta la generación de ideas y proyectos que podrán ayudar a cubrir ciertas necesidades que la sociedad tiene, se busca fomentar un desarrollo económico sostenible que no afecte a la comunidad logrando objetivos que la incluyan. De esta manera, la compañía se asegura que se creará un impacto positivo,

en general, al mejorar aspectos económicos dentro de la empresa y, de la misma forma, actuando conjuntamente con los objetivos, principios y valores que posee.

Tercero, en el ámbito ambiental se encuentran actuaciones que beneficien e intervienen a favor del medio ambiente. Dichas acciones pueden presentarse como proyectos o políticas ambientales relacionadas con el ahorro de energía y agua dentro de la empresa, objetivos alcanzables en reducción de desperdicios o residuos no reciclables, etc.; es decir, programas que mejoren la protección y preservación del medio ambiente. Dicho esto, la empresa se responsabiliza por sus actuaciones y operaciones mientras trata, al mismo tiempo, de detener y prevenir daños que posiblemente se pudiesen ocasionar en el medio ambiente. La compañía, de la misma forma, tiene la obligación de conservar el medio ambiente, administrar recursos que beneficien planes y proyectos enfocados en la preservación medioambiental e incluso formar parte de políticas ambientales que su ciudad y país impulsen.

Cada dimensión debe ser analizada en detalle para poder garantizar un adecuado alcance dentro de los aspectos antes mencionados. Se puede indicar que los ámbitos pueden ser entendidos como responsabilidades de la empresa o el compromiso que tiene con los componentes nombrados. La compañía los aplica como una especie de pilares en los que la atención se centra en poder fijar estrategias que permitan el actuar responsablemente y crear una armonía entre dichos ámbitos.

Estos ámbitos están en armonía con los ODS y los principios del *Global Compact*.

1.3 Normativas de la Responsabilidad Social Empresarial:

1.3.1 ISO 26000: Guía sobre Responsabilidad Social.

La Organización Internacional de Normalización o ISO, (*International Organization for Standardization*), existe desde 1926; se encuentra en Ginebra, Suiza, y se encarga de crear normas o estándares que aseguren temas relacionados con la calidad, eficiencia y seguridad de productos y servicios. En este momento, se encuentra presente en 162 países y es un organismo de actuación independiente (*International Organization for Standardization*, 2018).

En 2010, se genera una nueva normativa: ISO 26000; ésta, está centrada en la responsabilidad social. Su objetivo principal es que las empresas que se acojan a dicha normativa (no certificable) alcancen varios beneficios de operar de una manera

socialmente responsable. Está concebida para ser utilizada en todo tipo de organizaciones, tanto públicas como privadas.

ISO 26000 proporciona una guía para las organizaciones, independientemente de su tamaño o ubicación, sobre: conceptos, términos, antecedentes, características, principios, materias fundamentales, integración y promoción de un comportamiento socialmente responsable, identificación e involucramiento con las partes interesadas, comunicación de los compromisos, desempeño, entre otros temas relacionados con la empresa y prácticas socialmente responsables. Esta normativa promueve la contribución con el desarrollo sostenible mediante un compromiso de las organizaciones para el cumplimiento de leyes y acciones socialmente responsables. (Iso.org, 2010)

La normativa contiene siete capítulos; sin embargo, las materias o temas fundamentales se encuentran en el capítulo 6 en donde se especifica cada uno de los tópicos a tratar dentro de las compañías.

En el capítulo 1 se encuentra explicado el alcance que tiene la normativa, limitaciones y la intención que se tiene con las empresas que la aplican.

En el capítulo 2 se halla y explica la terminología clave a usar dentro de toda la norma.

En el capítulo 3 se encuentra una pequeña historia de la responsabilidad social en organizaciones, cómo ésta se encuentra en la actualidad (hasta el año de publicación), y características de la responsabilidad social.

En el capítulo 4 se discuten los principios de la responsabilidad social y se presenta una breve explicación de cada uno de ellos como transparencia, respeto y compromiso.

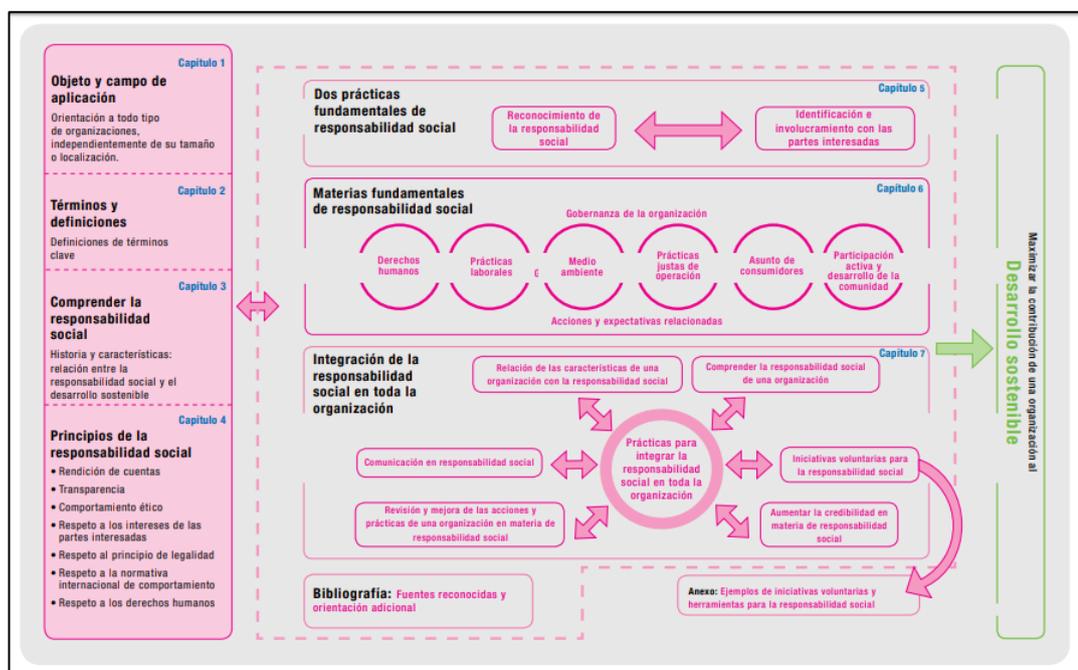
El capítulo 5 registra la responsabilidad social dentro de la empresa a través de prácticas que incluyan una la relación con sus *stakeholders* reconociéndolos como sujetos importantes para la organización aceptando sus impactos dentro de la compañía además de sus intereses y expectativas.

Dentro del capítulo 6, como se mencionó anteriormente, se da una guía u orientación de materias fundamentales de la responsabilidad social. Aquí se explica cada elemento, la relación que presenta con el tema base y acciones que se pueden tomar para cumplir satisfactoriamente con la responsabilidad social. Dentro de las materias se encuentra: Gobernanza de la organización, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio

Ambiente, Prácticas justas de operación, Asuntos de Consumidores, Participación activa y Desarrollo de la comunidad. En cada tema se toman en cuenta descripciones, principios y consideraciones a tener en cuenta.

En el capítulo 7 se especifica una orientación sobre la integración de la RSE dentro de toda la organización. En este capítulo se tratan temas sobre cómo se puede integrar la responsabilidad social en una empresa, comprender la comunicación activa que dicha integración crea, mejorar desempeños en la compañía y evaluar iniciativas (Iso.org, 2010).

Gráfico No. 3: Panorama General de la Norma ISO 26000



Elaborado por: ISO 26000

Fuente: ISO 26000. Responsabilidad Social

De esta manera, lo que la normativa ISO 26000 busca es incentivar a las empresas a incluir prácticas de responsabilidad social y mitigar los impactos negativos que producen en la sociedad en la que se encuentran. Además, asegura que la relación que se debe tener no es solamente con la sociedad, sino con las partes interesadas y el desarrollo sostenible; es decir, tomar en cuenta a todas las piezas de forma que se involucren en la responsabilidad social. (www.iso.org).

1.3.2 GRI (*Global Reporting Initiative*) y Memorias de Sostenibilidad

Global Reporting Initiative (GRI) o Iniciativa de Reportes Global, es un estándar que se presenta por medio del *Global Sustainability Standards Board* (GSSB), entendida como una organización independiente que trabaja desde 1997 para crear informes de sostenibilidad estableciendo impacto en temas críticos respecto a esta materia. Dichos informes son entregados a empresas y gobiernos con lo que se crea conciencia en temas de importancia mundial como cambio climático, bienestar social y derechos humanos. En Mayo del 2013 se lanzó la cuarta generación de las pautas del GRI (G4). (Global Reporting Initiative, 2016)

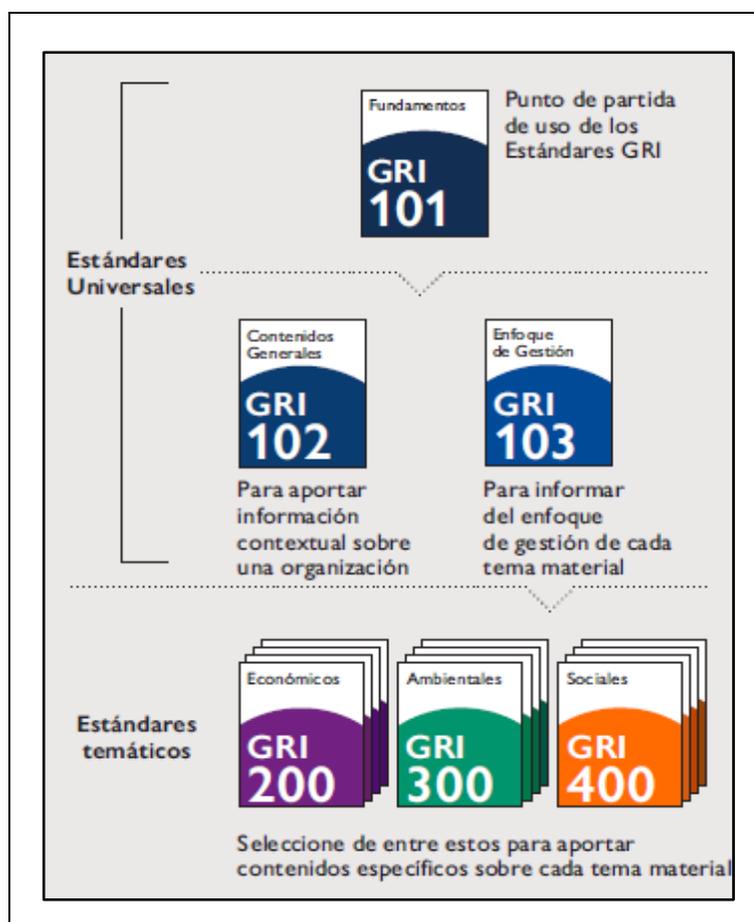
Cada corporación informa el cómo aplica acciones relacionadas con sustentabilidad dentro de la organización. El 93% de las 250 empresas más grandes del mundo realizan un informe de desempeño de sostenibilidad. De esta manera, se crea un impacto y un cambio positivo a la sociedad puesto que se constata que las compañías cumplen con ciertos y estándares en cuanto a bienestar social, trabajo infantil, igualdad de género, impactos ambientales y otros temas que surgen, normalmente, como una problemática constante en el mundo (Global Reporting Initiative, 2016).

GRI identifica cuatro áreas de enfoque orientados, principalmente, en el desarrollo sostenible y sostenibilidad, para poder cumplir su misión: “Empoderar decisiones que generen beneficios sociales, ambientales y económicos para todos.” (Global Reporting Initiative, 2016). El primero, se trata de crear estándares y orientación para avanzar en desarrollo sostenible lo que ayudará a proporcionar liderazgo y participación en temas de sostenibilidad. En el segundo, armoniza el panorama de sostenibilidad con los informes que GRI organiza además de seleccionar las oportunidades de colaboración y asociación que a la empresa le puede beneficiar. La tercera área de importancia trata de dirigir informes eficientes y efectivos usando los Estándares GRI y aumentar la calidad de dichos informes. El cuarto y último punto que tiene GRI en sus áreas de enfoque es el manejar e impulsar el uso efectivo de información relacionada con sostenibilidad para mejorar el rendimiento trabajando con responsables políticos, las bolsas de valores e inversores para generar, de esta manera, transparencia (Global Reporting Initiative, 2016).

En su página web GRI cuenta con toda la información que se necesita para poder comenzar a entregar dichos reportes. De esta manera, se encuentran folletos con

instrucciones a seguir. Existe un orden de explicación en cada publicación que se aprecia a continuación en el gráfico 4:

Gráfico No. 4: Descripción de Estándares GRI



Elaborado por: Fundamentos GRI
Fuente: GRI

Dentro de GRI existen tres estándares universales que sirven para esclarecer dudas, de manera general sobre todos los temas que se van a tratar. En el Estándar 101 se tocan temas como principios, directrices, redacción de declaraciones y la calidad del informe. En el 102 se da información sobre estrategia, ética e integridad de la organización que desea seguir con estos informes, además de la gobernanza y la participación de los grupos de interés. En el 103 se explica cómo se puede aportar información sobre un tema en especial, en dónde se producen impactos y cómo se los gestionan.

Existe otro grupo de estándares. Estos son temáticos; es decir, cada módulo trata de un tema en específico sobre la RSE. El Estándar 200 trata de temas económicos y cómo

presentarlos en los informes, abarca tópicos como el desempeño económico, presencia en el mercado, prácticas anti-corrupción, impactos económicos indirectos, y más. El 300 toca temas ambientales como: el consumo de materiales, energía, agua, emisiones, desperdicios, entre otros temas afines. Finalmente, el Estándar 400 contiene materias sociales como derechos humanos, derechos de personas indígenas, trabajo infantil, prácticas de seguridad, no discriminación, salud y seguridad para clientes y trabajadores, etc. (Global Reporting Initiative Standards, 2016)

Estos informes, entonces, ayudan a entender de mejor manera el entorno en el que se vive y cómo va avanzando la responsabilidad social en el mundo. Además, las conexiones y vínculos que la empresa posee con accionistas, grupos de interés, gobierno y consumidores. Esta asociación de varios actores involucrados, presente en dichas compañías, genera un mejor resultado a la hora de calificar metas y objetivos que se llegaron a alcanzar y cumplir. Así, los esfuerzos consiguen sostenibilidad y prácticas socialmente responsables. GRI asiste a la Responsabilidad Social Empresarial gracias a estos informes, pues genera transparencia por parte las compañías asociadas en contenidos económicos, sociales y ambientales. Así, la ciudadanía sabrá qué decisiones toman las empresas respecto a estos temas. Además, se puede ver el avance que se genera por parte de los gobiernos en cada país que forma parte de los informes y estándares GRI.

1.3.3 Libro Verde de la Unión Europea

En 2001 aparece una recopilación de prácticas de política gubernamental europea basada en definiciones y objetivos relacionados a Responsabilidad Social Empresarial llamado “Libro Verde”. Éste, desea crear un debate para la fomentación de RSE en Europa y el mundo entero en temas como “aprovechar al máximo las experiencias existentes, fomentar el desarrollo de prácticas innovadoras, aumentar la transparencia e incrementar la fiabilidad de la evaluación y la validación.” (Comisión de las Comuidades Europeas, 2001). El Libro Verde trata de ir a la par con la evolución que se ha dado en temas de prácticas socialmente responsables y trata de homogeneizar y condensar un reglamento para toda Europa. Además, une todos a los actores involucrados: gobiernos, empresas, y sociedad en general.

La contribución que se pretende dar es generar un valor añadido a las acciones que ya existen en este momento, al generar un marco global europeo en donde existan

principios, valores e instrumentos que ayuden a que las buenas prácticas se forjen y apoyar planteamientos de evaluación de rentabilidad y verificaciones de dichas prácticas para garantizar principalmente su credibilidad y eficacia (Comisión de las Comuidades Europeas, 2001).

El Libro Verde, además, explica qué es RSE definiéndola como “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores” (Comisión de las Comuidades Europeas, 2001). Asimismo, habla de una conducta de aportación que tienen las micro, pequeñas y medianas compañías en diferentes sectores de actividad. Éstas tienen gran importancia puesto que existen un número considerable de ellas, tienen una gran participación a nivel local, dinamizan la economía, generan plazas de trabajo y asumen algunas prácticas de responsabilidad social. Junto con cooperativas y sistemas de participación, todos los actores se ven inmiscuidos en prácticas socialmente responsables.

Por una parte, existe una dimensión interna que busca administrar el cambio, y generar un vínculo entre desarrollo social y aumento de la competitividad. En esta dimensión se encuentra:

1. **Gestión de recursos humanos**, que considera la mejora continua, igualdad de retribución y perspectivas profesionales, mayor diversidad de trabajadores tomando en cuenta minorías, facilitar el aprendizaje y demás. Todo esto logrará que se reduzca el desempleo, ahorro de costos, aumento de la tasa de empleo, avances contra la exclusión social, fomentar el aprendizaje a jóvenes, etc.
2. **Salud y seguridad en el lugar de trabajo**, toma en cuenta la prevención y aumento del nivel de salud y seguridad en el lugar de trabajo, modos complementarios de promover salud y seguridad, documentación de calidad de salud y seguridad empresarial, entre otros.
3. **Adaptación al cambio**, se trata de una acomodación a la reestructuración de una empresa; un equilibrio entre intereses y preocupaciones de a quiénes afectan los cambios que se realizan y las decisiones que se toman. Se implica a afectados, se identifican riesgos, se calculan costes directos e indirectos y se evalúan todas las opciones.

4. **Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales**, trata de la disminución en el consumo de recursos y emisiones y la generación de desechos. Un menor consumo de materias primas puede resultar en un aumento de rentabilidad y competitividad de la organización. Además, se crean *win-win opportunities*; es decir, oportunidades que derivan a generar ventaja para todas las partes involucradas. Todas las decisiones que la empresa toma para poder crear una consciencia de responsabilidad social empiezan dentro de ella.

Por otra parte, el Libro Verde contiene una dimensión externa, que no solo está en el perímetro de las compañías sino llega hasta comunidades locales, socios comerciales, autoridades, accionistas, defensores de ONGs, entre otros. En esta dimensión se habla de:

1. **Comunidades locales:** se trata de la integración entre la organización y su entorno local, europeo o mundial. Es una relación que beneficia a ambas partes, pues la compañía depende de la salud, estabilidad y prosperidad de la comunidad, y ésta se beneficia con puestos de trabajo, prestaciones e ingresos. Además, no se puede descartar el entorno físico en el que se trabaja, así como el fiscal. Así, las empresas se responsabilizan por actividades contaminantes que se pueden crear producto de sus acciones: problemas de contaminación acústica, lumínica, ecológica y demás.

2. **Socios comerciales, proveedores y consumidores:** al tener una buena relación con las personas con las que se trabaja constantemente, una compañía puede reducir costos, complejidad en trámites, incrementar confianza construida, reducir riesgos, y obtener otros beneficios. Asimismo, se respeta una legislación comunitaria y normativa en la que se trabaja de forma conjunta.

3. **Derechos humanos:** la Declaración tripartita de la Organización Internacional de Trabajo (OIT) sobre principios y derechos fundamentales dentro del trabajo, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para empresas multinacionales e incluso la Unión Europea, poseen normas vinculadas al cumplimiento derechos humanos tanto para la compañía como para las líneas comerciales y proveedores que ésta posee, tanto con normas laborales como códigos de conducta.

4. **Problemas ecológicos mundiales:** gracias a la globalización, las empresas ya no tienen un sitio específico en el que se encuentran. Esto crea un efecto transfronterizo relacionado con problemas medioambientales como la contaminación y el consumo de

recursos en todo el mundo. Se plantea una reducción de impacto ambiental y fomentar el uso de herramientas legislativas en Europa y el mundo entero.

El Libro Verde habla de las acciones que se pueden incluir en las organizaciones que estén dispuestas a fomentar el desarrollo de la RSE. Entre dichas acciones está garantizar derechos, fomentar la formación y reciclaje, asegurarse de que directivos y altos mandos puedan desarrollar y promover RSE con las habilidades que poseen, difundir información sobre buenas prácticas, establecer normas, evaluación y seguimiento, entre otros.

Cabe resaltar que el objetivo de este marco es generar un conocimiento y debate acerca de prácticas socialmente responsables dentro de las empresas y el modo en el que se pueden fomentar éstas. Además, destaca el papel que tiene la Unión Europea al generar un marco europeo general al tratar de promover transparencia y buenas prácticas en innovación, evaluación, control y apoyo para dichas prácticas.

1.3.4 Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 AS

En 1999 se publica la Norma Marco AccountAbility 1000 (AA1000), en España, como una antesala de la norma AA1000AS publicada en 2003 como la primera norma de aseguramiento de sostenibilidad en el mundo. Ésta fue el resultado de debates y consultas internacionales que involucraron a inversores, organizaciones, empresas, sindicatos e incluso ONGs. En 2008, se publica una segunda edición de dicha norma que incorpora una experiencia en aseguramiento de sostenibilidad y sus prácticas tomando en cuenta, nuevamente, a varios grupos de interés (AccountAbility, 2008).

