

# ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL



Instituto de Ciencias Matemáticas  
Escuela de Graduados

## **Proyecto de Graduación**

Previo a la obtención del Título de  
Magíster en Productividad y Calidad

**T e m a :**

**Instauración de un Premio ESPOL a la Calidad y Responsabilidad  
Social Empresarial en el Ecuador para PYMES que Alcancen  
Puntajes Idóneos de Satisfacción Otorgados en Base a un  
Ranking Anual Realizado por un Comité Evaluador  
de la ESPOL.**

**A u t o r e s :**

Ing. María Nela Pastuizaca Fernández  
Ing. Ingrid Angelina Soto Galarza  
Ing. Ignacio Zambrano Quirola

**A ñ o 2 0 0 7**

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



INSTITUTO DE CIENCIAS MATEMÁTICAS  
ESCUELA DE GRADUADOS

PROYECTO DE GRADUACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
MAGÍSTER EN PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD

TEMA:

INSTAURACIÓN DE UN PREMIO ESPOL A LA CALIDAD Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL ECUADOR PARA  
PYMES QUE ALCANCEN PUNTAJES IDÓNEOS DE SATISFACCIÓN  
OTORGADOS EN BASE A UN RANKING ANUAL REALIZADO POR  
UN COMITÉ EVALUADOR DE LA ESPOL.

AUTORES:

ING. MARIA NELA PASTUIZACA FERNÁNDEZ  
ING. INGRID ANGELINA SOTO GALARZA  
ING. IGNACIO ZAMBRANO QUIROLA

AÑO  
2007



## AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por la vida, la salud, la fe y por darnos fuerzas día a día.

A mi madre, por ser el impulso para no desmayar en el intento de lograr mis objetivos, además por haber sido el medio que el Señor utilizó para darme la vida, conocimientos, valores, y sin su confianza, paciencia y apoyo, no hubiese podido seguir adelante.

A mi esposo por su gran apoyo y comprensión en los días de mucho trabajo y desvelo.

A mis hermanos, amigos y compañeros, que han estado a mi lado ayudándome en el largo caminar.

*Ingrid*

Agradezco a mi madre por ser un pilar importante en mi vida, al haberme inculcado valores como honestidad, confianza, perseverancia, esfuerzo y responsabilidad los cuales me sirvieron para seguir adelante con el proyecto y no desmayar.

Agradezco a mi familia por depositar el voto de confianza que necesitaba para culminar mis estudios de postgrado.

Agradezco a mis compañeras de proyecto Ingrid y Maria-Nela por no claudicar en los momentos difíciles, defendiendo nuestras ideas y conocimientos expuestos en ambos proyectos.

Y agradezco a Norka por estar siempre a mi lado.

*Ignacio*

Agradezco a Dios por sobre todas las cosas, puesto que siempre escribe recto sobre líneas torcidas.

A mi familia por la dicha de crecer en su compañía, por el apoyo y la formación brindada, y sobre todo por creer en mí siempre.

A mi esposo Miguel y mis hijos Huguito y Mareli por la paciencia y comprensión en los días difíciles.

A mis compañeros de proyecto por no perder la fe a pesar de las circunstancias.

*María Nela*

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi padre (+), porque sin conocerlo, ha sido un gran referente para continuar el fin de mis estudios.

*Ingrid*

Dedico este trabajo a Dios, a mis padres, amigos, compañeros y a todos los que nos ayudaron y dieron la confianza durante la realización de este proyecto y durante nuestros estudios de postgrado.

*Ignacio*

A mis padres y hermanos ejemplo de trabajo y perseverancia.

A mi esposo por su apoyo, paciencia comprensión y amor incondicional.

A mis hijos, razón de ser y luchar.

*María Nela*

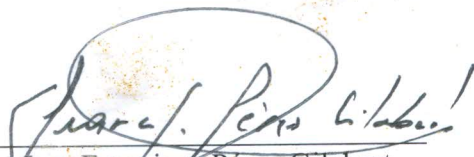
TRIBUNAL DE GRADUACIÓN



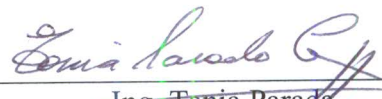
Ing. Washington Armas Cabrera  
**DIRECTOR ICM**



Mat. Eduardo Rivadeneira  
**COORDINADOR MPC**



Ing. Francisco Pérez Gilabert  
**DIRECTOR DE PROYECTO**



Ing. Tania Parada  
**EVALUADOR DE PROYECTO**



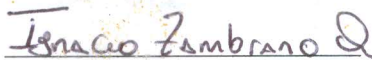
## DECLARACION EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de este Proyecto nos corresponde exclusivamente, y el patrimonio intelectual de la misma a la **Escuela Superior Politécnica del Litoral**”