Al hacer uso de la normativa de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000AS se crea una plataforma para el uso de datos financieros y no financieros. Dichos datos ayudarán a la toma de decisiones para grupos de interés que se encuentren atraídos por la compañía. Así, se podrán realizar inversiones o vínculos laborales, se lograrán verificar datos y se podrá evaluar sistemas de sostenibilidad que puedan tener las empresas que hacen uso de dicha norma. Además, se logrará crear información y evaluar los principios de *AccountAbility 1000*, se pondrá en contexto esquemas de verificación y certificación que tienen dimensiones específicas de sostenibilidad y gestión ambiental. Esta norma es de libre acceso; esto significa que los requisitos para poderse llevar a cabo dentro de una compañía están disponibles de forma libre (AccountAbility, 2008).

A continuación, se presenta una tabla en la que se indica el nivel de aseguramiento y el uso de la norma según dicho nivel, así como su objetivo, características de evidencia y el informe. En dicha tabla se establecen parámetros para calificar a un aseguramiento alto o moderado.

Tabla No. 2: Características de aseguramiento Alto y Moderado

	Aseguramiento alto	Aseguramiento moderado
Objetivo	El proveedor de aseguramiento consigue un nivel de aseguramiento alto, cuando ha obtenido evidencia suficiente para apoyar su informe, de forma que el riesgo de que su conclusión sea errónea, sea muy bajo pero no cero. El aseguramiento alto proporcionará a los usuarios un nivel de confianza alto sobre la información presentada por la organización.	El proveedor de aseguramiento consigue un nivel de aseguramiento moderado cuando ha obtenido evidencia suficiente para apoyar su informe, de forma que el riesgo de que su conclusión sea errónea sea reducido pero no reducido a un nivel muy bajo pero no cero. El aseguramiento moderado realizará la confianza del usuario en la información proporcionada por la organización.
Características de evidencia	Sin restricciones Para los principios Evidencia obtenida desde fuentes internas y externas incluyendo los grupos de interés; la recopilación de la evidencia se realiza a todos los niveles de la organización. Para la información específica sobre el desempeño en sostenibilidad El ejercicio de obtener evidencia es exhaustivo e incluye evidencia confirmatoria y muestreos suficientes en los niveles inferiores de la organización. El énfasis recae en la fiabilidad de la información.	Menos exhaustiva Para los principios Evidencia obtenida de fuentes internas y terceros; la recopilación de la evidencia se restringe generalmente a niveles corporativos/dirección de la organización. Para la información específica sobre el desempeño en sostenibilidad El ejercicio de obtener evidencia es limitado e incluye procedimientos analíticos y de investigación y muestreos limitados a los niveles inferiores de la organización cuando sea necesario. El énfasis recae en la verosimilitud de la información.
Informe	Para los principios Conclusión sobre la naturaleza y el alcance del cumplimiento de la organización relacionado con los desgloses Para la información específica sobre el desempeño en sostenibilidad Conclusión sobre la fiabilidad	Para los principios Conclusión sobre la naturaleza y el alcance del cumplimiento de la organización relacionado con los desgloses, basado en el trabajo realizado Para la información específica sobre el desempeño en sostenibilidad Conclusión sobre la fiabilidad basada en los procedimientos realizados

Elaborado por: AccountAbility

Fuente: Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 AS (2008).

Esta norma posee tres principios interconectados que la empresa que desee acogerse debe cumplir:

1. **Principio Básico de Inclusividad:** se basa en la participación de todos los individuos y organizaciones que se ven afectados de alguna u otra manera por la compañía. De esta forma, la empresa creará un impacto hacia los grupos de interés y

éstos lo harán hacia la compañía. Se crea un compromiso y colaboración entre todos los niveles.

2. **Principio de Relevancia:** consiste en determinar la importancia de ciertos temas para la toma de decisiones dentro de la empresa y las acciones que se tendrán que tomar para cada tema. Para esto, se realiza un proceso de determinación de relevancia para analizar de manera exhaustiva información de la organización.

3. **Principio de Capacidad de Respuesta:** se trata específicamente de los grupos de interés y cómo estos afectan el desempeño de la empresa. Aquí, la compañía deberá tener un plan de acción para generar una respuesta rápida y eficiente ante posibles cambios que se presenten por acciones de la sociedad, gobiernos, leyes, proveedores, entre otros. Además, el principio de capacidad de respuesta determina la estructuración que la empresa posee, al igual que las estrategias adecuadas para la asignación de recursos dentro de ella. De esta manera, la compañía podrá alcanzar los compromisos dentro de los tiempos establecidos. (AccountAbility, 2008)

Para poner en práctica esta norma es necesario evaluar el cumplimiento de los principios, presentados anteriormente, evaluar la información sobre desempeño de sostenibilidad, encontrar limitaciones en el alcance de información, recopilación de evidencia o en el aseguramiento, y generar una documentación detallada de todo el proceso. Posterior a esto, se realiza un informe de aseguramiento y un informe para la dirección.

La Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000AS se basa en el compromiso de cada compañía para con la sociedad, los grupos de interés y la sostenibilidad; es decir, la responsabilidad que tienen para que la calidad de los resultados sea alta gracias a la calidad del proceso al que se someten y acogen. En la página web (<https://www.accountability.org/standards/>) se encuentra toda la información necesaria así como la forma de contactarse y los folletos de información.

1.3.5 Dow Jones Sustainability Index

Las compañías solían ser calificadas y medidas por resultados meramente económicos (rentabilidad). En 1999, se lanza una nueva familia de índices de sostenibilidad integrados por compañías que poseen un alto desempeño en ámbitos económicos, sociales y ambientales para poder cotizar en bolsa. De esta manera nace *Dow Jones Index* aliado con *RobecoSam*, una empresa especialista en inversiones, enfocada en

Inversión de Sostenibilidad. Existen 2500 compañías que han decidido ser parte de este índice y, de ellas, el 10% se elige para formar parte de una selección en donde los tres ámbitos de la RSE (ambiental, social y económico) son tomados en cuenta con enfoques generales y específicos como manejo ambiental, planeación estratégica, cadenas de suministro, gobernanza, políticas de empleo, derechos humanos, prácticas anticorrupción y más. (Visser, Matten, Pohl, & Tolhurst, 2007)

La metodología de calificación del *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI) está manejada por *RobecoSam* que genera puntos de referencia que ayudarán a administrar las carteras de inversiones de sostenibilidad. Esta evaluación llamada “*The Corporate Sustainability Assessment*” (CSA), consiste en un cuestionario que contiene entre 80 y 100 preguntas basadas en el sector de la empresa y algunas específicas de su industria. Además, evalúan el desempeño de la compañía basados en criterios económicos, sociales y ambientales que tengan relevancia financiera. (RobecoSam, 2018)

DJSI está diferenciado en tres grupos: DJSI Mundo, DJSI Regiones y DJSI Países. En la siguiente tabla, se presentan las compañías que fueron seleccionadas en el top 10. Además, se presentan los países en donde dichas empresas operan, y la importancia y número de compañías en este índice. (S&P Dow Jones Indices, 2008)

Tabla No. 3: Principales 10 componentes por peso del índice

EMPRESA	SÍMBOLO	SECTOR
Microsoft Corp.	MSFT	Tecnología de información
Nestlé SA Reg.	NESN	Productos básicos de consumo
Bank of America Corp	BAC	Finanzas
UnitedHealth Group Inc.	UNH	Cuidado de la Salud
Novartis AG Reg.	NOVN	Cuidado de la Salud
Cisco Systems Inc.	CSCO	Tecnología de información
Roche Hids Ag Ptg Genues	ROG	Cuidado de la Salud
Citigroup Inc.	C	Finanzas
TOTAL SA	FP	Energía
Royal Dutch Shell PLC	RDSA	Energía

Elaborado por: Evelyne Durán

Fuente: Dow Jones Sustainability Indices Methodology

Tabla No. 4: Países que forman parte de Dow Jones Sustainability Index

PAÍS	NÚMERO DE EMPRESAS	TOTAL DE CAPITAL EN EL MERCADO (USD)	PESO DE ÍNDICE (%)
Estados Unidos	51	3'874,149.10	40.1
Suiza	11	865,758.27	8.9
Reino Unido	26	841,992.62	8.4
Francia	28	940,025.16	7.9
Alemania	16	677,682.20	6.1
Japón	34	681,842.02	5.4
Países Bajos	13	375,555.76	3.8
España	16	433,612.89	3.2
Australia	17	291,869.35	3.0
Taiwán	12	295,079.74	2.3
Canadá	6	218,453.46	2.1
Italia	11	194,757.98	1.5
Corea del Sur	20	210,029.83	1.5
Brasil	7	114,554.22	1.1
Finlandia	7	92,055.99	0.8
Dinamarca	1	82,750.84	0.8
Suecia	7	96,255.21	0.8
India	4	170,956.46	0.7
Tailandia	9	155,025.17	0.6
Portugal	2	24,311.31	0.2
Bélgica	2	17,739.48	0.1
Colombia	5	17,495.95	0.1
Singapur	2	14,638.86	0.1
Austria	1	18,218.22	0.1
Chile	2	23865.91	0.1
Noruega	1	10,772.15	0.1

Sudáfrica	2	5,788.20	0.1
Hungría	1	8,587.04	0.1
Hong Kong*	1	19,961.67	0

Elaborado por: Evelyne Durán

Fuente: Dow Jones Sustainability Indices Methodology

Estados Unidos sin duda marca un precedente pues contiene más de 50 empresas con un 40.1% de peso en este índice global. En el sector latinoamericano, Brasil cuenta con siete compañías, Colombia cuenta con cinco y Chile con tres. Aunque la presencia latinoamericana aún no es muy fuerte, marca un antecedente importante para que más empresas luchen por estar dentro de la selección.

A pesar de ser normativas diferentes en estructuración y perspectiva, y estar desarrolladas en países diferentes, el enfoque y orientación que presentan, al final, es el mismo y se complementan de forma natural. Cada normativa mencionada anteriormente, además, presenta una armonía con los Objetivos de Desarrollo Sostenible presentados por las Naciones Unidas.

1.4 La RSE a nivel internacional y en el Ecuador

Como se ha demostrado anteriormente, la RSE, en la actualidad, se encuentra presente en casi todo el mundo y dentro de miles de empresas a nivel global. La responsabilidad social ha dejado de ser simple filantropía para pasar a convertirse en una característica de decisión tanto para negocios como para consumidores.

Existen otros índices además de *Dow Jones Index* que abarcan a empresas de todo el mundo. Por ejemplo, en Londres se encuentra registrada una serie de índices llamados *FTSE Russel* desde hace aproximadamente 30 años. Dentro de esta familia, se encuentra un conjunto de índices que tratan de economía verde, y temas ambientales, sociales y de gobernanza. Entre ellos, *FTSE4Good Index Series* se presenta como una medida de rendimiento al demostrar prácticas en los tres ámbitos de la RSE. (Russell, 2018) Este índice usa criterios tanto positivos como negativos lo que lo diferencia de DJSI. Las compañías deben cumplir ciertos principios, como trabajar para una sostenibilidad ambiental, conservar relaciones positivas, defender los derechos

humanos, asegurar buenas normas laborales y contrarrestar el soborno. (Visser, Matten, Pohl, & Tolhurst, 2007)

Asimismo, existe una norma certificable llamada SA 8000. Fue creada por *Social Accountability International* (SAI), una organización privada que se enfoca en que los derechos humanos sean respetados dentro de los lugares de trabajo. SA 8000 fue creada en 1997 para medir el desempeño social que las compañías poseen y el trato justo que se les da a trabajadores en cualquier sector y país. Contiene nueve elementos que se asocian con la RSE: trabajo infantil, trabajo forzoso, salud y seguridad, discriminación, libertad de asociación, prácticas disciplinarias, horas de trabajo, remuneración y sistema de gestión. Para que la empresa se haga acreedora de este certificado se requiere una autoevaluación; posterior a esto colaboran con una entidad de certificación; se realizan monitorizaciones in situ dos veces al año y finalmente se otorga el certificado con una vigencia de tres años. (Social Accountability International, 2014)

Por otra parte, La Declaración Tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ofrece una orientación para condiciones de trabajo, oportunidades para trabajadores y otros temas relacionados. Las compañías multinacionales poseen gran importancia actualmente por la trascendencia que generan a su alrededor, el país y el comercio, en general. Un gran objetivo es generar alianzas e iniciativas de cooperación internacional además de cumplir con los ODS de la Agenda 2030, sobre todo en temas de trabajo justo y decente. La Declaración Tripartita tiene como finalidad trabajar con los países de origen de estas compañías, sus países anfitriones, gobiernos, organizaciones y todas las partes involucradas para lograr una estructura en la que existen leyes, políticas y medidas que generen una contribución y estabilidad. (Organización Internacional del Trabajo, 2015)

Además, La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), fundada en 1961 con 36 países miembros, alienta políticas que promuevan el bienestar económico y social de todas las personas y trabaja con varios gobiernos. Las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales tienen por objetivo garantizar que las políticas de empresas se encuentren en armonía con políticas públicas y potenciar la contribución que las compañías multinacionales darán para el desarrollo

sostenible y la sociedad. La OCDE ha generado contribuciones con “normas aplicables válidas en campos como el medioambiente, la lucha contra la corrupción, los intereses de los consumidores, el gobierno corporativo e incluso la tributación fiscal.” (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2013).

De igual forma, las normas de las Naciones Unidas, sobre las Responsabilidades de las Empresas Transnacionales y otras compañías en relación con los Derechos Humanos, enlistan las obligaciones empresariales dentro de materia de derechos humanos, que a su vez engloba a la responsabilidad social. Claro está que los Estados deben firmar y ratificar para que estas normas tengan un efecto vinculante. Éstas representan el primer conjunto de normas mundiales para empresas. De esta manera, las normas hablan de varios asuntos de derechos humanos como igualdad de oportunidades y no discriminación, seguridad personal, derechos de los trabajadores, respeto por la soberanía, normas y reglamentos nacionales, protección del consumidor, protección del medio ambiente en el país o países en donde realicen sus actividades, y otros. (Amnesty International Publications, 2004)

Un gran ejemplo es Toyota que se acoge a la normativa ISO 26000 además de los informes GRI. Tiene dedicada toda una sección de sostenibilidad que incluye la sociedad y el compromiso que posee con los grupos de interés. Está dentro del *FTSE4Good Index Series* y el *FTSE Blossom Japan Index*. (Toyota Global, 2018)

Las empresas a nivel mundial en las últimas décadas han demostrado gran interés en prácticas que sean socialmente responsables con el ambiente y la sociedad. Si bien es cierto que la posta la han tomado organizaciones internacionales, en Ecuador se continúa avanzando y creciendo en dicho tema. Es así como distintas organizaciones se han asentado en el país para continuar su trabajo y seguir mejorando la RSE.

El Consorcio Ecuatoriano para la responsabilidad Social (CERES), es una organización en la que se encuentran registradas más de 50 empresas y organizaciones promoviendo la RSE en el país. Tiene cuatro puntos en los que los miembros pueden promover el enfoque corporativo fundamentado en ámbitos sociales, económicos y ambientales.

- **Networking:** Forum Empresa se encarga de crear una red en donde los miembros puedan crear y aprovechar oportunidades, alianzas y prácticas para crear un impacto positivo en la sociedad. Además, se crean oportunidades internacionales en

foros y redes a nivel mundial. Asimismo, se promueven visitas empresariales para futuros proyectos, intercambio de experiencias y más.

- **Capacitación:** CERES prepara empresas y actores de la sociedad en general, a través de capacitaciones con instrumentos y técnicas que permitan promocionar prácticas de responsabilidad social.
- **Acompañamiento:** apoyo a compañías y organizaciones que incorporen responsabilidad social dentro de ellas como procesos de autodiagnóstico, solución a interrogantes, identificación de oportunidades de mejora y demás.
- **Comunicación:** se difunden logros y noticias que se relacionen con los miembros de CERES que apliquen RSE. Además, elaboran un boletín informativo que contenga noticias de importancia en dichos temas.

(Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social, 2016)

Existe en el país un compromiso por la responsabilidad social que avanza a pasos agigantados. Entre las empresas y organizaciones que forman parte de este consorcio están Grupo Industrial Graiman, Banco del Pichincha, Corporación la Favorita, Empresa Municipal de Aseo de Cuenca (EMAC), Nestlé, Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito (EPMAPS), Fundación Huancavilca y muchas otras más. Existen distintos tipos de organizaciones que se comprometen a realizar acciones en diferentes áreas para poder hacer cumplir la RSE en el país. (Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social, 2016)

Deutsch- Ecuadorianische Industrie- und Handelskammer o Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano-Alemana (AHK Ecuador), permite a las compañías crear un valor agregado por acciones que tengan parte en RSE. Explican que el tener prácticas socialmente responsables no solo crea beneficios para la sociedad sino para la empresa misma. De esta forma, afirman que se ahorrará costos, tendrán clientes más fieles, motivarán a empleados y más. (Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano-Alemana, 2018)

El Instituto de Responsabilidad Social en el Ecuador (IRSE), existe desde el 2010 y ha asistido a más de 80 organizaciones brindando un diagnóstico, planificación y acompañamiento para empresas que deseen y necesiten un plan de acción para implementar prácticas de responsabilidad social. Además, guían a las organizaciones que deseen obtener algún tipo de certificación relacionada con RSE. Por ejemplo,

ayuda a la realización de memorias de sostenibilidad (GRI) y la aplicación norma SGE 21: 2008. (Instituto de Responsabilidad Social en el Ecuador, 2016)

Dentro del banco de datos del GRI, se pueden encontrar más de cincuenta empresas ecuatorianas que han realizado reportes GRI-G4 de diferentes sectores. Entre éstos se encuentra: Banco del Pacífico, Banco del Pichincha, Repsol Ecuador S.A, Mutualista Pichincha, Nestlé Ecuador y algunas empresas más. (Global Reporting, 2018)

Las organizaciones cada vez están más comprometidas para lograr un buen impacto en la sociedad y de esta manera se crean iniciativas relacionadas con RSE. Así, el pasado 5 de octubre, cuatro empresas se hicieron acreedoras de un reconocimiento en el Segundo Foro Internacional PYMES Socialmente Responsables, organizado por el CEMEFI en la ciudad de Guadalajara, México. Banco del Pichincha recibió una mención honorífica en la categoría “Calidad de Vida en la Empresa”, PharmaBrand en la categoría “Vinculación de la Empresa con la Comunidad”, CACPECO una en “Cuidado y Preservación del Medio Ambiente” y Moderna Alimentos recibió un galardón en la categoría “Vinculación con la Comunidad”. (Consortio Ecuatoriano de Responsabilidad Social, 2018)

Asimismo, el Gobierno Autónomo Descentralizado de Pichincha tuvo la iniciativa de crear el “Reconocimiento Anual General Rumiñahui” en el que se fomentan las actividades positivas en ámbitos económicos, ambientales y sociales dentro y fuera de la compañía y premian a empresas y organizaciones, públicas y privadas, que lleven buenas prácticas de responsabilidad social. En noviembre del 2018 se presentó la octava edición de este reconocimiento, éste, está compuesto por diferentes categorías para: empresas públicas, empresas privadas grandes, medianas, pequeñas, gobiernos, ONGs y academia. Las organizaciones cumplen ciertos requisitos para poder ser partícipes. A las compañías se las evalúan por normas, indicadores, principios y objetivos que cumplan relacionados con la RSE (ISO 26000, GRI, Global Compact, ODS, etc.).

Es importante mencionar que la RSE aporta grandes beneficios para las compañías que se animan a tomar iniciativas dentro de este tema. De esta manera, se observa que las compañías poco a poco van formando parte de la sociedad buscando proyectos e ideas que promuevan un impacto positivo dentro de dicha empresa, la comunidad y el país.

CAPÍTULO 2: Herramienta de Medición de RSE

Dentro de este capítulo se exponen las bases y lineamientos que se emplearán para el desarrollo de la herramienta que se usará para medir la RSE, los frentes de medición que se utilizarán; es decir, una descripción de cada rama que se tomará en cuenta para la herramienta y una descripción de dicha herramienta: cómo se usará, su modo de funcionar, entre otros.

Al momento de crear una herramienta que sirva para medir la responsabilidad social dentro de las organizaciones se deben crear cimientos sólidos en medidas dedicadas específicamente en el tema a tratar. Así, se explica cómo se usarán dos normativas internacionales que buscan crear y mejorar una conciencia de prácticas socialmente responsables en todo el mundo y en todo tipo de empresas. Los lineamientos estarán fundamentados en la estructura de dichas normativas y se creará un pequeño análisis que explique por qué se seleccionaron los enfoques que se mencionarán más adelante. La herramienta se desarrollará en base a la norma ISO 26000 y la estructura del GRI, por ser las más utilizadas y difundidas a nivel mundial, y se establecerán cuatro frentes de calificación para las empresas.

Los frentes de medición se enfocan en un desglose de cada lineamiento que se tomó anteriormente en cuenta y se especifica de qué trata cada punto. Se podrá entender cómo la herramienta evaluará a la compañía en puntos delimitados y bien definidos para un mejor resultado.

Finalmente, el capítulo describirá el método que se usará al momento de valorar a la empresa y sus acciones, mismas que tendrán o no una justificación socialmente responsable. De esta manera, se podrá saber qué tan efectivas son las prácticas que la compañía lleva y cuál puede llegar a ser un plan de acción para mejorar los puntos en los que ésta se encuentra aún defectuoso en cualquier ámbito característico de la RSE.

2.1 Bases y lineamientos para la herramienta de medición

Al crear una herramienta de medición de RSE se necesita, principalmente, una forma para evaluar el impacto y las responsabilidades que la compañía tiene con la sociedad, el ambiente y la economía. De esta forma, se ha pensado crear un cimiento para dicha herramienta basada principalmente en los enfoques que la normativa ISO 26000 y el *Global Reporting Initiative* (GRI) poseen, puesto que son usadas a nivel global y han sido las pioneras al hablar de responsabilidad social. Aquí, se tomarán en cuenta las similitudes que presentan para poder generar una base adecuada para la herramienta que se desea crear en el presente trabajo.

Como se presentó en el capítulo anterior, la normativa ISO 26000 tiene siete enfoques: Gobernanza de la organización, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medioambiente, Prácticas justas de operación, Asuntos de Consumidores, Participación activa y Desarrollo de la comunidad. Por otro lado, GRI presenta tres categorías (principales) que hablan de los temas a tratar dentro de las memorias de sostenibilidad, en donde se engloban temas que la ISO 26000 posee, y son aspectos: ambientales, económicos y sociales. Cada enfoque de las normativas presentadas se desglosa en temas mucho más específicos. Se han elegido estas normativas después de analizar toda la información que se proporcionó en el capítulo anterior respecto a varias normativas y la importancia a nivel internacional que tienen, la efectividad con la que han trabajado y el potencial creciente que presentan. Lo que se propone es usar cuatro categorías: medioambiente, prácticas laborales internas y de operación, comunidad, y economía. Cada enfoque se complementa con otro lo que significa que son mutuamente incluyentes creando una sinergia funcional y efectiva.

El mundo está viviendo grandes cambios debido a los profundos cambios sociales y a la contaminación que crece día a día. Las organizaciones, al crear el producto (o servicio) que proveen a los consumidores, contribuyen a este efecto de manera directa o indirecta. Los problemas ambientales no conocen límites ni fronteras. Dentro de la categoría de medioambiente se tratarán temas relacionados con la forma de solventar y mitigar el impacto que crea la compañía al medioambiente. En esta categoría se calificarán las actividades que la empresa va a tener con el ambiente, sus repercusiones, sus actos y decisiones. En la herramienta se evaluarán contenidos que incluyen: energía, materiales, agua, protección del medioambiente, emisiones, responsabilidad de residuos, productos y resolución de conflictos ambientales.

Dentro de prácticas laborales internas y de operación se desea conocer el ambiente de trabajo, cómo la organización desarrolla sus actividades desde un ámbito interno, con sus trabajadores, y las decisiones que ayudan a gestionar sus actividades. En este punto, se tratarán temas como políticas anti-corrupción, relaciones de trabajo, no discriminación, capacitación y educación, diversidad y condiciones de igualdad en el trabajo, salud y seguridad laboral, resolución de conflictos dentro de la empresa, libertad de asociación y trabajo infantil.

En el planteamiento relacionado con la comunidad se habla de la relación que la empresa tiene y tendrá con la colectividad y sus consumidores; es decir, toda la sociedad que involucra a la organización y sus productos. En este campo, se explicarán temas como privacidad del consumidor, etiquetado del producto, participación y compromiso de la comunidad, responsabilidad en el relacionamiento político, impactos a la sociedad, inversión social con un enfoque en la comunidad, marketing y resolución de conflictos en la comunidad.

Como sabemos, la economía involucra varios ejes y es tomada en cuenta como una fuente de desarrollo para los países que la manejan adecuadamente. Sin embargo, se debe cuestionar si todas las empresas “juegan limpio” al momento de desarrollar sus actividades dentro de la sociedad. La economía ayudará a que la comunidad en la que opera tenga un desarrollo positivo y real. Los temas a tratar dentro de este ámbito serán: presencia en el mercado, impactos económicos indirectos, inversión ética, rendimiento económico, prácticas de adquisición e inversión social con un enfoque económico para la empresa.

2.2 Frentes y factores de medición

Los frentes de medición ayudarán a especificar los asuntos en los que la herramienta está basada y contendrán los puntos para la evaluación de las acciones de responsabilidad social en cada compañía. Se han escogido cuatro categorías que separan y a la vez engloban todas las secciones medibles de la RSE. A diferencia del GRI, el presente trabajo separa a ‘Comunidad’ en 1. Prácticas Internas y de Operación y 2. Comunidad puesto que el primer frente mencionado es extenso y es importante conocer y poner especial atención a la manera en la que la compañía opera y cuida de sus colaboradores. La tabla No.5 muestra un resumen de los frentes de medición y los factores considerados en cada uno.

Tabla No. 5: Frentes de Medición

Medioambiente	Prácticas Laborales Internas y de Operación	Comunidad	Economía
Energía	Políticas anti-corrupción	Privacidad del consumidor	Presencia en el mercado
Materiales	Relaciones de trabajo	Etiquetado del producto	Impactos económicos indirectos
Agua	No discriminación	Participación y compromiso de y con la comunidad	Inversión ética
Protección del medioambiente	Capacitación y educación	Responsabilidad en el relacionamiento político	Desempeño económico
Emisiones	Diversidad y condiciones de igualdad en el trabajo	Impactos a la sociedad	Prácticas de adquisición
Responsabilidad de residuos	Salud y seguridad laboral	Inversión Social	
Productos	Resolución de conflictos laborales	Marketing	
Resolución de conflictos ambientales	Libertad de asociación	Resolución de conflictos en la comunidad	
	Trabajo infantil		

Elaborado por: Evelyne Durán

Fuente: La autora

2.1.1 Medioambiente

– Energía: toda empresa necesita energía para poder realizar sus actividades. En este punto, se considera el tipo de energía que la compañía emplea y los esfuerzos que debería hacer por implementar el uso de energías limpias y renovables dentro de todos los procesos posibles. Además, se toma en cuenta la eficiencia en el consumo de energía y las iniciativas que la organización tendrá para reducir su uso. Asimismo, se considera la reducción en el uso de energía que se utiliza en la comercialización de sus productos o servicios.

– Materiales: dentro de este punto se toma en cuenta todo tipo de material que se usa dentro de la empresa para prestar un servicio o fabricar un producto. Pueden ser materiales reciclables o no reciclables. Se califica el esfuerzo de la compañía por contrarrestar los efectos en el medioambiente causados por el tipo de materiales que se utilicen. De esta manera, se insta a la empresa a que use materia prima de manera eficiente sin crear mayores desperdicios ni impactos en el medioambiente. Asimismo, se consideran relevantes los programas que ayuden a reducir el impacto que se puede causar en el manejo y disposición final de diferentes tipos de materiales.

– Agua: al ser un recurso natural no renovable y de gran importancia, el cuidado del agua en la empresa debe ser necesario y permanente. En este tema se analiza el tipo de uso que se da a este recurso, la eficiencia en su uso y el tratamiento que se da posterior a su utilización. Además, se considera el impacto, directo o indirecto, que podría existir en otras fuentes de agua debido a acciones de la empresa.

– Protección del medioambiente: Se considera el impacto (directo o indirecto) que las acciones de la empresa pueden causar en los hábitats naturales, recursos naturales, biodiversidad y demás. Se toma en cuenta, además, los esfuerzos de las compañías por proteger el medioambiente y la biodiversidad existente mediante campañas, planes de mitigación de impactos y planes de remediación y restauración. La organización debe entender en dónde se encuentra y trabajar con actividades y modelos que protejan el ecosistema que les rodea y en el que se encuentran.

– Emisiones: los gases de efecto invernadero (dióxido de carbono, metano, óxido nitroso, entre otros) se producen diariamente debido a la actividad industrial. Dichos gases tienen gran impacto en la atmósfera y contribuyen al cambio climático causando afectaciones al medioambiente en general. Se valorarán emisiones que vengan de fuentes que son propiedad de la organización o están controladas por ésta. Dentro de ellas, se incluirán las emisiones que se den por generación de electricidad, transporte, calefacción y cualquier generación de energía a través de combustibles fósiles que utilice la compañía; emisiones que se generen en procesos químicos y físicos; emisiones que se puedan formar en liberaciones involuntarias como equipos de aire acondicionado o fugas y liberación voluntaria o involuntaria de algún tipo de sustancia corrosiva para la capa de ozono.

– Responsabilidad de residuos: toda empresa genera residuos que pueden causar contaminación de la tierra, el agua, el aire o la atmósfera. Por esto, la compañía deberá evaluar y planear cómo será tratado cada residuo (agua usada, desechos peligrosos, etc.), las consecuencias que puede tener en el ambiente, cómo se los van a eliminar, etc. Además, se evalúa si posee planes de acción para mitigar los daños que se pueda ocasionar si algún tipo de desperdicio llegase a contaminar el ecosistema.

– Productos: al crear un producto o servicio, la empresa debe estar consciente que se producen impactos en el medioambiente. La compañía está obligada a preocuparse por los materiales que usa en sus productos y/o empaques, ya sea cuando produce un bien o presta un servicio. La organización también debería preocuparse por la disposición o destino final de sus productos una vez que éstos hayan cumplido con su vida útil. Además, se debe medir el impacto de las emisiones que se producirán al transportar materiales y productos a sus destinos.

– Resolución de conflictos ambientales: toda compañía enfrentará conflictos dentro de ella y en toda su cadena de suministros. Dentro de este punto, se identifican las maneras en las que la empresa resuelve los conflictos que se presentan, relacionados con el medioambiente y sus planes de acción. Se identifica, además, los mecanismos con los que la empresa maneja dichos conflictos, el número total de

conflictos relacionados con impactos ambientales y el número de conflictos ambientales resueltos.

2.1.2 Prácticas laborales internas y de operación:

– Políticas anti-corrupción: se deben identificar todas las operaciones dentro de la empresa, que puedan llegar a estar relacionados con actos de corrupción. La compañía debe mantener un sistema que verifique y controle que todos los empleados dentro de ésta actúan de manera correcta. Además, se debería tener planes de acción para tratar estos actos y manejar la situación con las personas involucradas.

– Relaciones de trabajo: las relaciones laborales normalmente están reguladas en nuestro país por diferentes tipos de contratos que, a su vez, se encuentran regulados por el Ministerio de Trabajo. La compañía deberá demostrar el cumplimiento de dichas regulaciones o contratos entre el empleado y empleador. Además, se deberá identificar los plazos mínimos de notificación que la organización tendrá dentro de sus políticas y que se encontrarán, a su vez, dentro de los contratos antes mencionados.

– No discriminación: Discriminar implicará algún tipo de diferencia o distinción que se haga a una persona dentro del trabajo. Pueden incluir motivos de discriminación: la etnia, el género, la nacionalidad, la religión, entre otros. La compañía debe considerar políticas, aplicarlas y demostrar su cumplimiento para crear conciencia sobre los derechos que sus trabajadores poseen y sobre información de grupos vulnerables. Además debe identificar incidentes de discriminación, reconocer su estatus, tomar un plan de remediación, generar resultados y presentar el proceso.

– Capacitación y educación: Una de las bases fundamentales de la empresa se sustenta en el desarrollo del capital humano. Este trabajo ayudará a identificar el porcentaje de inversión que la organización destina a capacitaciones de empleados y el grado de dicha inversión. Además, la compañía debe mantener un sistema en el que se pueda verificar el número total de horas de capacitación, las personas capacitadas, asistencia, entre otros. Asimismo, proveer y reconocer necesidades de programas de capacitación para mejorar habilidades, en general, de sus trabajadores.

– Diversidad y condiciones de igualdad en el trabajo: Se deberá confirmar, comprobar y verificar que la compañía está libre de discriminación por motivos de género, edad y otros indicadores de diversidad dentro de ella. La empresa debe comprobar que no se hagan distinciones entre empleados y grupos de trabajo. Además, la organización deberá verificar que existe igual oportunidad de trabajo en diferentes cargos a todos los trabajadores que estén preparados para éstos, eliminando la discriminación por los motivos mencionados anteriormente.

– Salud y seguridad laboral: La empresa debe precautelar el bienestar de sus trabajadores y prevenir daños en su salud dentro de ella. De esta manera, la protección de los empleados es indispensable contra riesgos eminentes. La compañía debe demostrar un sistema de prácticas y reglas de seguridad que es utilizado dentro de ella para prevención de incidentes y un plan de acción en casos de accidentes laborales. Además, debe mostrar de qué modo analiza y controla la salud de sus trabajadores y los riesgos sobre seguridad laboral que pueden existir en la empresa.

– Resolución de conflictos laborales: en toda compañía existen conflictos que no se pueden predecir pero pueden ser prevenidos. El poder reclamar es indispensable para velar por los derechos humanos de cada persona. La empresa debe informar los mecanismos formales de atención de quejas que posee en ella. Asimismo, los reclamos que se han atendido y si se han resuelto hasta la fecha con toda la información posible.

– Libertad de asociación: Los trabajadores tienen el derecho de establecer una asociación o unirse a una organización de su elección sin que exista una autorización previa de su empleador. Esta organización es representativa y normalmente está formada por otros trabajadores que negociarán términos y condiciones de empleo más justos. La compañía deberá mostrar las medidas y acciones tomadas por ésta destinadas a apoyar el derecho de los trabajadores a la libertad de asociación. Además, se debe evidenciar las oportunidades que la compañía ofrece para que sus trabajadores ejerzan sus derechos de libre asociación.

– Trabajo infantil: La empresa deberá garantizar que no está participando o beneficiándose del uso de niños en la producción de sus productos o servicios.

Además, en lo posible, debería asegurarse que en toda su cadena no existen niños que trabajen. En el país, el trabajo infantil está prohibido y la edad mínima para trabajar lo determinará el Ministerio del Trabajo.

2.1.3 Comunidad:

– Privacidad del consumidor: Los consumidores tienen derechos en cuanto a su privacidad y proteger su información debe ser obligatorio. Lastimosamente, las bases de datos han crecido y esto ha generado dudas acerca de la seguridad de la privacidad que se tiene en este momento acerca de la información personal. La organización deberá trabajar para mantener la confianza de los consumidores mediante un sistema que asegure sus datos. Se deberá identificar el número total de quejas relacionadas con violaciones a la privacidad. La empresa debe tener políticas de privacidad relacionadas al manejo de sus bases de datos para asegurarse que la información que se ha recabado a lo largo de los años sobre sus clientes no salga de la compañía o no pueda ser comercializada ni difundida con terceros.

– Etiquetado del producto: Etiquetar un producto sirve para proporcionar toda la información adecuada acerca del mismo. La organización debe demostrar que la información que coloca dentro de la etiqueta no es ambigua, cumple con las regulaciones y normativas del país, y no contiene información falsa o incompleta.

– Participación y compromiso de la comunidad: al conversar y relacionarse con la comunidad que se encuentra cerca de la compañía, se puede entender qué necesita, desea y espera. De esta manera, se crea un vínculo y un compromiso con la comunidad. La empresa deberá crear acciones que integren a la sociedad y programas que ayuden con su desarrollo. Además, crear algún tipo de proceso participativo que involucre, de igual forma, a grupos vulnerables.

– Responsabilidad en el relacionamiento político: Las contribuciones que la compañía realiza a causas política pueden causar riesgos de corrupción de cualquier tipo. La empresa debería identificar el apoyo que proporciona a causas políticas y asegurar su transparencia con pruebas ya sea directa o indirectamente a través de intermediarios que estén vinculados con causas políticas.

– Impactos a la sociedad generada por los proveedores: Los proveedores de una empresa juegan un papel realmente importante en ésta, pues suministran y proporcionan materiales que la compañía ocupará para ofrecer sus productos y servicios. Por un lado, la organización deberá describir las políticas y procesos usados al momento de elegir nuevos proveedores y deben incluir criterios de selección que evalúen el impacto que los proveedores pueden causar en la sociedad. Por otro lado, la compañía deberá identificar y evaluar los impactos negativos que se ha tenido o se pueden dar a lo largo de toda la cadena de suministros, incluyendo los de la organización. Finalmente, la empresa deberá presentar y describir las acciones a tomar, ya sea para prevenir, mitigar o remediar los impactos negativos que se han presentado en la sociedad en la que se encuentra por sus propias acciones debido a su relación con los proveedores.

– Inversión social¹: Se debe identificar si la empresa posee mecanismos que le permitan ayudar a la comunidad en la que se encuentra como un acto filantrópico; esta inversión podrá traducirse en programas y proyectos que estén enfocados en promover y mejorar las condiciones de la comunidad y la sociedad en la que se encuentra insertada, en aspecto como: salud, educación, cultura, deporte, y más.

– Marketing: Se trata de la promoción y combinación de estrategias y actividades que la empresa realizará para promover sus productos y servicios a la audiencia target. La compañía debe guiarse por las regulaciones y leyes del país en el que se encuentra e implementar de manera adecuada procedimientos para poder crear un tipo de publicidad que no sea engañosa ni fraudulenta, que no venda ni ofrezca otro tipo de producto o servicio y que no explote la imagen de mujeres, niños o grupos vulnerables.

– Resolución de conflictos en la comunidad: La organización debe resolver y reparar los impactos negativos que puede tener dentro de la sociedad en la que se encuentra por sus acciones o por la relación que tiene con sus proveedores y su cadena de suministro. La compañía deberá informar los mecanismos para el manejo de

¹ Este punto incluye una perspectiva social y una perspectiva económica. Es decir, funcionará tanto para el eje de Comunidad como para el de Economía.

reclamos y sus planes de acción para la solución de reclamos. Además, se debe considerar el número total de reclamos que la comunidad ha presentado.

2.1.4 Economía:

– Presencia en el mercado: La empresa debe invertir en el bienestar de sus empleados. Los salarios deben estar a la par con la competencia. La compañía debe demostrar que los salarios que se pagan dentro de la empresa están en concordancia al trabajo que realizan, que son competitivos en el sector y que cumplen con las leyes locales. Esto ayudará a crear una fuerte relación de lealtad con los trabajadores y un vínculo con ellos. Mediante estas acciones, las empresas contribuyen a mejorar y activar la economía de las comunidades y sus colaboradores.

– Impactos económicos indirectos: En este punto, se tomará en cuenta el impacto que tiene la compañía, en términos económicos, con la sociedad en la que se encuentra; es decir, qué tan grande es el impacto económico que la compañía generó al momento de realizar inversiones en infraestructura, transporte, o centros en los cuales sus inversiones tienen participación, etc.

– Inversión ética: La organización debería garantizar prácticas transparentes de inversión. La compañía debe procurar invertir en empresas que sean transparentes y éticas, que sean socialmente responsables, amigables con el medioambiente, que no vulneren los derechos de grupos minoritarios y que de preferencia no posean un historial de conflictos relacionados a los aspectos mencionados.

– Desempeño económico: la empresa debería presentar información periódicamente sobre su situación económica y financiera. De esta manera, los grupos de interés, accionistas, socios, inversionistas y demás, sabrán cómo la compañía se está manejando. La organización debe presentar información fidedigna y confiable sobre sus ingresos, egresos, pago de impuestos, gastos y patrimonio auditados o de cuentas de gestión internas que se hayan auditado anteriormente.

– Prácticas de adquisición: La empresa deberá considerar acciones de cobro que incluyan mantener una buena relación con sus proveedores y toda su cadena de

suministros. Además, de ser posible, se debe asegurar la existencia de un método que permita identificar el origen y condiciones de producción de los insumos que se adquieren. La organización deberá exponer de forma clara las condiciones de adquisición pactadas con sus proveedores. Se deberán incluir aspectos como: tiempos y plazos de entrega, condiciones de pagos, políticas para cambios y cancelación de órdenes, y multas que pudiesen aplicarse en el caso de incurrir en atrasos o cancelaciones. Asimismo, de ser posible, la compañía debería incluir políticas de selección de proveedores en donde se puedan crear formas de inclusión y desarrollo económico dando prioridad a: empresas donde mujeres o grupos vulnerables sean sus propietarios, o compañías que sean atendidas por personas que se encuentren dentro de dichos grupos, también se deberá considerar el apoyo a pequeños y medianos proveedores; es decir, empresas que buscan crecer.

2.3 Descripción de la herramienta de medición

Dicha herramienta estará separada en las secciones mencionadas anteriormente. Se formularán preguntas específicas para cada sección que deberán ser contestadas por la empresa. De esta manera, se podrá obtener un cálculo que ayudará a saber en qué proporción la compañía es socialmente responsable y en qué áreas deberá trabajar más. De igual forma, el puntaje alcanzado ayudará a generar recomendaciones para la empresa que aplique la herramienta. La compañía debería presentar evidencia que valide su respuesta, cuando sea necesario.