(Reglamento de Graduación de la ESPOL)



Ing. Ingrid Angelina Soto



Ing. Ignacio Zambrano



Ing. Maria Nela Pastuizaca

## CONTENIDO

<b>1. TITULO</b>	<b>1</b>
<b>2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
2.1. Situación del problema	2
2.2. Formulación del problema	3
<b>3. JUSTIFICACIÓN</b>	<b>3</b>
<b>4. HIPOTESIS</b>	<b>7</b>
<b>5. OBJETIVOS</b>	<b>8</b>
<b>6. MARCO DE REFERENCIA</b>	<b>8</b>
<b>7. RECOLECCION DE INFORMACION</b>	
7.1. Generalidades	34
7.2. La Entrevista	47
<b>8. PREMIO DE CALIDAD DE LA ESPOL</b>	
8.1. Generalidades	75
8.2. Diseño metodológico del premio	75
<b>9. REQUISITOS DE APLICACIÓN DEL PREMIO</b>	
9.1. Generalidades	80
9.2. Costos	80
9.3. Duración del premio	81
9.4. Incentivo para participar	81
9.5. Bases del concurso	
9.5.1. Requisitos	82
9.5.2. Inscripción	82
9.5.3. Preselección	87
9.5.4. Fase final	88
9.5.5. Definiciones y terminologías	
9.5.5.1. Buen Gobierno Corporativo	95
9.5.5.2. Transparencia Política	96
9.5.5.3. Corrupción Política	96
9.5.5.4. Libertad de asociación	98
9.5.5.5. Reporte de sostenibilidad	98
9.5.5.6. Diversidad.	99
9.6. Logo	101
<b>10. PRESUPUESTO</b>	
10.1. Generalidades	101

10.2. Tabla de costos	103
<b>11. CONCLUSIONES</b>	<b>104</b>
<b>12. RECOMENDACIONES</b>	<b>106</b>
<b>13. BIBLIOGRAFIA</b>	<b>107</b>



## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

<b>Grafica 3.1</b> Empresas en América Latina con un alto grado de implantación de RSE interno	4
<b>Grafica 3.2</b> Empresas en América Latina con un alto grado de implantación de RSE externo	5
<b>Grafica 3.3</b> Principales actividades externas de RSE realizadas por empresas de América Latina por países	6
<b>Grafica 3.4</b> Principales actividades internas de RSE realizadas por empresas de América Latina por países.	6
<b>Figura 6.1</b> El Modelo Europeo de Excelencia Empresarial	20
<b>Figura 7.1</b> Aspectos de RSE de la empresa AMANCO PLASTIGAMA	48
<b>Figura 7.2</b> Premios recibidos por Amanco durante el año 2006	48
<b>Figura 7.3</b> Modelo Triple bottom line	57
<b>Figura 8.1</b> Modelo de calidad	75
<b>Figura 9.1</b> Distribución del puntaje de la evaluación	87
<b>Figura 9.2</b> Logo del premio	101

## INDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 6.1</b> Empresas del Ecuador por sector industrial	33
<b>Cuadro 6.2</b> Diferencias entre PYMES y Gran Industria	33
<b>Cuadro 7.1</b> Cuadro de pilares y principios de responsabilidad social de HOLCIM	59

## **1. TÍTULO DEL PROYECTO**

Instauración de un Premio ESPOL a la Calidad y Responsabilidad Social Empresarial en el Ecuador para PYMES que alcancen puntajes idóneos de satisfacción otorgados en base a un ranking anual realizado por un comité evaluador de la ESPOL.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el Ecuador existen más 300 empresas certificadas ya en algún Sistema de Gestión de Calidad y algunas de ellas que empiezan a realizar actividades internas y externas de Responsabilidad Social Empresarial.

Un porcentaje muy alto de estas empresas, el 85% aproximadamente, son empresas grandes, multinacionales que se han visto en la obligación de considerar la implantación de estos sistemas y aspectos para subsistir y ser competitivos en los mercados internacionales.

En países como Japón, Estados Unidos, México, Argentina, Chile, Brasil, se han desarrollado premios interesantes a la Calidad y Responsabilidad Social para las empresas que obtengan ciertos puntajes basados en calificaciones distintas impuestas por cada organización que otorgue el premio.

Estados Unidos, tiene el premio a la calidad MALCOLM BALDRIGE, en la cual, se otorga un premio, incentivando a las empresas a que hagan un benchmarking de otras de su misma industria y así basados en 7 aspectos, ellos evalúan a la empresa que hayan cumplido sus requisitos de gestión y de RSE, los que apliquen.

Asimismo, en este país, existe un Premio Nacional a la Calidad del Ecuador el cual se creó como un estímulo hacia las empresas, para promover la competitividad; este



premio fue instituido en el año 2001 por el Gobierno Nacional y es administrado por la Corporación Ecuatoriana de Calidad Total.

Este premio ecuatoriano, esta basado en los principios de excelencia del modelo Malcom Baldrige de Estados Unidos, en el que se basa en la auto evaluación y objetivos planteados por cada empresa, dicho en términos simples, es la verificación de cumplimientos específicos, más no los resultados medidos desde la perspectiva ideal, que sería evaluando el punto de vista de la satisfacción de los clientes, desde el sentimiento de los empleados, desde la óptica de los proveedores, desde los bolsillos y pensamientos de los inversionistas y por supuesto del convivir de la comunidad con la empresa.

Adicional a esto, las empresas más oprimidas a alcanzar esta premiación son como ya mencionábamos anteriormente, las empresas muy grandes que son multinacionales, por lo que las PYMES, empresas medianas y pequeñas se quedan fuera, sin opción si quiera a competir con estos monstruos de la diligencia.

## **2.1. SITUACIÓN DEL PROBLEMA**

Actualmente en el Ecuador no existe un organismo que desarrolle un ranking anual de empresas y que otorgue un premio a la de mayor puntaje, haciendo notar al mismo tiempo a la comunidad su posición frente a las otras, dando su lugar correspondiente a cada una, con el afán de estimular el mejoramiento continuo.

Tampoco existe alguna organización que evalúe la Calidad y Responsabilidad Social desde la perspectiva de satisfacción de los actores que intervienen en la gestión de la empresa, como son los empleados, clientes, inversionistas, proveedores y comunidad en general que forma parte del entorno de la empresa.

De igual manera, en el Ecuador no existe una entidad que le de cabida para la competencia por obtener un premio a las PYMES nacionales, que tengan intenciones de implantar

sistemas de calidad ó que estén gestionándolos, pues algunas de ellas ni siquiera conocen que existe la Responsabilidad Social en las Empresas.

## **2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Para la realización de este premio, es necesario establecer algunos puntos previos que son de suma importancia para la existencia del mismo, como son el estudio de información secundaria de las partes involucradas, por ejemplo investigar las formas posibles de crear un Centro de avalización del premio por un comité evaluador de la ESPOL; revisar a profundidad premios instaurados en otros países; buscar algunas empresas que tengan implementado sistemas de calidad y RSE y que hayan competido o participado para la obtención de un premio de esta categoría.

## **3. JUSTIFICACION**

Al analizar situaciones de países de Latinoamérica como México, Perú, Chile, Argentina, Colombia, nos damos cuenta de que las iniciativas de crear Calidad y Responsabilidad Social en las empresas de cada país, nacen justamente de Universidades prestigiosas. A continuación se presenta una lista con las Universidades de América Latina que han aportado con estudios de RSE para empresas de sus países:

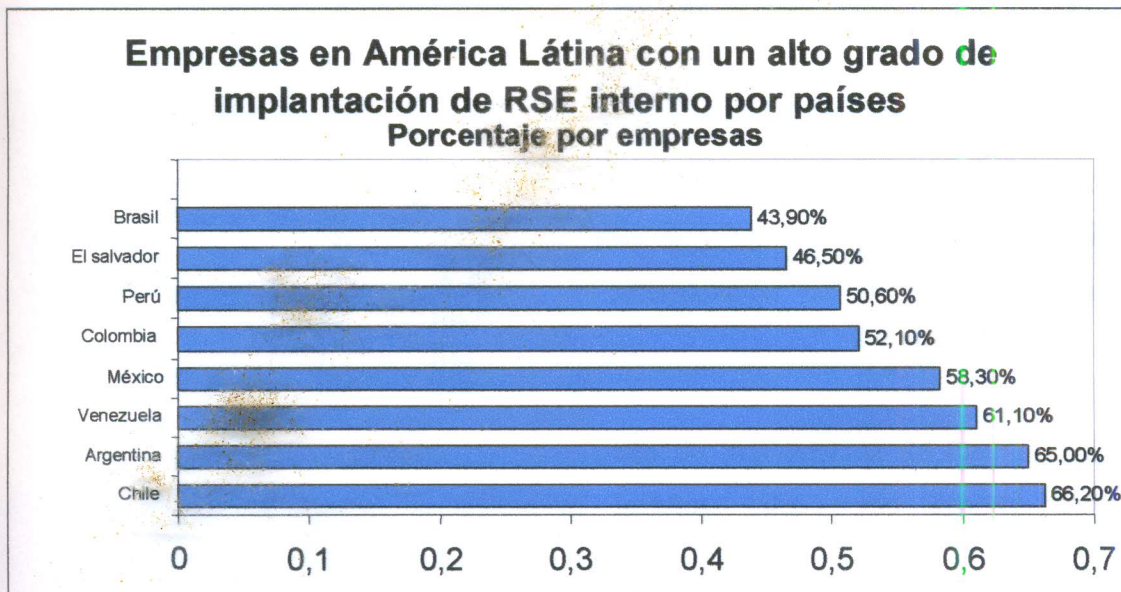
- México: Universidad Iberoamericana Ciudad de México
- Argentina: Universidad Católica de Córdoba, Proética
- Chile: Fundes Chile
- El Salvador: Universidad Centroamericana José Simeón Cañas
- Colombia: Pontificia Universidad Javeriana
- Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello
- Brasil: Universidad do Vale do Río dos Sinos
- Perú: Universidad del Pacífico