Las preguntas de la encuesta que se propone se dividirán en tres categorías: en su gran mayoría serán preguntas cerradas de carácter dicotómico; es decir, se responderán con un “sí” o un “no”. Además, se crearon preguntas que ayudan a resolver dudas y son informativas, éstas no tendrán puntaje. Adicionalmente, existen preguntas secundarias que serán de carácter aclaratorio para ciertos aspectos a evaluar. Cada pregunta que se responda de forma que apoye a los principios de RSE será calificada con un puntaje de un (1) punto. En la siguiente tabla se demuestra la manera en la que las preguntas están divididas; cuantas son calificadas, cuantas son informativas y el número final de preguntas por cada frente de medición.

Tabla No. 6: Clases de Preguntas en cada Frente de Medición

Medioambiente	Prácticas Laborales Internas y de Operación	Comunidad	Economía
<p>*Energía = 5</p> <p><i>Calificativas:</i> 4 <i>Informativas:</i> 1</p>	<p>Políticas anti-corrupción = 5</p> <p><i>Calificativas:</i> 5 <i>Informativas:</i> 0</p>	<p>Privacidad del consumidor = 2</p> <p><i>Calificativas:</i> 2 <i>Informativas:</i> 0</p>	<p>Presencia en el mercado = 3</p> <p><i>Calificativas:</i> 3 <i>Informativas:</i> 0</p>
<p>Materiales = 8</p> <p><i>Calificativas:</i> 8 <i>Informativas:</i> 0</p>	<p>Relaciones de trabajo = 7</p> <p><i>Calificativas:</i> 7 <i>Informativas:</i> 0</p>	<p>Etiquetado del producto = 3</p> <p><i>Calificativas:</i> 3 <i>Informativas:</i> 0</p>	<p>Impactos económicos indirectos = 3</p> <p><i>Calificativas:</i> 3 <i>Informativas:</i> 0</p>
<p>Agua = 4</p> <p><i>Calificativas:</i> 3 <i>Informativas:</i> 1</p>	<p>*No discriminación = 6</p> <p><i>Calificativas:</i> 6 <i>Informativas:</i> 0</p>	<p>Participación y compromiso de y con la comunidad = 7</p> <p><i>Calificativas:</i> 7 <i>Informativas:</i> 0</p>	<p>Inversión ética = 3</p> <p><i>Calificativas:</i> 3 <i>Informativas:</i> 0</p>
<p>Protección del medioambiente = 3</p> <p><i>Calificativas:</i> 3 <i>Informativas:</i> 0</p>	<p>Capacitación y educación = 4</p> <p><i>Calificativas:</i> 1 <i>Informativas:</i> 3</p>	<p>Responsabilidad en el relacionamiento público = 1</p> <p><i>Calificativas:</i> 1 <i>Informativas:</i> 0</p>	<p>Desempeño económico = 4</p> <p><i>Calificativas:</i> 5 <i>Informativas:</i> 0</p>
<p>Emisiones = 4</p> <p><i>Calificativas:</i> 4 <i>Informativas:</i> 0</p>	<p>Diversidad y condiciones de igualdad en el trabajo = 13</p> <p><i>Calificativas:</i> 7 <i>Informativas:</i> 6</p>	<p>Impactos a la sociedad creada por los proveedores = 7</p> <p><i>Calificativas:</i> 6 <i>Informativas:</i> 1</p>	<p>Prácticas de adquisición = 6</p> <p><i>Calificativas:</i> 6 <i>Informativas:</i> 0</p>

*Responsabilidad de residuos = 4 <i>Calificativas:</i> 4 <i>Informativas:</i> 0	*Salud y seguridad laboral = 9 <i>Calificativas:</i> 9 <i>Informativas:</i> 0	Inversión Social=3 <i>Calificativas:</i> 2 <i>Informativas:</i> 1	Inversión Social =1 <i>Calificativas:</i> 1 <i>Informativas:</i> 0
Productos = 3 <i>Calificativas:</i> 2 <i>Informativas:</i> 1	Resolución de conflictos laborales = 2 <i>Calificativas:</i> 2 <i>Informativas:</i> 0	Marketing = 5 <i>Calificativas:</i> 5 <i>Informativas:</i> 0	
*Resolución de conflictos ambientales = 4 <i>Calificativas:</i> 4 <i>Informativas:</i> 0	*Libertad de asociación = 3 <i>Calificativas:</i> 3 <i>Informativas:</i> 0	Resolución de conflictos en la comunidad = 2 <i>Calificativas:</i> 2 <i>Informativas:</i> 0	
	Trabajo infantil= 2 <i>Calificativas:</i> 2 <i>Informativas:</i> 0		
35 preguntas Calificadas=31 Informativas=4	51 preguntas Calificadas= 42 Informativas=9	30 preguntas Calificadas= 28 Informativas=2	20 preguntas Calificadas=20 Informativas=0

Elaborado por: Evelyne Durán

Fuente: La autora

En el Anexo No. 1 se encontrará el modelo de la encuesta o herramienta de medición planteada. Para el puntaje final, se tomará en cuenta que la empresa comenzará con cero (0) puntos y cada respuesta que apoye los principios de RSE sumará un punto en cada frente de medición. Como se mencionó anteriormente, las preguntas informativas fueron creadas para comunicar y exponer información adicional de la compañía; no tendrán una puntuación y son las preguntas: 1, 14, 15, 29, 55, 56, 57, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 103 y 108.

- Dentro de la primera pregunta se conocerá qué tipo de energía la empresa emplea dentro de sus oficinas, sus procesos productivos, fábricas, plantas y demás.

- En la pregunta 14 se determinará si la compañía utiliza o no agua dentro de sus procesos productivos. Esto ayudará a entender y responder las siguientes preguntas planteadas sobre el mismo tema.
- La pregunta 15 ayudará a conocer a dónde redirige el agua que la organización usó dentro de sus procesos.
- En la pregunta 29, la empresa responderá si el producto es fácil de reciclar cumplida su vida útil.
- La pregunta 55 está formulada para dar a conocer si la organización posee un rubro específico dentro de su presupuesto anual enfocado a capacitación de su personal.
- Dentro de la pregunta 56 se determinará si la compañía aplica mecanismos que ayuden a verificar la eficiencia de las capacitaciones que se han dado dentro de ella.
- La pregunta 57 está enfocada en si la organización incluye temas humanísticos y sociales dentro de sus capacitaciones. De esta manera, se podrá entender si la empresa prepara a sus colaboradores en asuntos técnicos o se encarga de abarcar todos los temas importantes para el crecimiento de una persona.
- La pregunta 62 consulta cuántas gerencias existen en la empresa para saber el total de ellas y así conocer cuántas de ellas son ocupadas por mujeres (pregunta 63) y cuántas son ocupadas por personas mayores a 45 años (pregunta 64). De esta forma, se comprenderá si existe igualdad en las gerencias de la compañía.
- De la misma forma, en la pregunta 65 se enfoca en cuántas jefaturas existen en la empresa y de ellas cuántas están ocupadas por mujeres (pregunta 66) y cuántas ocupadas por personas menores a 45 años (pregunta 67).
- La pregunta 103 está formulada para conocer si las empresas que trabajan con la organización (proveedores y/o distribuidores) han causado algún tipo de impacto negativo en la comunidad en la que operan.
- La pregunta 108 consulta si dentro del presupuesto de la empresa existe un porcentaje para inversión social.

Se creará una corta explicación de ciertas preguntas secundarias que proporcionarán un punto adicional a la puntuación final de cada frente y su modo de calificación:

- La pregunta 4.1 será considerada positiva si la respuesta es afirmativa y negativa en términos de RSE si responde “no”.
- De igual manera, la pregunta 27.1 tendrá un puntaje adicional si se responde “sí” y será agravante si la respuesta es negativa.
- En la pregunta 32.2 se otorgará un punto a la compañía si la resolución del problema será en base a una mediación y resultará en la satisfacción de ambas partes.
- Se sumará un punto extra si en la pregunta 52.1, la empresa declara que sí han tenido resultados las políticas mencionadas en la pregunta principal (52).
- De igual forma, en la pregunta 71.1 se otorgará un punto más si la compañía responde que sí socializa el contenido de un manual o reglamento de seguridad ocupacional.
- La pregunta 77.1 podrá conceder un punto extra si la empresa afirma tomar acciones correctivas, administrativas o legales cuando los colaboradores incumplan con medidas y planes de seguridad dentro de ella.
- Dentro de la pregunta 81.1.1, se proporcionará un punto extra si los conflictos que afirma tener la empresa se solucionarán de una manera satisfactoria para ambas partes; es decir, de una manera justa.
- La organización podrá obtener un punto extra si en la pregunta 82.1 afirma que dentro del derecho de libre asociación se incluye la creación de sindicatos.
- Asimismo, la empresa podrá obtener un punto extra si en la pregunta 84.1 responde que sí colabora de manera administrativa, logística o económica con asociaciones laborales.
- En la pregunta 116.1, se concederá un punto si la compañía, al solucionar sus conflictos, se preocupa por la satisfacción de los resultados para ambas partes.

Con el fin de reconocer el frente de medición en el que se trabaja de una manera más efectiva de acuerdo a RSE y facilitar e identificar el frente de medición en el cual se puede trabajar más, se realizará un gráfico radar para que la empresa se pueda comparar con el puntaje perfecto. Así, la organización sabrá en dónde mejorar.

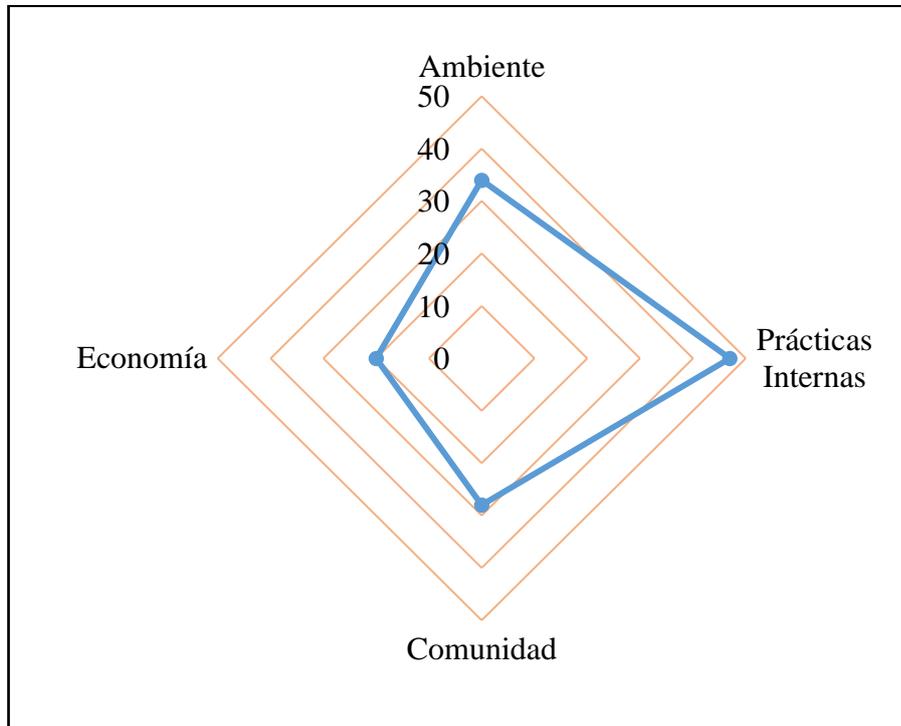
El máximo puntaje que se puede obtener por frente de medición es:

- Medioambiente: 31 más 3 preguntas aclaratorias = **34**
- Prácticas Internas y de Operación: 42 más 5 preguntas aclaratorias = **47**
- Comunidad: **28**

- Economía: **20**

El radar que se grafica con puntaje perfecto es el que se muestra en el siguiente:

Gráfico No. 5: Radar con puntaje perfecto



Elaborado por: Evelyne Durán

Fuente: La autora

Se debe mencionar que el gráfico de radar no está presentando que un frente es más importante que otro sino que es la forma en la que la herramienta los cuantifica al crear las preguntas mencionadas exponiendo el puntaje alcanzable. Es decir, el gráfico muestra más una puntuación que un peso, en específico. Es informativo.

CAPÍTULO 3: Aplicación de la herramienta

En este capítulo, se describirá, de manera concisa, la empresa en la que se hizo uso de la herramienta de medición creada en el capítulo anterior: Continental Tire Andina S.A. Después, se explicará la manera en la que esta organización emplea responsabilidad social dentro de ella. Luego, se describirá la forma en la que la herramienta fue utilizada en la compañía y finalmente, se proporcionarán recomendaciones con base en los resultados presentados y un posible plan de acción para la compañía.

Para poder hacer uso de la herramienta mencionada en el capítulo anterior, es necesario entender y conocer a la empresa en la que se va a trabajar, en primera instancia. Así, se genera una corta descripción de la organización con los puntos más relevantes de ésta y una explicación básica del nacimiento de la compañía y la manera en la que trabaja en la actualidad.

Posterior a su descripción, se expondrá cómo se maneja la responsabilidad social en Continental Tire Andina S.A además de algunos programas que se han aplicado, a lo largo de los años, enfocados en tres ejes principales de acción: medioambiente, educación, y deporte para personas con discapacidad.

Enseguida, se podrá explicar cómo funcionó la herramienta de medición en la empresa en cuestión, los resultados de la herramienta y el puntaje que tuvo la organización.

Por último, se presentarán recomendaciones hacia la empresa para mejorar la responsabilidad social dentro de ella. Adicionalmente, se aportará con un plan de acción para la compañía de acuerdo a los resultados y a las recomendaciones que se generarán.

3.1 Descripción de la empresa

Continental Tire Andina S.A existe como tal desde el año 2010, cuando la Compañía Ecuatoriana del Caucho (ERCO) se integra con la empresa alemana Continental AG. Las oficinas de la compañía están ubicadas en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca. La planta de fabricación de llantas (única planta llantera en el país) se encuentra ubicada en la ciudad de Cuenca, Ecuador, en donde se fabrican entre 6000 y 7000 llantas al día. (Continental Tire Andina S.A, 2019)

“Ecuadorian Rubber Company” es fundada en la ciudad de Cuenca el 31 de julio de 1955 gracias a Octavio Chacón Moscoso y la ayuda de José Filometor y Enrique Malo con la asesoría de la empresa estadounidense General Tire. En 1987, Continental AG compra General Tire y Rubber Company significando la fusión de estas dos empresas. Para 1993, Ecuador empieza a exportar neumáticos a la Región Andina y en 1996, se exporta a 17 países latinoamericanos. Entre 2003 y 2008, la empresa se reforma y se empiezan a crear nuevos canales de distribución, mejores políticas comerciales, se da más importancia al cliente final; de igual manera, se crea Erco Tires, Conti Truck Center y Todallanta. Para 2009, la compañía se integra totalmente al grupo Continental AG y para el siguiente año, la empresa cambia su razón social a Continental Tire Andina. (Continental Tire Andina S.A, 2019)

Continental Tire Andina actualmente funciona en Ecuador con sede en tres ciudades siendo la principal Cuenca en donde funciona la planta fabricante de neumáticos además del mayor número de colaboradores de la compañía. Las oficinas que se encuentran en la ciudad de Quito poseen el área comercial y se enfocan en la comercialización de llantas al mercado ecuatoriano, la Región Andina, Chile, EEUU y México. Asimismo, comercializa a empresas automotrices como General Motors, Maresa, y Kia. La restante está en Guayaquil, y están encargados de operaciones logísticas. Continental tiene la única planta de fabricación de llantas en el país convirtiéndose en la pionera de esta industria; igualmente, es el único productor de llantas radiales para camión y es la tercera planta más importante en la Región en cuanto a abastecimiento de vehículos.

Su misión es:

“Crear un ambiente de trabajo que mantenga y desarrolle personal de primera. Mejorar la relación con el cliente y la satisfacción del mismo a

través de la calidad, entrega rápida y reducción de costos en nuestros productos. Adoptar una cultura de mejoramiento continuo para asegurar un crecimiento rentable” (Continental Tire Andina S.A, 2019).

Su visión es:

“Convertirse en el distribuidor de llantas más confiable de la Región Andina, ofreciendo los mejores productos y servicios a través del conocimiento y entendimiento de los requerimientos y necesidades del cliente” (Continental Tire Andina S.A, 2019).

Esta compañía posee cuatro valores corporativos y son: Confianza, Pasión por Ganar, Libertad de Acción y Trabajo en Equipo. Además, Continental se encuentra muy enfocado en la responsabilidad que tiene con la comunidad y el ambiente, es por esto, que posee tres ejes de Responsabilidad Social enfocados en el medio ambiente, la educación y el voluntariado (Continental Tire Andina S.A, 2019).

Los productos con los que cuenta Continental Tire Andina son las líneas de neumáticos para automóviles, SUVs y camionetas, conocido internamente como PLT (Passenger and Light Truck Tires); camiones, buses, trailers y otros vehículos comerciales: CVT (Comercial Vehicle Tires); Industriales y 2 Wheels (motocicletas y bicicletas). Maneja principalmente las marcas Continental y General Tire (Ekos, 2013). Entre los servicios, la empresa cuenta con la venta de dichos neumáticos, reenchauche (para llantas de camión), alineación, balanceo, inflado con nitrógeno, montaje, entre otros.

Para el 2015, la empresa tuvo un ingreso de 174,45 millones de dólares americanos y su utilidad fue de 21,25 millones. (Ekos, 2016). Para el año 2016, la tendencia se mantuvo; es decir, no hubo crecimiento por la situación económica y política que el país estuvo enfrentando. Continental Tire Andina S.A posee una buena capacidad de endeudamiento y posee una situación financiera saludable con instituciones financieras para préstamos y demás, siendo usados para inversiones y otros proyectos.

Continental cuenta con un equipo de trabajo en constante capacitación lo que permite que la empresa obtenga el mejor personal capacitado en diferentes áreas de trabajo. Hasta el 2013, según la revista Ekos, Continental tuvo alrededor de 2000 colaboradores distribuidos entre la planta (Cuenca) y demás personal (Quito). Esta empresa ha invertido en capacitaciones constantes para su personal en varios países del mundo

como Estados Unidos y Alemania (Ekos, 2013). La estructura organizativa de la empresa es vertical, con la Junta General de accionistas a la cabeza; seguido del directorio; posterior el Presidente Ejecutivo del área Andina; y, finalmente una departamentalización de áreas como la Comercial, de Finanzas, Manufactura, Recursos Humanos, Compras y Cadena de Suministros.

3.2 La Responsabilidad Social Empresarial en Continental Tire Andina S.A

Continental AG trabaja en varios países y su sede principal se encuentra en Alemania. Continental Tire Andina S.A (Ecuador) no posee en este momento ni se rige bajo una norma o normativa a cerca de RSE. Sin embargo, aplica RSE indirectamente a través de varios programas que realizan año tras año en tres ejes de acción: Medioambiente, educación y deporte para personas con discapacidad.

Hace más de 30 años, Continental comenzó un programa llamado “Construir, cuidando el Medio Ambiente” que consistía en mejorar el trabajo de artesanos que empleaban llantas que no se usaban más con el fin de producir diferentes productos como alfombras, sandalias, reatas, etc. En 2012, la compañía ganó un concurso creado por la Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano Alemana. De esta manera, ayudó a crear puntos de comercialización de artesanías, instalación de energía eléctrica dentro de talleres, infraestructura, entrega de herramientas, capacitación y \$20.000 dólares a los artesanos del sector de Narancay. (Agreda, 2014)

En 2015, Continental Tire Andina S.A, Junior Achievement y la Asociación de Graduados del INCAE lanzan el programa AGI, en donde entrenan a más de 125 niñas y niños de las escuelas cercanas a la planta “Mario Rizzini” y “Cazadores de los Ríos” en temas de emprendimiento con una duración de dos meses de estudio con temas de cuidado de Recursos Naturales, Humanos y de Capital en donde participaron voluntarios Conti. (Continental Tire Andina S.A, 2015)

En 2016 nuestro país fue víctima de un desastre natural que destruyó gran parte de la zona costera del país. Dentro de este territorio se encuentra Manabí. Continental Tire Andina S.A fue parte del proyecto “Contigo Manabí” que trabajó con las personas afectadas. Así, ese mismo año, la compañía donó más de 440 mochilas para que los niños puedan seguir estudiando. En 2017, crea una campaña interna llamada

“Juntos Construyendo un Futuro para los Niños de Manabí”, donó kits de mochilas que incluían útiles escolares como lápices, cuadernos, hojas, etc. (Continental Tire Andina S.A, 2017). En 2018, la organización junto con Graiman, crearon la iniciativa “Calidez y ternura, dentro del aula y el hogar” en el que se proporcionó un aporte económico y una mejor educación para las escuelas que están cerca del Parque Industrial en el que se encuentra la fábrica de llantas. (El Mercurio, 2018)

En 2016, la compañía fue partícipe del Festival Internacional de las Artes Callejeras “ArteCalle 2016” donde se realizó una obra de teatro en el Hospital de SOLCA para todas las personas que se encontraban hospitalizadas en el área de pediatría. (Continental Tire Andina S.A, 2016)

En 2017, firma un convenio con la Empresa Municipal de Aseo de Cuenca (EMAC EP), en el que se crea un proyecto llamado “Mi Barrio, el Corazón de Cuenca” enfocado en promover prácticas de reciclaje en la ciudadanía y mejorar espacios de recreación. Gracias a esta iniciativa se ha intervenido espacios verdes y parques dentro de la ciudad ofreciendo una mejora, renovación y recuperación a éstos. (Continental Tire Andina S.A, 2017) En 2018, la compañía firmó un nuevo convenio con la EMAC para implementar juegos y otras prácticas mejorando y recuperando los espacios públicos de la ciudad. (El Tiempo, 2018)

En 2018, la compañía se une al Sistema Ecuatoriano de Gestión Integral de Neumáticos Usados (SEGINUS) con el objetivo de reincorporar y reusar neumáticos que se han desechado para aprovecharlos nuevamente. De esta manera, se generará el cobro de un dólar más I.V.A adicional al precio de la llanta para que el cliente pueda saber qué ocurrirá con el neumático que compró cuando su vida útil llegue a su fin y qué uso se le dará. (Continental Tire Andina S.A, 2018).

Cada año, la empresa trabaja, de manera conjunta, con la fundación de tenis en silla de ruedas ubicada en Quito; de igual forma, la fundación paralímpica de Natación para personas con discapacidad intelectual y el Instituto de Parálisis Cerebral (IPCA) entregando donaciones año a año. (Continental Tire Andina S.A, 2016) Además, es auspiciante de carreras como “Ruta Nocturna 10K”, “Huarmi Runner 5K”, “Festival Fundación de Cuenca 15K”, entre otros, en donde los trabajadores pueden participar en las carreras de manera gratuita fomentando el deporte.

De igual forma, la empresa se preocupa por motivar a sus trabajadores con varios programas dentro de la empresa, entre ellos, el Club de Esposas que se lleva a cabo desde 1999 en donde las esposas de los trabajadores están en constante capacitación en distintos temas de interés; además, existen las Brigadas Juveniles que iniciaron desde 2004 en el que se coordinan actividades para los hijos de los trabajadores todo el año; asimismo, se crean capacitaciones para los trabajadores constantemente para mejorar el ambiente de trabajo y fundar mayor seguridad para éste. (Agreda, 2014)

3.3 Análisis de uso de la herramienta de medición aplicada a Continental Tire Andina S.A

El área de Responsabilidad Social está situada en la ciudad de Cuenca y se encuentra a cargo de la Licenciada Mariana Machuca, Gerente de Comunicación y Relaciones Públicas. En el Anexo 2 se encontrarán las respuestas del cuestionario que fueron contestadas por Mariana Machuca, el Ingeniero Vinicio Landi (Servicios Internos) y el Ingeniero Luis Arévalo (Seguridad Industrial y Medioambiente), colaboradores de Continental Tire Andina S.A.

El puntaje final de Continental Tire Andina en cada frente de medición fue:

Medioambiente: 27 más 3 preguntas aclaratorias = **30**
 Prácticas Internas y de Operación: 40 más 5 preguntas aclaratorias = **45**
 Comunidad: **28**
 Economía: **17**

Al comparar los puntajes obtenidos de la organización frente a la calificación perfecta que se indicó en el capítulo anterior, los resultados y el radar de la empresa se presentarán de la siguiente manera:

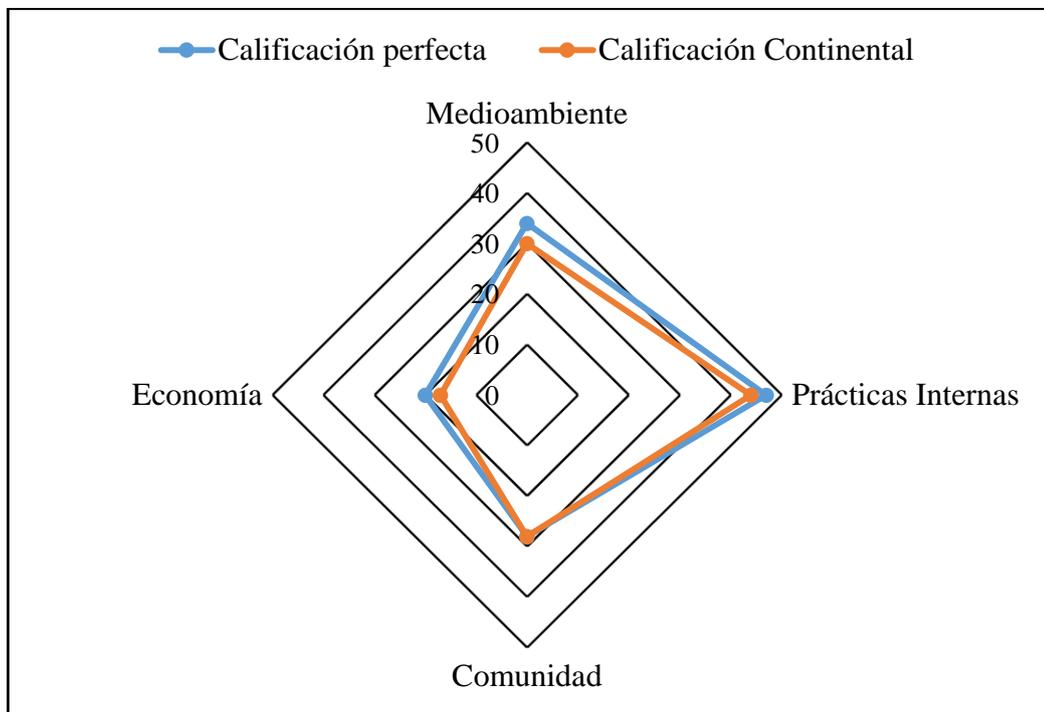
Tabla No. 7: Comparación de puntajes

FRENTE DE MEDICIÓN	CALIFICACIÓN PERFECTA	CALIFICACIÓN CONTINENTAL
Medioambiente	34	30
Prácticas Internas	47	45
Comunidad	28	28
Economía	20	17

Elaborado por: Evelyne Durán

Fuente: La autora

Gráfico No. 6: Radar de RSE



Elaborado por: Evelyne Durán
Fuente: La autora

Como se puede observar en el gráfico No. 6, la compañía tiene el mejor puntaje en RSE dentro de la comunidad con una calificación perfecta de 28/28. En el frente de medición “Prácticas Internas y de Operación” y en “Economía”, Continental obtuvo un puntaje de 45/47 y 17/20 respectivamente con dos y tres puntos menos que el puntaje perfecto, en cada frente. Finalmente, en el frente de medición “Medioambiente”, la empresa consiguió 30/34.

Gracias a esta herramienta, se conoce que Continental Tire Andina S.A realiza un gran trabajo en cuanto a RSE. El área en el que más se trabaja y se pone más énfasis es “Comunidad” pero la compañía no se descuida de ningún otro frente medible dentro del cuestionario en mención. Esto crea una buena percepción hacia los consumidores puesto que la compañía le da la importancia necesaria a la RSE dentro de ella.

Es indispensable entender que hay temas y prácticas que muchas empresas no pueden evitar como emisiones, desperdicios y demás. Continental es una de ellas. En algunas

preguntas no se le dio una calificación; sin embargo, es entendible que la compañía no puede dejar, por ejemplo, de emitir gases de efecto invernadero o generar desechos peligrosos. Aquí, se debe considerar si la empresa realiza algún tipo de acción para contrarrestar y mitigar los efectos negativos que se producen por dichas acciones que no pueden ser evitadas.

3.4 Recomendaciones y plan de acción

Si bien es cierto que la empresa no aplica per se un sistema certificable de Responsabilidad Social, sí crea programas de ayuda y trabaja con la comunidad en la que se encuentra. Además, tiene varios proyectos mencionados en el punto anterior, que contribuyen al desarrollo de la sociedad además de compensar, de alguna manera, el efecto negativo que la compañía podría tener sobre el medioambiente. Gracias a los resultados de la herramienta que se planteó en el capítulo dos, se pueden crear y aportar recomendaciones a seguir para poder mejorar los ámbitos en los que no se obtuvo el mejor puntaje y, posteriormente, un plan de acción.

La compañía dentro del frente de “Medioambiente”, no obtuvo puntaje en algunas preguntas porque no usa materiales reciclados para la fabricación de sus productos. Además, no recupera material de productos o subproductos que son no conformes o en mal estado. Conjuntamente, la empresa sí genera emisiones de gases nocivos o de efecto invernadero además de desechos peligrosos para el medioambiente.

Dentro del frente de “Prácticas Internas y de Operación”, no pudo crear puntos porque requiere del trabajo de colaboradores fuera del horario de oficina (se debe aclarar que lo requiere para puestos de confianza y directivos como gerentes). Además, la empresa enfrentó conflictos laborales en el último año. Asimismo, no colaboran con asociaciones laborales dentro de su empresa de manera logística, administrativa o económica.

En “Economía” la empresa no ha invertido en infraestructura complementaria cuando se estableció en la ciudad. Asimismo, no toma en cuenta criterios de responsabilidad social para invertir en empresas ni posee políticas de selección basados en RSE.

- Recomendaciones:
 - Con el fin de mejorar las acciones a tomar en la compañía, se puede intentar recuperar el producto o subproducto que se crea, en la medida de lo posible, antes que entre en el proceso de vulcanización y antes que se mezcle con el acero o breaker. Con esta pequeña acción, la empresa no solo ahorraría tiempo y dinero sino podrá ayudar a reducir el impacto que los residuos pueden generar en el medioambiente.
 - Además, se podría procurar solucionar los desacuerdos que se generen dentro de la compañía; es decir, conflictos laborales, con la comunidad y con el medioambiente en donde ambas partes queden satisfechas con el resultado y se remedie y mitiguen impactos negativos que se pudiesen crear. Es decir, aceptar errores, amortiguar y resolver posibles daños ocasionados.
 - Asimismo, se puede encontrar la manera de reducir aún más las emisiones nocivas para el medioambiente como gases de efecto invernadero con acciones preventivas o probando con diferentes tipos de energía.
 - Haciendo mención al punto anterior, la empresa puede invertir en la creación de fuentes de energía limpia y renovable que no se usan actualmente en ésta, como por ejemplo energía eólica y/o energía solar.
 - Mejorar el sistema de eficiencia energética que la compañía maneja así como el uso eficiente del agua optimizando sus recursos, conociendo las variables que afectan el uso de energía y agua e invirtiendo en nuevas tecnologías que ayuden a reducir su consumo de una manera inteligente.
 - Controlar y reparar fugas que han sido identificadas pero que, probablemente, no han podido ser corregidas totalmente para acabar con posible contaminación que se generaría y mejorando, de igual forma la eficiencia energética.
 - Con el propósito de mejorar la RSE dentro de la organización, se podría tratar de colaborar con las asociaciones laborales que existen dentro de ella de diversas formas para que sus trabajadores puedan saber que la organización realmente los apoya y promueve una buena relación con ellos.
 - Al momento de invertir, Continental puede tratar de tomar en cuenta criterios de elección de empresas y la creación de políticas de elección con base en principios y factores de responsabilidad social para que las compañías con las que se relaciona también actúen responsablemente y se hagan cargo de posibles acciones negativas que pudiesen tener.

- Plan de acción:

Con el fin de cumplir con las recomendaciones anteriores y mejorar la RSE en la compañía, es importante crear un plan de acción que constará de estrategias y podrá ser una guía a seguir para la empresa. La empresa debe comprometerse a tener una armonía con la sociedad, trabajar con ella, cuidar del medioambiente, tener una buena relación con sus colaboradores. A continuación, se plantean objetivos acorde a las recomendaciones propuestas anteriormente además de estrategias para poder conseguir estos objetivos y tareas que se pueden cumplir en la empresa.

Tabla No. 8: Plan de acción propuesto para Continental Tire Andina S.A

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	TAREAS	ENCARGADOS	PRESUPUESTO
-Recuperar producto o subproducto defectuoso.	- Identificar procesos o puntos dentro de éste en donde se pueda recuperar producto o subproducto.	-Buscar mecanismos de recuperación de material o producto en mal estado para reciclaje o reutilización.	-Gerente de Producción -Gerente de Ingeniería Industrial y Control de Producción	-\$5.000 USD ² planta trituradora de neumáticos.
-Solucionar desacuerdos laborales, medioambiental es o con la comunidad con resultado favorable para ambas partes.	- Buscar la actuación de terceros (abogados) que actúen como mediadores. -Buscar soluciones que satisfagan a ambas partes.	- Mantener abierto el diálogo con la parte demandante. -Llegar a acuerdos. -Mitigar y remediar daños ocasionados. - Tener políticas claras y transparentes de mayor difusión para que los colaboradores conozcan los derechos y obligaciones que poseen.	-Gerente de Recursos Humanos -Gerente de Relaciones Laborales -Gerente de personal -Gerente de Bienestar Social	-El mediar y llegar a acuerdos en el que ambas partes queden satisfechas será parte del trabajo del área Legal de la compañía. -Los colaboradores del departamento de Personal y Recursos Humanos se encargarán de la difusión de

² Precio referencial de máquina trituradora de neumáticos de doble eje (<https://spanish.alibaba.com/product-detail/double-shaft-tire-shredder-shredder-waste-machine-scrap-metal-shredder-60304861525.html>)

			-Departamento Legal	todas las políticas que posee la empresa.
-Reducir emisiones nocivas al medioambiente.	-Identificar fuentes de emisiones de gases. -Crear soluciones efectivas para reducir las emisiones de gases.	-Buscar mecanismos para reducir dichas emisiones. -Conocer niveles de contaminación actuales.	-Gerente de Seguridad Industrial y Medioambiente - Gerente de Planta y Mantenimiento	No se necesita inversión en este objetivo puesto que parte del trabajo de los ingenieros y técnicos de la planta consistirá también en revisión de emisiones.
-Uso de energías renovables.	-Identificar en dónde y en que procesos se pueden usar energías renovables.	-Crear un presupuesto para elegir y utilizar energías renovables dentro de la empresa. - Invertir en energías limpias. - Aplicar en procesos productivos energía renovable.	-Gerente de Tesorería -Gerente de Finanzas -Gerente de Planta y Mantenimiento	-\$100 USD ³ por panel fotovoltaico de 1120×670×30 mm. Se recomiendan dos paneles para mejor abastecimiento; es decir, \$200 USD.
-Eficiencia energética.	-Identificar las fuentes de ineficiencias energéticas dentro de los procesos.	-Remediar posibles fugas energéticas en procesos de producción.	-Gerente de Seguridad	-\$100 USD por panel fotovoltaico de 1120×670×30

³ Precio referencial basado en paneles solares PROVIENTO (<https://www.proviento.com.ec/panelesolares.html>)

	- Identificar el origen de fugas energéticas dentro de la compañía.	-Verificar y mejorar el estado de instalaciones de producción de energía. -Hacer uso de energía solar dentro de las oficinas como apoyo a la iluminación de espacios. -Mejor mantenimiento a techos de la planta para reducir el uso de energía eléctrica. -Revisar todos los enchufes, computadoras y demás, para enmendar ineficiencias de energía.	Industrial y Medioambiente -Gerente de Planta y Mantenimiento -Gerente de Tesorería -Gerente de Finanzas	mm (mencionado en el punto anterior) -\$130 USD ⁴ por revisión de corrientes de energía -\$204,62 USD ⁵ por una aplicación de lucernario de placa traslúcida
- Uso eficiente del agua.	-Identificar ineficiencias en el uso del agua dentro de la empresa.	-Invertir en llaves de agua con sensor. -Invertir en sanitarios con ahorro de agua.	-Gerente de Seguridad Industrial y Medioambiente	-\$122,72 USD ⁶ por sanitario con doble descarga. Es decir, por 16 sanitarios de doble descarga se invertirá \$1.963,52 USD.

⁴ Precio aproximado de cobro de electricistas en la ciudad de Cuenca por semana (<https://www.manualdeobra.com/blog/sueldos>)

⁵ Precio referencial basado en software

(http://www.ecuador.generadordeprecios.info/rehabilitacion/Cubiertas/Lucernarios/De_placas_translucidas_sinteticas/Lucernario_de_placas_translucidas.html)

⁶ Precio referencial basado en EDESA (<https://www.edesa.com.ec/categoria-producto/sanitarios/>)

		-Corregir posibles fugas de agua dentro de procesos.	-Gerente de Planta y Mantenimiento -Gerente de Finanzas	-\$234,53 USD ⁷ por grifería con sensor. Por 8 llaves de agua con sensor, se invertirá \$1.876,24 USD.
-Colaborar con asociaciones laborales	-Identificar las necesidades de las asociaciones laborales dentro de la empresa.	- Crear espacios en donde las asociaciones puedan reunirse. - Brindar apoyo logístico a las asociaciones laborales.	-Gerente de Recursos Humanos -Gerente de Personal -Gerente de Relaciones laborales	-Los espacios que se pueden crear para que las asociaciones laborales se reúnan pueden ser las instalaciones de la empresa por lo que no se necesitará de presupuesto adicional. -De igual forma con el apoyo logístico a dichas asociaciones puesto que es trabajo de Recursos Humanos.

⁷ Precio referencial basado en BRIGGS (<https://www.briggs.com.ec/producto/briggs-sense-bajo-para-lavamanos-3/>)

-Usar criterios de selección de empresas en donde se piensa invertir	-Excluir empresas que tienen prácticas no afines a los criterios de RSE. -Solicitar informes económicos anuales a las empresas en donde se desea invertir.	-Tomar en cuenta informes que expliquen las buenas prácticas que la empresa por seleccionar posee. -Crear políticas de selección de empresas para inversión.	-Gerente de Tesorería -Gerente de Finanzas -Gerente de Contabilidad	-Una de las funciones de los colaboradores de la empresa será crear políticas de selección de empresas en donde se podría invertir y estará a cargo del área de Finanzas.
-Buscar guías de acción de RSE para que la empresa pueda alinearse a sus contenidos.	-Buscar certificaciones o normativas que se enfoquen en RSE y que sean aplicables a la empresa.	-Investigar sobre certificaciones internacionales de RSE. -Crear un presupuesto para invertir en dicha certificación. -Cumplir con las pautas que la certificación exige.	-Gerente de Logística -Gerente de Finanzas	-\$175 USD ⁸ en guía de RSE ISO 26000 (AENOR) -GRI gratuito
TOTAL:				\$9.549,38 USD

Elaborado por: Evelyne Durán

Fuente: La autora

⁸ Precio referencial de la guía de la normativa ISO 26000 en AENOR (<https://www.aenor.com/normas-y-libros/buscador-de-normas/UNE?c=N0049058>)

El plan de acción presentado se basa en las recomendaciones descritas anteriormente. En este, se detallan posibles estrategias para cada objetivo planteado. Con la finalidad de completar estas estrategias, se crearon varias tareas dentro de cada objetivo. Finalmente, se muestra un posible plan de gastos para la compañía con la intención de completar lo propuesto. Con el objetivo de mejorar su RSE, la inversión total aproximada que se recomienda hacer es de \$9.549,38 USD. Todas las medidas mencionadas deberían ser a corto plazo.

Cada gerente tendrá un equipo de trabajo con los que tomará decisiones basadas en su campo de trabajo guardando concordancia con las demás áreas dentro de cada estrategia y dentro de cada tarea. A este equipo de trabajo se le delegará tareas que servirán como apoyo para las decisiones principales y repercutirán en los resultados mencionados.

Continental Tire Andina S.A se encarga de cumplir con exigencias internacionales respecto a normas de calidad, relación con sus trabajadores y su comunidad lo que genera una buena relación con la RSE. Como se mostró en los resultados de la herramienta, la compañía tiene puntajes muy altos en cada frente de medición. Cumple estándares de RSE aunque no posee una certificación. No existen muchas recomendaciones que se pueden crear puesto que la empresa es una de las pioneras en RSE dentro del país. Continental tiene acciones que van más allá del mínimo requerido y procuran tener una excelente relación con sus colaboradores, la comunidad que los rodea y el ambiente, logrando no solo una buena relación sino una excelente imagen corporativa.

Conclusiones y Recomendaciones

Al finalizar el presente trabajo se ha logrado tener un mejor conocimiento acerca de la historia de la Responsabilidad Social Empresarial, ésta se ha constituido en una práctica que crece cada día más dentro de las empresas y el mundo, tomando mayor fuerza en los últimos años gracias a iniciativas como las impulsadas por la Unión Europea o la Organización de Naciones Unidas. Las organizaciones deben comprender que la RSE no se basa sólo en aplicar prácticas filantrópicas o de ayuda social como parte de un acto que busca destacar la imagen de la compañía, sino que hoy en día la RSE constituye una obligación que incluye a la comunidad, el medioambiente y la economía. La RSE ha evolucionado para tener concordancia y adaptabilidad con la sociedad y las necesidades actuales de ésta. Así, nos encontramos con una RSE más madura y mejor trabajada que en sus comienzos, enfocada en mejorar las condiciones en las que opera una compañía orientada en mejorar la calidad de vida del entorno con el que interactúa.

Dado el interés creciente por este tema, es que se han creado ciertas normativas de RSE con impacto a nivel global. Se encuentran, dentro de éstas: **ISO 26000: Guía sobre Responsabilidad Social**, principal normativa no certificable dentro de este ámbito; **GRI y Memorias de Sostenibilidad**, en el que se presentan informes de Sostenibilidad y RSE enfocadas en aspectos sociales, ambientales y económicos; el **Libro Verde de la Unión Europea**, que impulsa políticas gubernamentales asociadas con la RSE dentro de la Unión Europea; **Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 AS**, la primera norma de aseguramiento de sostenibilidad para empresas y ONGs; y, **Dow Jones Sustainability Index**, centrado en índices de sostenibilidad en donde las empresas son calificadas y cotizadas en bolsa por su contribución en la RSE y sus ámbitos para formar parte de ésta.

Adicionalmente, han surgido, en todo el mundo, varios índices y organizaciones públicas y privadas que se enfocan en ayudar a empresas, gobiernos y ONGs para mejorar sus prácticas orientándolas con un enfoque de RSE. Es imprescindible nombrar a la iniciativa *Global Compact* creada por las Naciones Unidas que se enfoca en buscar una colaboración de las empresas en temas alineados a un ambiente socialmente responsable. De igual forma, los Objetivos de Desarrollo Sostenible resaltan la importancia de la responsabilidad social en las compañías con temas como: desigualdad, medioambiente, discriminación, derechos humanos, salud, entre otros,

para poder alcanzar dichos objetivos y, conjuntamente, aplicar RSE dentro de las empresas. Asimismo, se menciona el avance que Ecuador ha logrado en estos temas gracias a varias organizaciones que han venido trabajando por la RSE así como las compañías que se comprometen con ella.

Posterior al análisis del tema en cuestión, se eligieron dos normativas internacionales para tomarlas como base para el desarrollo de la herramienta de medición de RSE las cuales fueron: **ISO 26000: Guía sobre Responsabilidad Social** y **GRI: Memorias de Sostenibilidad**. Tomando en cuenta éstas, se decidió crear cuatro frentes de medición: Medioambiente, Prácticas Internas y de Operación, Comunidad y Economía. Cada frente se subdividió en diferentes categorías para calificar a la empresa y entender la herramienta la cual está basada en un cuestionario en el que se plantean preguntas relacionadas a cada frente de medición.

Luego de proporcionar una explicación de los factores de medición, se describió la herramienta y su método de calificación; además, se detallaron algunas subpreguntas que constaban como aclaratorias a ciertas preguntas previamente formuladas. Al final, se determinó la calificación máxima la cual sirve como base para establecer la posición de la empresa respecto a cada frente de medición; para un mejor análisis, los resultados son presentados en un gráfico de radar donde se puede comparar la situación de la empresa respecto al puntaje máximo que puede obtener.

Finalizada la herramienta, se hizo uso de ella en la empresa Continental Tire Andina S.A. Se partió identificando el contexto histórico de la organización y las prácticas que actualmente realiza, asociadas a la RSE. Así, se determinó que la compañía posee un alto nivel de RSE sin descuidar ningún frente y con puntajes altos; sin embargo, en donde más trabaja es en el área de Comunidad. Sabiendo esto, se crearon algunas recomendaciones para que la organización aumente su calificación y obtenga un puntaje perfecto en las categorías menos fuertes. Asimismo, se propuso un plan de acción aplicable dentro de Continental para llevar a cabo las acciones recomendadas.

La percepción de diferentes actores es importante dentro de la herramienta, por esto, surgió la idea de en un futuro trabajo adaptarla para que pueda ser aplicada a clientes, proveedores y colaboradores. De esta manera, se tendrá un resultado más objetivo e imparcial que incluya la visión que tienen diferentes actores respecto a la empresa

Finalmente, es imprescindible recordar que las compañías deberían responder por sus acciones sean estas resultado de sus actividades directas o indirectas. Toda empresa debe buscar generar un impacto positivo en el entorno en donde se encuentre. Si bien es cierto que Continental Tire Andina S.A posee un alto nivel de RSE, puede buscar mejorar en pequeñas cosas que tendrán grandes impactos para que se convierta en la empresa líder en el tema dentro del país siendo un ejemplo para las demás.

Luego de esta investigación se puede ver que el tema de RSE es de suma relevancia en la actualidad. El desgaste de la calidad de vida y el uso indiscriminado de recursos debe impulsar a las empresas a preguntarse si sus actividades son coherentes con la visión del mundo que se plantean. Además, las compañías no deben estancarse en acciones que sean obligatorias sino, por iniciativa propia, comenzar a aplicar, desarrollar y mejorar la RSE en cada una de ellas. Las empresas deben usar herramientas como esta para identificar su realidad y plantearse acciones con miras en el futuro que le permitan mejorar su accionar y la manera en la que actúa con su entorno, en general.

Bibliografía

- AccountAbility. (2008). *Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 AS (2008)*. Londres.
- AccountAbility. (2008). *Norma de Principios de AccountAbility AA1000APS (2008)*. Londres.
- Agreda, D. (2014). *Manejo Comunicacional de Responsabilidad Social Empresarial en las Industrias Cuencanas: Pasamanería S.A y Continental Tire Andina*. Cuenca: Universidad del Azuay.
- Amnesty International Publications. (2004). *Las Normas de Derechos Humanos de la ONU para Empresas: Hacia la responsabilidad legal*. Londres: Amnesty International Publications.
- Bowen, H. (2013). *Social Responsibilities of the Businessman*. Iowa: University of Iowa Press.
- Cajiga, J. F. (2009). *El Concepto de Responsabilidad Social Empresarial*. México: CEMEFI.
- Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano-Alemana. (2018). *Responsabilidad Social Empresarial - RSE*. Obtenido de <https://ecuador.ahk.de/es/servicios/responsabilidad-social-empresarial/>
- Carroll, A. (1991). The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. *Business Horizons*, 39-48.
- Carroll, A. (2016). Carroll's pyramid of CSR: taking another look. *International Journal of Corporate Social Responsibility*, 2-8.
- Comisión de las Comuidades Europeas. (2001). *Libro verde: fomentar un marco europeo para la Responsabilidad Social Empresarial de las empresas*. Bruselas.
- Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social. (1 de octubre de 2018). *4 Miembros de CERES recibirán reconocimiento de RSE en México*. Obtenido de <http://www.redceres.com/single-post/2018/09/18/4-Miembros-de-CERES-recibiran-reconocimiento-de-RSE-en-Mexico>

- Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social. (2016). *Nosotros*. Obtenido de <http://www.redceres.com/nosotros>
- Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social. (2016). *Que Hacemos*. Obtenido de <http://www.redceres.com/qu--hacemos>
- Continental Tire Andina S.A. (1 de diciembre de 2016). *Noticias*. Obtenido de Continental Tire pone su grnito de arena en esta Navidad: <https://www.continentaltire.com.ec/car/media-services/noticias/continental-tire-ponesu-granito-navidad>
- Continental Tire. (2018). *Compañía*. Obtenido de Continental Tire Andina: <https://www.continentaltire.com.ec/car/compania/continental-tire-andina/vision>
- Continental Tire Andina S.A. (2015). *Familia Conti*. Obtenido de Noticias: https://www.familiaconti.com/paginas/responsabilidad_social.php
- Continental Tire Andina S.A. (3 de agosto de 2016). *Familia Conti*. Obtenido de Festival Internacional de las Artes Callejeras "ArteCalle 2016": https://www.familiaconti.com/paginas/noticias2.php?Id_Noticia=19
- Continental Tire Andina S.A. (2017). *Continental*. Obtenido de Compañía: <http://www.continentaltire.com.ec/transporte/compania/sobre-continental-tire-andina/historia>
- Continental Tire Andina S.A. (14 de noviembre de 2017). *Noticias*. Obtenido de Continental Tire Andina y la EMAC firman convenio interinstitucional: <https://www.continentaltire.com.ec/car/media-services/noticias/continental-tire-andina-y-la-emas-firman-convenio>
- Continental Tire Andina S.A. (7 de abril de 2017). *Noticias*. Obtenido de Continental Tire y Ercotires crearon una campaña interna “JUNTOS CONSTRUYENDO UN FUTURO PARA LOS NIÑOS DE MANABI” logrando recolectar 450 mochilas para los niños de las familias afectadas por el terremoto del 16 de abril: <https://www.continentaltire.com.ec/car/media-services/noticias/20170407-mochllas-manabi>
- Continental Tire Andina S.A. (12 de julio de 2018). *Noticias*. Obtenido de Continental Tire contribuye con el medio ambiente:

<https://www.continentaltire.com.ec/car/media-services/noticias/2018-07-12-continental-tire-contribuye-con-el-medio-ambiente>

- Continental Tire Andina S.A. (2019). *Continental*. Obtenido de Historia: <https://www.continentaltire.com.ec/transporte/compania/sobre-continental-tire-andina/historia>
- Continental Tire Andina S.A. (2019). *Visión*. Obtenido de <https://www.continentaltire.com.ec/transporte/compania/sobre-continental-tire-andina/vision>
- Donaldson, T., & Preston, L. (1995). The Stakeholder Theory of the Corporation: Concepts, Evidence, and Implications. *The Academy of Management Review*, 65-91.
- Ekos. (2013). Continental Tire Andina. *Ekos*, 92-95.
- Ekos. (2016). Ranking 1000. *Ekos*, 106.
- El Mercurio. (1 de abril de 2018). *Cuenca*. Obtenido de Aporte a educación de Graiman y Continental: <https://ww2.elmercurio.com.ec/2018/04/01/aporte-a-educacion-de-graiman-y-continental/>
- El Tiempo. (14 de junio de 2018). *Noticias*. Obtenido de EMAC y Continental firman convenio para intervenir espacios públicos: <https://www.eltiempo.com.ec/noticias/cuenca/2/emac-continental-convenio>
- Fabig, H., & Boele, R. (1999). The changing nature of NGO activity in a globalizing world: pushing the corporate responsibility agenda. *IDS Bulletin*, 58-67.
- Fernández, J. L., & Bajo, A. (2012). La Teoría del Stakeholder o de los Grupos de Interés, pieza clave de la RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad. *aDResearch ESIC*, 130-143.
- Freeman, E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Virginia: Cambridge University Press.
- Global Reporting. (marzo de 2018). *Sustainability Disclosure Database*. Obtenido de <http://database.globalreporting.org/search/>

- Global Reporting Initiative. (2016). *GRI*. Obtenido de GRI: <https://www.globalreporting.org/information/sustainability-reporting/Pages/default.aspx>
- Global Reporting Initiative Standards. (2016). *GRI 101: Fundamentos*. Ámsterdam: GRI Standards.
- Gómez, C., & Loyola, N. (2004). *Responsabilidad Social Empresarial en materia de relaciones laborales*. Chile: Universidad de Chile.
- Instituto de Responsabilidad Social en el Ecuador. (2016). *Nuestros Servicios*. Obtenido de <http://www.irse-ec.org/servicios/>
- International Organization for Standardization. (2018). *International Organization for Standardization When the world agrees*. Obtenido de All about ISO: <https://www.iso.org/about-us.html>
- Iso.org. (2010). *ISO 26000. Responsabilidad Social*. Obtenido de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/discovering_iso_26000-es.pdf
- Lima, M., & López, M. (2012). *Alianza para el Desarrollo Inicativas de Reducción de la Pobreza Eficientes y Sostenibles a Través de una Cooperación Innovadora entre ONG, PERSONAS, Sector Público y Universidades del Ecuador*. Ecuador: Fundación CODESPA.
- Ojeda, J., & Lira, G. (2014). *Estrategias de sustentabilidad de las multinacionales en el estado de Guanajuato y su importancia en el desarrollo social*. Guanajuato: Universidad Politécnica de Guanajuato.
- Organización Internacional del Trabajo. (2015). *Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social*. Ginebra: OIT Publishing.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2013). *Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales*. OECD Publishing.
- Rivera, H., & Malaver, M. (2011). *La organización: los stakeholders y la responsabilidad social*. Bogotá: Universidad del Rosario.

- RobecoSam. (2018). *RobecoSam*. Obtenido de The RobecoSAM Corporate Sustainability Assessment: <https://www.robecosam.com/en/csa/csa-resources/about-csa.html>
- Russell, F. (2018). *FTSE4Good Index Series*. Obtenido de <https://www.ftse.com/products/indices/FTSE4Good>
- S&P Dow Jones Indices. (2008). *Dow Jones Sustainability Indices Methodology*.
- Social Accountability International. (2014). *SA8000:2014*. Obtenido de <http://www.sa-intl.org/index.cfm?fuseaction=Page.viewPage&pageId=1711&parentID=1689>
- Toyota Global. (2018). *Sustainability Policy*. Obtenido de <https://www.toyota-global.com/sustainability/index.html>
- Visser, W., Matten, D., Pohl, M., & Tolhurst, N. (2007). *The A to Z of Corporate Social Responsibility*. Chichester: John Wiley & Sons Ltd.

Anexos

Anexo No. 1: Herramienta de Medición de RSE

ENCUESTA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La presente encuesta tiene por objetivo medir la situación en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial (RSE) dentro de la organización. Con ella, se podrá entender de qué manera la compañía aplica RSE en cuatro frentes de medición: Ambiente, prácticas laborales internas y de operación, comunidad y economía. En cada una de ellas se realizarán preguntas específicas (respondiendo sí o no) que serán calificadas con un punto. Además, habrá preguntas que no tendrán calificación y serán de carácter informativo.

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA	
Nombre de la empresa:	
Dirección:	
Teléfonos:	Ciudad:
Nombre del Entrevistado:	

PRIMER FRENTE DE MEDICIÓN: AMBIENTE

• ENERGÍA	
1. ¿Qué tipo de energía usa la empresa?	
Eléctrica <input type="checkbox"/>	Paneles Solares <input type="checkbox"/>
Vapor <input type="checkbox"/>	Generadores eólicos <input type="checkbox"/>
2. ¿La empresa hace uso de energías limpias?	
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
a. ¿Cuál (es)?	

b. ¿Cómo y dónde?

3. ¿La empresa tiene programas de eficiencia energética?

Sí No

a. ¿Cuál (es)?

4. ¿La empresa tiene identificadas las fuentes de ineficiencia energética? (Fugas, mala iluminación, aislamientos, etc.)

Sí No

4.1 ¿Se realizan acciones para disminuir el impacto de dichas ineficiencias?*

Sí No

i. ¿Cuál (es)?

5. ¿La empresa tiene identificado el consumo energético de cada uno de sus procesos?

Sí

No

a. ¿Cómo?

• **MATERIALES**

6. ¿La compañía usa materiales reciclables en la fabricación de sus productos?

Sí

No

a. ¿Cuáles?

7. ¿La compañía incluye materiales reciclados en la fabricación de sus productos?

Sí

No

a. ¿Cuáles?

8. ¿La empresa recupera materiales de productos o subproducto no conformes, caducados, o en mal estado (no pueden ser vendidos por cualquier tipo de fallas o no pueden seguir siendo procesados)?

Sí

No

a. ¿Cómo?

9. ¿La empresa busca dar tratamiento a materiales de productos o subproducto no conformes, caducados, o en mal estado que no se pueda reciclar?

Sí No

a. ¿Cómo?

10. ¿La empresa cuenta con prácticas de reciclaje?

Sí No

a. ¿Cuáles?

11. ¿Se cuantifica el impacto de la generación de los desperdicios dentro de la fábrica?

Sí No

a. ¿Cómo?

12. ¿Se tienen identificadas las fuentes de desperdicios?

Sí No

13. ¿La empresa clasifica los desperdicios que genera?

Sí No

• **AGUA**

14. ¿La empresa utiliza agua en sus procesos productivos?

Sí

No

14.1 ¿De dónde capta o consigue el agua que usa en sus procesos productivos?

(En caso de ser de la red pública, preguntar por qué)*

15. ¿A dónde redirige el agua una vez que termina su uso dentro de la fábrica?

Efluentes

Red de alcantarillado

Plantas de tratamiento

16. ¿Se realiza algún tratamiento previo en el agua antes de ser dispuesta?

Sí

No

17. ¿La empresa tiene programas o realiza acciones que fomenten el uso eficiente del agua?

Sí

No

a. ¿Cuáles?

• **PROTECCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE**

18. ¿Toma esta compañía acciones para remediar los impactos que causa en el medioambiente, producto de sus operaciones?

Sí

No

a. ¿Cuáles?

19. ¿Tiene la compañía planes de mitigación para hacer frente a accidentes medioambientales?

Sí No

a. ¿Cuáles?

20. ¿Ha tenido la organización que activar los planes de remediación de accidentes medioambientales?

Sí No

a. ¿Por qué razón?

• EMISIONES

21. ¿La empresa genera emisiones de gases nocivos o de efecto invernadero en el medioambiente? (CO₂, metano, óxido nitroso, etc.)

Sí No

22. ¿La empresa tiene controlada e identificadas dichas emisiones?

Sí No

23. ¿La empresa tienen prácticas o programas que tratan de reducir estas emisiones?

Sí

No

a. ¿Cuáles?

24. ¿La empresa cumple con las regulaciones ambientales locales respecto a las emisiones?

Sí

No

• RESPONSABILIDAD DE RESIDUOS

25. ¿Tiene identificada la empresa los tipos de desechos que genera?

Sí

No

26. ¿La compañía posee un plan de tratamiento de residuos?

Sí

No

a. ¿Cuáles?

27. ¿La empresa genera desechos peligrosos para el medioambiente?

Sí

No

27.1 ¿La compañía posee planes para tratar o eliminar los desechos peligrosos sin afectar al medioambiente?*

Sí

No

b. ¿Cuáles?

28. ¿La compañía tiene planes de acción para mitigar posibles daños que un desperdicio pueda ocasionar al medioambiente?

Sí No

a. ¿Cuáles?

• PRODUCTOS

29. ¿El producto una vez que ha cumplido su vida útil es fácil de reciclar?

Sí No

30. ¿La empresa facilita la disposición final de sus productos usados?

Sí No

a. ¿Cómo?

31. ¿La empresa evita prácticas que promuevan el consumo irresponsable o caducidad programada?

Sí No

• RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS AMBIENTALES

32. ¿La empresa cuenta con un plan de acción para resolver conflictos ambientales?

Sí No

a. ¿Cómo?

32.1 ¿Están involucradas dentro de la resolución del conflicto terceras partes (abogados, mediadores)?

Sí No

32.2 ¿En qué figura actúa ésta? (resolver o mediar)

33. ¿La empresa ha enfrentado demandas relacionadas con conflictos ambientales en los últimos cinco años?

Sí No

a. ¿Cuántos?

34. ¿Han existido eventos en los cuales las acciones de la empresa han causado un daño significativo al medioambiente?

Sí No

a. ¿Cuántos?

34.1 ¿Cuántos de estos eventos han sido reparados de forma satisfactoria?

35. Actualmente, ¿la empresa está enfrentando algún conflicto o demanda ambiental?

Sí No

**SEGUNDO FRENTE DE MEDICIÓN: PRÁCTICAS LABORALES
INTERNAS Y DE OPERACIÓN**

• POLÍTICAS ANTI-CORRUPCIÓN

36. ¿La empresa cuenta con políticas o prácticas para evitar la corrupción?

Sí No

a. ¿Qué tipo de políticas?

37. ¿La empresa norma actividades respecto a la contratación con colaboradores y/o familiares?

Sí No

38. ¿La empresa norma el recibimiento de regalos, primas o bonos producto de firmas de contratos y negociaciones?

Sí No

39. ¿La empresa cuenta con un proceso definido para la negociación y adquisición de materiales, insumos, etc.?

Sí No

40. ¿La empresa se asegura que sus proveedores no se encuentren envueltos en prácticas deshonestas?

Sí No

• RELACIONES DE TRABAJO

<p>41. ¿La empresa cumple con todas las regulaciones establecidas por el Ministerio de Trabajo?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
<p>42. ¿Se garantiza una remuneración justa a todos los trabajadores de la empresa de acuerdo al tipo y duración del trabajo?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
<p>43. ¿Existen políticas de fijación de sueldos?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
<p>44. ¿Existen políticas de jubilación?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
<p>45. ¿Existen políticas de despido?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
<p>46. ¿Están establecidos planes de carrera?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
<p>47. ¿La empresa requiere del trabajo de sus colaboradores fuera del horario de su jornada laboral? (mails, llamadas fuera del horario de trabajo, fines de semana, vacaciones)</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>

<p>• NO DISCRIMINACIÓN</p>
<p>48. ¿Existen mecanismos que garanticen la inexistencia de prácticas discriminatorias según la etnia?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
<p>49. ¿Existen mecanismos que garanticen la inexistencia de prácticas discriminatorias según el género?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>

50. ¿Existen mecanismos que garanticen la inexistencia de prácticas discriminatorias según la religión?

Sí

No

51. ¿Existen mecanismos que garanticen la inexistencia de prácticas discriminatorias según la orientación sexual?

Sí

No

52. ¿Existen políticas de no discriminación dentro de la empresa?

Sí

No

a. ¿Cuáles?

52.1 ¿Han tenido resultados las políticas antes mencionadas?*

Sí

No

53. ¿Posee la compañía mecanismos o procedimientos a seguir ante la identificación de prácticas discriminatorias?

Sí

No

• CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

54. ¿Existen planes de capacitación que incluyan a todo el personal de la empresa?

Sí

No

Observación (si es que no):

55. ¿Existe dentro de su presupuesto anual un rubro específico destinado a la capacitación de su personal?

Sí

No

55.1 ¿Qué porcentaje respecto a su presupuesto anual está destinado a dichas capacitaciones? (si es que sí)

56. ¿Existen mecanismos para verificar la eficiencia de las capacitaciones impartidas a los trabajadores?

Sí

No

57. ¿Incluyen en las capacitaciones temas humanísticos y sociales?

Sí

No

• DIVERSIDAD Y CONDICIONES DE IGUALDAD EN EL TRABAJO

58. ¿La empresa promueve la diversidad dentro de ella?

Sí

No

a. ¿Cómo?

59. ¿Existen políticas en dónde se garanticen igualdad de oportunidades y derechos para todos los colaboradores de la compañía (tomando en cuenta género, etnia, orientación sexual, religión, edad)?

Sí

No

60. ¿Todas las personas, que se encuentran capacitadas y aptas, tienen la oportunidad de llegar a puestos directivos?

Sí

No

61. ¿Posee la empresa indicadores que demuestren la diversidad de la ocupación de puestos directivos, mandos medios y en toda la línea directiva y administrativa?
Sí No

62. ¿Cuántas gerencias existen en la empresa?

63. ¿Existen gerencias ocupadas por mujeres?

Sí No

a. ¿Cuántas o en qué porcentaje?

64. ¿Existen gerencias ocupadas por personas menores de 45 años?

Sí No

a. ¿Cuántas y en qué porcentaje?

65. ¿Cuántas jefaturas existen en la empresa?

66. ¿Existen jefaturas ocupadas por mujeres?

Sí No

a. ¿Cuántas y en qué porcentaje?

67. ¿Existen jefaturas ocupadas por personas mayores a 45 años?

Sí No

a. ¿Cuántas y en qué porcentaje?

68. ¿Existe en la empresa personal con discapacidad en un número más allá de lo que es mínimamente requerido por la ley?

Sí No

69. ¿Existen políticas o mecanismos que garanticen la convivencia armónica entre hombres y mujeres evitando prácticas como el acoso y hostigamiento?

Sí

No

70. ¿En los procesos de selección todos los candidatos tienen las mismas oportunidades para ser contratados?

Sí

No

• SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

71. ¿La empresa cuenta con un manual de salud y seguridad ocupacional?

Sí

No

71.1 ¿Se socializa el contenido y cumplimiento de éste con todos los colaboradores?*

Sí

No

a. ¿Cómo?

72. ¿La empresa posee un plan de acción para el tratamiento de accidentes laborales sufridos por sus trabajadores?

Sí

No

73. ¿La compañía posee un sistema de análisis de riesgos laborales?

Sí

No

74. ¿La compañía realiza exámenes médicos a sus colaboradores más allá del mínimo requerido por la ley?

Sí

No

a. ¿Cuáles?

75. ¿Existe un análisis de puestos de trabajo para garantizar las condiciones adecuadas de ergonomía, iluminación, ventilación y temperatura en cada puesto?

Sí No

76. ¿La empresa provee de forma oportuna equipo de protección del personal a cada colaborador dependiendo de su tipo de trabajo?

Sí No

77. ¿Existen políticas que garanticen el cumplimiento de los planes y medidas de seguridad dentro de la compañía?

Sí No

77.1 ¿Se toman acciones correctivas, administrativas o legales cuando el personal de la empresa incumple dichas políticas o reglamentos?*

Sí No

78. ¿La empresa cuenta con un sistema antincendios?

Sí No

79. ¿Existen planes de acción que contemplen: evacuación, simulacros, zonas de seguridad, rescate, etc.?

Sí No

• RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES

80. ¿La empresa cuenta con un plan de acción interno para resolver conflictos laborales (mediación)?

Sí No

a. ¿Cómo?

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>81. ¿La empresa ha enfrentado conflictos laborales en el último año?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>81.1 ¿Cuál ha sido el número de conflictos laborales que la empresa ha manejado en el último año?</p> <hr/> <p>81.1.1 ¿Cuál ha sido el número de conflictos laborales que la empresa ha resuelto en el último año satisfactoriamente para ambas partes?</p> <hr/> <p>81.1.1.1 ¿Cuántos de estos conflictos laborales resueltos derivaron en despidos de sus colaboradores?</p> <hr/>

<p>• LIBERTAD DE ASOCIACIÓN</p>
<p>82. ¿Respeto la empresa el derecho de los trabajadores a la libertad de asociación?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>82.1 ¿Incluye este derecho de libre asociación la creación de sindicatos?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
<p>83. ¿Tienen los trabajadores de su empresa derecho a unirse a una organización laboral sin autorización previa de su jefe?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
<p>84. ¿Existe, dentro de su empresa, algún tipo de asociación laboral?</p>

Sí No

84.1 ¿Colabora la empresa de manera administrativa, logística o económica con dichas organizaciones?

Sí No

• TRABAJO INFANTIL

85. ¿La empresa se asegura que sus proveedores no incurran en prácticas de trabajo infantil?

Sí No

a. ¿Cómo?

86. ¿La empresa tiene políticas que aseguren la no contratación de menores de edad?

Sí No

TERCER FRENT DE MEDICIÓN: COMUNIDAD

• PRIVACIDAD DEL CONSUMIDOR

87. ¿La empresa posee políticas que garanticen la privacidad de los datos de sus clientes?

Sí No

88. ¿La empresa cuenta con un sistema de seguridad que evite la fuga o robo de la información de sus clientes?

Sí No

• ETIQUETADO DEL PRODUCTO

89. ¿Cumplen las etiquetas de sus productos con las regulaciones y normativas del país en el que se encuentran?

Sí

No

90. ¿Toda la información que se encuentra en las etiquetas de los productos es auténtica y completa?

Sí

No

91. ¿Se incluyen en las etiquetas aspectos relevantes del producto que van más allá de lo exigido por la ley?

Sí

No

• PARTICIPACIÓN Y COMPROMISO DE LA COMUNIDAD

92. ¿La empresa ha tenido acercamientos con la comunidad que la rodea?

Sí

No

93. ¿La empresa ha creado procesos participativos que involucren a la comunidad y contemplen sus expectativas?

Sí

No

94. ¿La empresa ha creado programas que contribuyen con el desarrollo de la comunidad en general?

Sí

No

95. ¿La planificación de proyectos de expansión, crecimiento u otro contemplan el impacto que éstos tendrán en la comunidad?

Sí

No

96. ¿La planificación de proyectos de expansión, crecimiento u otro contemplan la participación de la comunidad?

Sí

No

97. ¿La empresa está abierta a que la comunidad pueda visitar y constatar los procesos de producción dentro de ella?

Sí No

a. ¿Por qué? Si es que no

98. ¿Tiene la empresa convenios de algún tipo con universidades GADs, ONGs y organizaciones institucionales?

Sí No

• RESPONSABILIDAD EN EL RELACIONAMIENTO PÚBLICO

99. ¿La empresa ha contribuido en campañas políticas o causas políticas de algún tipo?

Sí No

• IMPACTOS A LA SOCIEDAD CREADA POR LOS PROVEEDORES

100. ¿La empresa contempla políticas para seleccionar a sus proveedores en base a los impactos que causan o han causado en la comunidad?

Sí No

a. ¿Cuáles?

101. ¿La empresa se preocupa de realizar seguimiento de los procesos de producción de sus proveedores (auditorías, inspecciones, etc.)?

Sí

No

102. ¿Las actividades de la empresa han causado o han tenido algún impacto negativo en la comunidad?

Sí

No

103. ¿Alguna de las empresas que conforman el grupo de proveedores o distribuidores de la compañía ha causado o ha tenido algún impacto negativo en la comunidad?

Sí

No

104. ¿La empresa tiene políticas o planes de acción para hacer frente a los impactos negativos que pudiera causar?

Sí

No

105. ¿La empresa tiene políticas o planes de acción para hacer frente a los impactos negativos que pudiera causar debido a su relación con sus proveedores?

Sí

No

106. ¿La empresa incentiva a sus proveedores a prevenir, mitigar y remediar impactos negativos causados a la sociedad?

Sí

No

• INVERSIÓN SOCIAL

107. ¿La empresa ha invertido en programas y proyectos de ayuda social para la comunidad? (Educación, salud, deporte, cultura)

Sí

No

108. ¿Dentro de su presupuesto anual está designado un porcentaje para inversión social?

Sí

No

a. ¿Cuánto? Si es que sí

b. Observaciones: si es que no.

109. ¿La inversión social de la empresa va más allá de la realización de donaciones?

Sí

No

• **MARKETING**

110. ¿La empresa cumple con todas las regulaciones y leyes, dentro del país en el que operan, respecto a marketing y publicidad?

Sí

No

111. ¿La publicidad que la empresa maneja es verídica y confiable?

Sí

No

112. ¿Dentro de las campañas o eventos publicitarios se usa la imagen de la mujer como elemento de marketing?

Sí

No

Observación:

<p>113. ¿La empresa utiliza las prácticas de Responsabilidad Social como elementos de marketing?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
<p>114. ¿Las campañas que la empresa maneja crean conciencia de consumo responsable?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>

<p>• RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA COMUNIDAD</p>
<p>115. ¿La empresa cuenta con un plan de acción para resolver conflictos que se puedan suscitar con la comunidad?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>a. ¿Cómo?</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>116. ¿La empresa ha enfrentado demandas debido a conflictos con la comunidad en los últimos cinco años?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>116.1 ¿Cuántos de estos eventos han sido reparados de forma satisfactoria para ambas partes?*</p> <hr/>

<p>CUARTO FRENTE DE MEDICIÓN: ECONOMÍA</p>

<p>• PRESENCIA EN EL MERCADO</p>
<p>117. ¿Los salarios que la compañía paga a sus empleados están acorde a los promedios del sector para trabajos similares?</p>

SÍ <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
<p>118. ¿La empresa invierte en beneficios para sus trabajadores más allá del mínimo requerido por la ley?</p>	
SÍ <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
<p>119. ¿Los salarios que la compañía paga a sus empleados están acorde al trabajo que realizan?</p>	
SÍ <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

• IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS	
<p>120. ¿La empresa ha invertido en infraestructura complementaria al momento de establecerse en un determinado sector?</p>	
SÍ <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
<p>121. ¿La empresa ha impulsado el crecimiento económico paralelo de la comunidad?</p>	
SÍ <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
<p style="margin-left: 40px;"><i>a.</i> ¿Cómo se han dado cuenta?</p>	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
<p>122. ¿La empresa invierte en mejorar y/o mantener el estilo de vida de la comunidad?</p>	
SÍ <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

• INVERSIÓN ÉTICA		
<p>123. ¿Si la empresa invierte en otras compañías, toma en cuenta criterios de responsabilidad social al momento de elegir las?</p>		
SÍ <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NO INVIERTE <input type="checkbox"/>

124. ¿La empresa tiene políticas que consideren factores de responsabilidad social como criterios de selección, en general?

Sí

No

125. ¿La empresa cuenta con pautas para calificar a las compañías en dónde se va a invertir?

Sí

No

• RENDIMIENTO ECONÓMICO

126. ¿La empresa presenta información periódicamente acerca de su estado financiero y económico?

Sí

No

127. ¿La empresa presenta información sobre activos, pasivos y patrimonio que han sido previamente auditadas?

Sí

No

128. ¿La empresa presenta información de cuentas de gestión interna que han sido previamente auditadas?

Sí

No

129. ¿La empresa se encuentra al día con sus obligaciones tributarias?

Sí

No

• PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

130. ¿La empresa tiene definidas, de forma clara y transparente, las políticas de pago para proveedores?

Sí

No

131. ¿La empresa tiene definidas, de forma clara y transparente, políticas de cobro para distribuidores?

Sí

No

132. ¿La empresa se asegura de verificar el origen de los insumos que son suministrados por sus proveedores?

Sí

No

133. ¿La empresa se asegura que las prácticas y condiciones de producción de sus insumos sean adecuadas (proveedores)?

Sí

No

134. ¿La empresa establece criterios de negociación especiales que permitan el crecimiento de pequeños proveedores, negocios nuevos y/o de grupos minoritarios?

Sí

No

135. ¿La empresa tiene políticas que promuevan el desarrollo, aprendizaje y crecimiento de sus proveedores?

Sí

No

• INVERSIÓN SOCIAL

136. ¿La empresa cuenta con programas o planes destinados a mejorar la economía de la comunidad y/o sus colaboradores?

Sí

No

ENCUESTA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La presente encuesta tiene por objetivo medir la situación en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial (RSE) dentro de la organización. Con ella, se podrá entender de qué manera la compañía aplica RSE en cuatro frentes de medición: Ambiente, prácticas laborales internas y de operación, comunidad y economía. En cada una de ellas se realizarán preguntas específicas (respondiendo sí o no) que serán calificadas con un punto. Además, habrá preguntas que no tendrán calificación y serán de carácter informativo.

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA	
Nombre de la empresa:	Continental Tire Andina S.A.
Dirección:	Panamericana Norte Km. 2.8
Teléfonos:	07-286-2155 Ciudad: Arequipa.
Nombre del Entrevistado:	Mariana Machuca Carpio / Vinicio Landy / Jesús Arevalo.

PRIMER FRENTE DE MEDICIÓN: AMBIENTE

• ENERGÍA	
1. ¿Qué tipo de energía usa la empresa?	
Eléctrica <input checked="" type="checkbox"/>	Paneles Solares <input type="checkbox"/>
Vapor <input checked="" type="checkbox"/>	Generadores eólicos <input type="checkbox"/>
2. ¿La empresa hace uso de energías limpias?	
Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
a. ¿Cuál (es)?	
Nitrogeno	

b. ¿Cómo y dónde?

En el área de Vulcanización
para el curado de llanta verde

3. ¿La empresa tiene programas de eficiencia energética?

Sí

No

a. ¿Cuál (es)?

Luces con sensores de movimiento
Cambio de luminarias a luces led
Programa de Corrección de fugas
Recirculación del Agua

4. ¿La empresa tiene identificadas las fuentes de ineficiencia energética? (Fugas, mala iluminación, aislamientos, etc.)

Sí

No

4.1 ¿Se realizan acciones para disminuir el impacto de dichas ineficiencias?*

Sí

No

i. ¿Cuál (es)?

- Corrección de fugas (aire, agua, aceite, vapor)
- Capuchones en el área de Vulcanización,
con los moldes para retener el calor

5. ¿La empresa tiene identificado el consumo energético de cada uno de sus procesos?

Sí

No

a. ¿Cómo?

Con un programa interno MESDAS
nos indica en tiempo real el consumo
de cada energía.

• **MATERIALES**

6. ¿La compañía usa materiales reciclables en la fabricación de sus productos?

Sí

No

a. ¿Cuáles?

Papel / Cartón / Plástico / llantas / bladders

7. ¿La compañía incluye materiales reciclados en la fabricación de sus productos?

Sí

No

a. ¿Cuáles?

8. ¿La empresa recupera materiales de productos o subproducto no conformes, caducados, o en mal estado (no pueden ser vendidos por cualquier tipo de fallas o no pueden seguir siendo procesados)?

Sí

No

a. ¿Cómo?

El caucho en el proceso no puede ser reprocesado, especialmente por los químicos y materiales, que no permiten volver a usarse como cuando están mezclados con breaker de acero.

9. ¿La empresa busca dar tratamiento a materiales de productos o subproducto no conformes, caducados, o en mal estado que no se pueda reciclar?

Sí

No

a. ¿Cómo?

Dentro del proceso no se da ningún tratamiento extra, sin embargo llantas en desuso se desti-

nan a procesos de reciclaje con artesanos del caucho o para donaciones para elaborar juegos infantiles u otros.

10. ¿La empresa cuenta con prácticas de reciclaje?

Sí

No

a. ¿Cuáles?

- Materiales sólidos (cauchos quemados, breakers, nylon, negros de humo).
- Materiales líquidos (aceites).
- Leña, madera, plásticos, cartones, pinturas.
* Reciclaje de estos materiales y donaciones.

11. ¿Se cuantifica el impacto de la generación de los desperdicios dentro de la fábrica?

Sí

No

a. ¿Cómo?

Todos los residuos que se generan se venden. Y se evita enviar a rellenos sanitarios.

Todo material se cuantifica. 91% de material se vende.

12. ¿Se tienen identificadas las fuentes de desperdicios?

Sí

No

13. ¿La empresa clasifica los desperdicios que genera?

Sí

No

• AGUA

14. ¿La empresa utiliza agua en sus procesos productivos?

Sí

No

14.1 ¿De dónde capta o consigue el agua que usa en sus procesos productivos? (En caso de ser de la red pública, preguntar por qué)*

La captación del Agua se lo realiza del río

15. ¿A dónde redirige el agua una vez que termina su uso dentro de la fábrica?

Efluentes Red de alcantarillado
Plantas de tratamiento

16. ¿Se realiza algún tratamiento previo en el agua antes de ser dispuesta?

Sí No

17. ¿La empresa tiene programas o realiza acciones que fomenten el uso eficiente del agua?

Sí No

a. ¿Cuáles?

En los procesos se reutiliza el agua que se la purifica mediante acidos y así evitar consumir agua innecesariamente

• PROTECCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE

18. ¿Toma esta compañía acciones para remediar los impactos que causa en el medioambiente, producto de sus operaciones?

Sí No

a. ¿Cuáles?

- Purificación de agua del proceso para regresarla al río
- Reforestación de las áreas verdes.

19. ¿Tiene la compañía planes de mitigación para hacer frente a accidentes medioambientales?

Sí

No

a. ¿Cuáles?

Tenemos un equipo capacitado para la contención de derrames, cuenta con Polvos anti derrames, cordeles y paños absorbentes.

20. ¿Ha tenido la organización que activar los planes de remediación de accidentes medioambientales?

Sí

No

a. ¿Por qué razón?

Se cuenta con Planes de acción para evitar este tipo de accidentes (Se cuenta con un Kit anti derrames)

• EMISIONES

21. ¿La empresa genera emisiones de gases nocivos o de efecto invernadero en el medioambiente? (CO₂, metano, óxido nitroso, etc.)

Sí

No

22. ¿La empresa tiene controlada e identificadas dichas emisiones?

Sí

No

23. ¿La empresa tienen prácticas o programas que tratan de reducir estas emisiones?

Sí

No

a. ¿Cuáles?

Se realizan limpiezas anuales de las chimeneas que evitan que las emisiones estén fuera de los límites establecidos

24. ¿La empresa cumple con las regulaciones ambientales locales respecto a las emisiones?

Sí No

• RESPONSABILIDAD DE RESIDUOS

25. ¿Tiene identificada la empresa los tipos de desechos que genera?

Sí No

26. ¿La compañía posee un plan de tratamiento de residuos?

Sí No

a. ¿Cuáles?

la disposición final de Grasa y Aceites
lo enviamos con ETAPA
los luminarios con una empresa de
Quito llamada Hazumat

27. ¿La empresa genera desechos peligrosos para el medioambiente?

Sí No

27.1 ¿La compañía posee planes para tratar o eliminar los desechos peligrosos sin afectar al medioambiente?*

Sí No

b. ¿Cuáles?

Las luminarias es un desecho peligroso
las cuales Necesitamos enviar a Hazumat
empresa que cuenta con la maquinaria
para tratar estos polimicos

28. ¿La compañía tiene planes de acción para mitigar posibles daños que un desperdicio pueda ocasionar al medioambiente?

Sí

No

a. ¿Cuáles?

Pequeños colectores que evita que el negro de humo se escape al medio ambiente
Trampas de Aceite, para evitar que esta vaya al río

• **PRODUCTOS**

29. ¿El producto una vez que ha cumplido su vida útil es fácil de reciclar?

Sí

No

30. ¿La empresa facilita la disposición final de sus productos usados?

Sí

No

a. ¿Cómo?

- Se entrega a artesanos del caucho y recicladores.

31. ¿La empresa evita prácticas que promuevan el consumo irresponsable o caducidad programada?

Sí

No

• **RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS AMBIENTALES**

32. ¿La empresa cuenta con un plan de acción para resolver conflictos ambientales?

Sí

No

a. ¿Cómo?

La empresa cuenta con un Plan de Emergencia; en lo cual detalla las acciones a realizar cuando ocurre algún tipo de Accidente Medioambiental

32.1 ¿Están involucradas dentro de la resolución del conflicto terceras partes (abogados, mediadores)?

Sí

No

32.2 ¿En qué figura actúa ésta? (resolver o mediar)

Se encargan de Mediar para que las partes afectadas queden satisfechas

33. ¿La empresa ha enfrentado demandas relacionadas con conflictos ambientales en los últimos cinco años?

Sí

No

a. ¿Cuántos?

34. ¿Han existido eventos en los cuales las acciones de la empresa han causado un daño significativo al medioambiente?

Sí

No

a. ¿Cuántos?

34.1 ¿Cuántos de estos eventos han sido reparados de forma satisfactoria?

No hemos tenido eventos.

35. Actualmente, ¿la empresa está enfrentando algún conflicto o demanda ambiental?

Sí

No

SEGUNDO FRENTE DE MEDICIÓN: PRÁCTICAS LABORALES INTERNAS
Y DE OPERACIÓN

• **POLÍTICAS ANTI-CORRUPCIÓN**

36. ¿La empresa cuenta con políticas o prácticas para evitar la corrupción?

Sí

No

a. ¿Qué tipo de políticas?

- Anticorrupción

- Antimonopolio.

- Código de ético.

- Donaciones.

37. ¿La empresa norma actividades respecto a la contratación con colaboradores y/o familiares?

Sí

No

38. ¿La empresa norma el recibimiento de regalos, primas o bonos producto de firmas de contratos y negociaciones?

Sí

No

39. ¿La empresa cuenta con un proceso definido para la negociación y adquisición de materiales, insumos, etc.?

Sí

No

40. ¿La empresa se asegura que sus proveedores no se encuentren envueltos en prácticas deshonestas?

Sí

No

• **RELACIONES DE TRABAJO**

41. ¿La empresa cumple con todas las regulaciones establecidas por el Ministerio de Trabajo?

Sí

No

42. ¿Se garantiza una remuneración justa a todos los trabajadores de la empresa de acuerdo al tipo y duración del trabajo?

Sí

No

43. ¿Existen políticas de fijación de sueldos?

Sí

No

44. ¿Existen políticas de jubilación?

Sí

No

45. ¿Existen políticas de despido?

Sí

No

46. ¿Están establecidos planes de carrera?

Sí

No

47. ¿La empresa requiere del trabajo de sus colaboradores fuera del horario de su jornada laboral? (mails, llamadas fuera del horario de trabajo, fines de semana, vacaciones)

Sí

No

Con cargos de confianza (Jefes-Gerentes)

• **NO DISCRIMINACIÓN**

48. ¿Existen mecanismos que garanticen la inexistencia de prácticas discriminatorias según la etnia?

Sí

No

49. ¿Existen mecanismos que garanticen la inexistencia de prácticas discriminatorias según el género?

Sí No

50. ¿Existen mecanismos que garanticen la inexistencia de prácticas discriminatorias según la religión?

Sí No

51. ¿Existen mecanismos que garanticen la inexistencia de prácticas discriminatorias según la orientación sexual?

Sí No

52. ¿Existen políticas de no discriminación dentro de la empresa?

Sí No

a. ¿Cuáles?

- Diversidad de Género - Religión - Raza.

- Discapacidades

- Código de Conducta en general.

52.1 ¿Han tenido resultados las políticas antes mencionadas?*

Sí No

53. ¿Posee la compañía mecanismos o procedimientos a seguir ante la identificación de prácticas discriminatorias?

Sí No

Hot line para denuncias.

• **CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN**

54. ¿Existen planes de capacitación que incluyan a todo el personal de la empresa?

Sí No

Observación:

55. ¿Existe dentro de su presupuesto anual un rubro específico destinado a la capacitación de su personal?

Sí No

55.1 ¿Qué porcentaje respecto a su presupuesto anual está destinado a dichas capacitaciones?

56. ¿Existen mecanismos para verificar la eficiencia de las capacitaciones impartidas a los trabajadores?

Sí No

57. ¿Incluyen en las capacitaciones temas humanísticos y sociales?

Sí No

• DIVERSIDAD Y CONDICIONES DE IGUALDAD EN EL TRABAJO

58. ¿La empresa promueve la diversidad dentro de ella?

Sí No

a. ¿Cómo?

- Foros de Diversidad de Géneros
- Charlas contra la violencia
- Ferias con MSP.- Psicosociales
- Contratación personas con discapacidad.

59. ¿Existen políticas en dónde se garanticen igualdad de oportunidades y derechos para todos los colaboradores de la compañía (tomando en cuenta género, etnia, orientación sexual, religión, edad)?

Sí No

60. ¿Todas las personas, que se encuentran capacitadas y aptas, tienen la oportunidad de llegar a puestos directivos?

Sí No

61. ¿Posee la empresa indicadores que demuestren la diversidad de la ocupación de puestos directivos, mandos medios y en toda la línea directiva y administrativa?

Sí No

62. ¿Cuántas gerencias existen en la empresa?

20

63. ¿Existen gerencias ocupadas por mujeres?

Sí No

a. ¿Cuántas o en qué porcentaje?

6 ocupadas con mujeres.

64. ¿Existen gerencias ocupadas por personas menores de 45 años?

Sí No

a. ¿Cuántas y en qué porcentaje?

5 personas.

65. ¿Cuántas jefaturas existen en la empresa?

80 jefaturas

66. ¿Existen jefaturas ocupadas por mujeres?

Sí No

a. ¿Cuántas y en qué porcentaje?

13.

67. ¿Existen jefaturas ocupadas por personas mayores a 45 años?

Sí No

a. ¿Cuántas y en qué porcentaje?

15.

68. ¿Existe en la empresa personal con discapacidad en un número más allá de lo que es mínimamente requerido por la ley?

Sí No

69. ¿Existen políticas o mecanismos que garanticen la convivencia armónica entre hombres y mujeres evitando prácticas como el acoso y hostigamiento?

Sí No

70. ¿En los procesos de selección todos los candidatos tienen las mismas oportunidades para ser contratados?

Sí No

• SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

71. ¿La empresa cuenta con un manual de salud y seguridad ocupacional?

Sí No

71.1 ¿Se socializa el contenido y cumplimiento de éste con todos los colaboradores?*

Sí No

a. ¿Cómo?

Se le entrega un reglamento físico
Existen Capacitaciones en donde
se difunde este reglamento,
además de Carteleras informativas

<p>72. ¿La empresa posee un plan de acción para el tratamiento de accidentes laborales sufridos por sus trabajadores?</p> <p>Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
<p>73. ¿La compañía posee un sistema de análisis de riesgos laborales?</p> <p>Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
<p>74. ¿La compañía realiza exámenes médicos a sus colaboradores más allá del mínimo requerido por la ley?</p> <p>Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>a. ¿Cuáles?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>75. ¿Existe un análisis de puestos de trabajo para garantizar las condiciones adecuadas de ergonomía, iluminación, ventilación y temperatura en cada puesto?</p> <p>Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
<p>76. ¿La empresa provee de forma oportuna equipo de protección del personal a cada colaborador dependiendo de su tipo de trabajo?</p> <p>Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
<p>77. ¿Existen políticas que garanticen el cumplimiento de los planes y medidas de seguridad dentro de la compañía?</p> <p>Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>77.1 ¿Se toman acciones correctivas, administrativas o legales cuando el personal de la empresa incumple dichas políticas o reglamentos?*</p> <p>Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
<p>78. ¿La empresa cuenta con un sistema antincendios?</p> <p>Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>

79. ¿Existen planes de acción que contemplen: evacuación, simulacros, zonas de seguridad, rescate, etc.?

Sí

No

• **RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES**

80. ¿La empresa cuenta con un plan de acción interno para resolver conflictos laborales (mediación)?

Sí

No

a. ¿Cómo?

- Comité obrero Patrón y Comités
Concedos - Seguridad - Crisis.

81. ¿La empresa ha enfrentado conflictos laborales en el último año?

Sí

No

81.1 ¿Cuál ha sido el número de conflictos laborales que la empresa ha manejado en el último año?

~~0~~ 1

81.1.1 ¿Cuál ha sido el número de conflictos laborales que la empresa ha resuelto en el último año satisfactoriamente para ambas partes?

1

81.1.1.1 ¿Cuántos de estos conflictos laborales resueltos derivaron en despidos de sus colaboradores?

1

• **LIBERTAD DE ASOCIACIÓN**

82. ¿Respete la empresa el derecho de los trabajadores a la libertad de asociación?

Sí No

82.1 ¿Incluye este derecho de libre asociación la creación de sindicatos?

Sí No

83. ¿Tienen los trabajadores de su empresa derecho a unirse a una organización laboral sin autorización previa de su jefe?

Sí No

84. ¿Existe, dentro de su empresa, algún tipo de asociación laboral?

Sí No

84.1 ¿Colabora la empresa de manera administrativa, logística o económica con dichas organizaciones?

Sí No

• **TRABAJO INFANTIL**

85. ¿La empresa se asegura que sus proveedores no incurran en prácticas de trabajo infantil?

Sí No

a. ¿Cómo?

- Código - Conducta
- Due Diligent

86. ¿La empresa tiene políticas que aseguren la no contratación de menores de edad?

Sí No

TERCER FRENTE DE MEDICIÓN: **COMUNIDAD**

• **PRIVACIDAD DEL CONSUMIDOR**

87. ¿La empresa posee políticas que garanticen la privacidad de los datos de sus clientes?

Sí

No

88. ¿La empresa cuenta con un sistema de seguridad que evite la fuga o robo de la información de sus clientes?

Si

No

• **ETIQUETADO DEL PRODUCTO**

89. ¿Cumplen las etiquetas de sus productos con las regulaciones y normativas del país en el que se encuentran?

Sí

No

90. ¿Toda la información que se encuentra en las etiquetas de los productos es auténtica y completa?

Sí

No

91. ¿Se incluyen en las etiquetas aspectos relevantes del producto que van más allá de lo exigido por la ley?

Sí

No

• **PARTICIPACIÓN Y COMPROMISO DE LA COMUNIDAD**

92. ¿La empresa ha tenido acercamientos con la comunidad que la rodea?

Sí

No

<p>93. ¿La empresa ha creado procesos participativos que involucren a la comunidad y contemplen sus expectativas?</p> <p>Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
<p>94. ¿La empresa ha creado programas que contribuyen con el desarrollo de la comunidad en general?</p> <p>Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
<p>95. ¿La planificación de proyectos de expansión, crecimiento u otro contemplan el impacto que éstos tendrán en la comunidad?</p> <p>Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
<p>96. ¿La planificación de proyectos de expansión, crecimiento u otro contemplan la participación de la comunidad?</p> <p>Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
<p>97. ¿La empresa está abierta a que la comunidad pueda visitar y constatar los procesos de producción dentro de ella?</p> <p>Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>a. ¿Por qué? Si es que no</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>98. ¿Tiene la empresa convenios de algún tipo con universidades GADs, ONGs y organizaciones institucionales?</p> <p>Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>

<p>• RESPONSABILIDAD EN EL RELACIONAMIENTO PÚBLICO</p>
<p>99. ¿La empresa ha contribuido en campañas políticas o causas políticas de algún tipo?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/></p>

• **IMPACTOS A LA SOCIEDAD CREADA POR LOS PROVEEDORES**

100. ¿La empresa contempla políticas para seleccionar a sus proveedores en base a los impactos que causan o han causado en la comunidad?

Sí No

a. ¿Cuáles?

- Impactos ambientales
- No contratación infantil

101. ¿La empresa se preocupa de realizar seguimiento de los procesos de producción de sus proveedores (auditorías, inspecciones, etc.)?

Sí No

102. ¿Las actividades de la empresa han causado o han tenido algún impacto negativo en la comunidad?

Sí No

103. ¿Alguna de las empresas que conforman el grupo de proveedores o distribuidores de la compañía ha causado o ha tenido algún impacto negativo en la comunidad?

Sí No

104. ¿La empresa tiene políticas o planes de acción para hacer frente a los impactos negativos que pudiera causar?

Sí No

105. ¿La empresa tiene políticas o planes de acción para hacer frente a los impactos negativos que pudiera causar debido a su relación con sus proveedores?

Sí No

106. ¿La empresa incentiva a sus proveedores a prevenir, mitigar y remediar impactos negativos causados a la sociedad?

Sí

No

• **INVERSIÓN SOCIAL**

107. ¿La empresa ha invertido en programas y proyectos de ayuda social para la comunidad? (Educación, salud, deporte, cultura)

Sí

No

108. ¿Dentro de su presupuesto anual está designado un porcentaje para inversión social?

Sí

No

a. ¿Cuánto? Si es que sí

No podemos dar el valor por confidencialidad corporativa.

b. Observaciones: si es que no.

109. ¿La inversión social de la empresa va más allá de la realización de donaciones?

Sí

No

• **MARKETING**

110. ¿La empresa cumple con todas las regulaciones y leyes, dentro del país en el que operan, respecto a marketing y publicidad?

Sí

No

111. ¿La publicidad que la empresa maneja es verídica y confiable?
Sí No

112. ¿Dentro de las campañas o eventos publicitarios se usa la imagen de la mujer como elemento de marketing?
Sí No

Observación:
Cuando se la usa se le da el mismo peso de un hombre, acrediándose a la diversidad. -Equidad!

113. ¿La empresa utiliza las prácticas de Responsabilidad Social como elementos de marketing?
Sí No

114. ¿Las campañas que la empresa maneja crean conciencia de consumo responsable?
Sí No

• RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA COMUNIDAD

115. ¿La empresa cuenta con un plan de acción para resolver conflictos que se puedan suscitar con la comunidad?
Sí No

a. ¿Cómo?
Con comité de Crisis

116. ¿La empresa ha enfrentado demandas debido a conflictos con la comunidad en los últimos cinco años?

Sí No

116.1 ¿Cuántos de estos eventos han sido reparados de forma satisfactoria para ambas partes?*

CUARTO FRENTE DE MEDICIÓN: **ECONOMÍA**

• **PRESENCIA EN EL MERCADO**

117. ¿Los salarios que la compañía paga a sus empleados están acorde a los promedios del sector para trabajos similares?

Sí No

118. ¿La empresa invierte en beneficios para sus trabajadores más allá del mínimo requerido por la ley?

Sí No

119. ¿Los salarios que la compañía paga a sus empleados están acorde al trabajo que realizan?

Sí No

• **IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS**

120. ¿La empresa ha invertido en infraestructura complementaria al momento de establecerse en un determinado sector?

Sí No

121. ¿La empresa ha impulsado el crecimiento económico paralelo de la comunidad?

Sí No

a. ¿Cómo se han dado cuenta?

122. ¿La empresa invierte en mejorar y/o mantener el estilo de vida de la comunidad?

Sí

No

• **INVERSIÓN ÉTICA**

123. ¿Si la empresa invierte en otras compañías, toma en cuenta criterios de responsabilidad social al momento de elegirías?

Sí

No

No invierte

124. ¿La empresa tiene políticas que consideren factores de responsabilidad social como criterios de selección, en general?

Sí

No

125. ¿La empresa cuenta con pautas para calificar a las compañías en dónde se va a invertir?

Sí

No

• **RENDIMIENTO ECONÓMICO**

126. ¿La empresa presenta información periódicamente acerca de su estado financiero y económico?

Sí

No

127. ¿La empresa presenta información sobre activos, pasivos y patrimonio que han sido previamente auditadas?

Sí

No

128. ¿La empresa presenta información de cuentas de gestión interna que han sido previamente auditadas?

Sí

No

129. ¿La empresa se encuentra al día con sus obligaciones tributarias?

Sí

No

• **PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN**

130. ¿La empresa tiene definidas, de forma clara y transparente, las políticas de pago para proveedores?

Sí

No

131. ¿La empresa tiene definidas, de forma clara y transparente, políticas de cobro para distribuidores?

Sí

No

132. ¿La empresa se asegura de verificar el origen de los insumos que son suministrados por sus proveedores?

Sí

No

133. ¿La empresa se asegura que las prácticas y condiciones de producción de sus insumos sean adecuadas (proveedores)?

Sí

No

134. ¿La empresa establece criterios de negociación especiales que permitan el crecimiento de pequeños proveedores, negocios nuevos y/o de grupos minoritarios?

Sí

No

135. ¿La empresa tiene políticas que promuevan el desarrollo, aprendizaje y crecimiento de sus proveedores?

Sí

No

• *INVERSIÓN SOCIAL*

136. ¿La empresa cuenta con programas o planes destinados a mejorar la economía de la comunidad y/o sus colaboradores?

Sí

No

Anexo No. 3: Método de calificación y puntaje máximo

NÚMERO DE PREGUNTA	SÍ	NO	BONUS	TOTAL CATEGORÍA
Medioambiente				
1	-	-	-	
2	1	0		
3	1	0		
4	1	0	1	
5	1	0		
6	1	0		
7	1	0		
8	1	0		
9	1	0		
10	1	0		
11	1	0		
12	1	0		
13	1	0		
14	-	-	-	
15	-	-	-	
16	1	0		
17	1	0		
18	1	0		
19	1	0		
20	0	1		
21	0	1		
22	1	0		
23	1	0		
24	1	0		
25	1	0		
26	1	0		
27	0	1	1	
28	1	0		
29	-	-	-	
30	1	0		
31	1	0		
32	1	0	1	
33	0	1		
34	0	1		
35	0	1		

TOTAL	25	6	3	34
Prácticas Internas y de Operación				
36	1	0		
37	1	0		
38	1	0		
39	1	0		
40	1	0		
41	1	0		
42	1	0		
43	1	0		
44	1	0		
45	1	0		
46	1	0		
47	0	1		
48	1	0		
49	1	0		
50	1	0		
51	1	0		
52	1	0	1	
53	1	0		
54	1	0		
55	-	-	-	
56	-	-	-	
57	-	-	-	
58	1	0		
59	1	0		
60	1	0		
61	1	0		
62	-	-	-	
63	-	-	-	
64	-	-	-	
65	-	-	-	
66	-	-	-	
67	-	-	-	
68	1	0		
69	1	0		
70	1	0		
71	1	0	1	

72	1	0		
73	1	0		
74	1	0		
75	1	0		
76	1	0		
77	1	0	1	
78	1	0		
79	1	0		
80	1	0		
81	0	1		
82	1	0	1	
83	1	0		
84	1	0	1	
85	1	0		
86	1	0		
TOTAL	40	2	5	47
Comunidad				
87	1	0		
88	1	0		
89	1	0		
90	1	0		
91	1	0		
92	1	0		
93	1	0		
94	1	0		
95	1	0		
96	1	0		
97	1	0		
98	1	0		
99	0	1		
100	1	0		
101	1	0		
102	0	1		
103	-	-	-	
104	1	0		
105	1	0		
106	1	0		
107	1	0		

108	-	-	-	
109	1	0		
110	1	0		
111	1	0		
112	0	1	0	
113	1	0		
114	1	0		
115	1	0		
116	0	1		
TOTAL	24	4	0	28
Economía				
117	1	0		
118	1	0		
119	1	0		
120	1	0		
121	1	0		
122	1	0		
123	1	0		
124	1	0		
125	1	0		
126	1	0		
127	1	0		
128	1	0		
129	1	0		
130	1	0		
131	1	0		
132	1	0		
133	1	0		
134	1	0		
135	1	0		
136	1	0		
TOTAL	20	0	0	20
TOTAL				129

Anexo No. 4: Calificación de Continental Tire Andina S.A

NÚMERO DE PREGUNTA	SÍ	NO	BONUS	TOTAL CATEGORÍA
Medioambiente				
1	-	-	-	
2	1	0		
3	1	0		
4	1	0	1	
5	1	0		
6	1	0		
7	0	0	0	
8	0	0	0	
9	1	0		
10	1	0		
11	1	0		
12	1	0		
13	1	0		
14	-	-	-	
15	-	-	-	
16	1	0		
17	1	0		
18	1	0		
19	1	0		
20	0	1		
21	0	0	0	
22	1	0		
23	1	0		
24	1	0		
25	1	0		
26	1	0		
27	0	0	1	
28	1	0		
29	-	-	-	
30	1	0		
31	1	0		
32	1	0	1	
33	0	1	0	
34	0	1		
35	0	1		
TOTAL	23	4	3	30

Prácticas Internas y de Operación			
36	1	0	
37	1	0	
38	1	0	
39	1	0	
40	1	0	
41	1	0	
42	1	0	
43	1	0	
44	1	0	
45	1	0	
46	1	0	
47	0	0	0
48	1	0	
49	1	0	
50	1	0	
51	1	0	
52	1	0	1
53	1	0	
54	1	0	
55	-	-	-
56	-	-	-
57	-	-	-
58	1	0	
59	1	0	
60	1	0	
61	1	0	
62	-	-	-
63	-	-	-
64	-	-	-
65	-	-	-
66	-	-	-
67	-	-	-
68	1	0	
69	1	0	
70	1	0	
71	1	0	1
72	1	0	
73	1	0	

74	1	0		
75	1	0		
76	1	0		
77	1	0	1	
78	1	0		
79	1	0		
80	1	0		
81	0	0	1	
82	1	0	1	
83	1	0		
84	1	0	0	
85	1	0		
86	1	0		
TOTAL	40	0	5	45
Comunidad				
87	1	0		
88	1	0		
89	1	0		
90	1	0		
91	1	0		
92	1	0		
93	1	0		
94	1	0		
95	1	0		
96	1	0		
97	1	0		
98	1	0		
99	0	1		
100	1	0		
101	1	0		
102	0	1		
103	-	-	-	
104	1	0		
105	1	0		
106	1	0		
107	1	0		
108	-	-	-	
109	1	0		
110	1	0		

111	1	0		
112	0	1	0	
113	1	0		
114	1	0		
115	1	0		
116	0	1		
TOTAL	24	4	0	28
Economía				
117	1	0		
118	1	0		
119	1	0		
120	0	0	0	
121	1	0		
122	1	0		
123	0	0	0	
124	0	0	0	
125	1	0		
126	1	0		
127	1	0		
128	1	0		
129	1	0		
130	1	0		
131	1	0		
132	1	0		
133	1	0		
134	1	0		
135	1	0		
136	1	0		
TOTAL	17	0	0	17
TOTAL				120