Por esta razón, la colaboración de la ESPOL, (una de las 100 mejores Universidades de Latinoamérica) en este proyecto sería, participar como organismo evaluador de empresas, con el único afán de beneficiar al país, mediante el otorgamiento de un premio y un ranking de empresas ejemplares, como un incentivo para que las PYMES del Ecuador estén mejorando su desempeño continuamente basando en los principio de responsabilidad social.

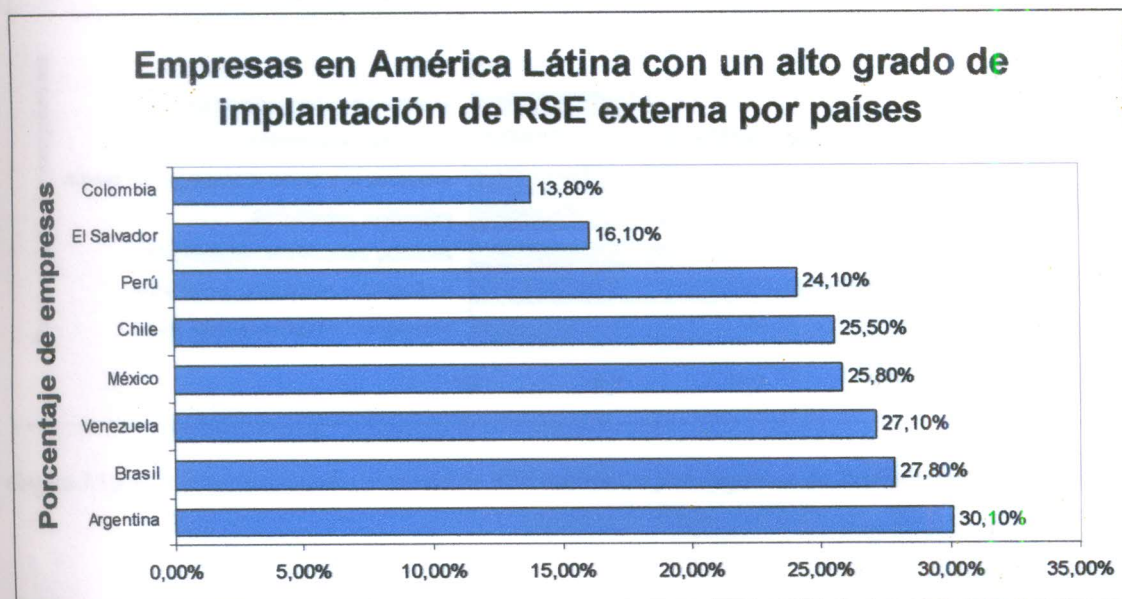
Existen varios ejemplos de empresas nacionales y extranjeras que han innovado e implementado sistemas de gestión incorporando componentes de temas relacionados a la responsabilidad social empresarial a sus procesos.

A continuación se muestra una grafica 3.1 con algunos países latinoamericanos en los cuales se aplica ya responsabilidad social interna en algunas empresas (2004). Ecuador aun no aparece en esta figura puesto que para este año no existían empresas ecuatorianas involucradas en alguna gestión de responsabilidad social.



*Gráfica 3.1 Empresas en América Latina con un alto grado de implantación de RSE interno por países. (Gráfico obtenido del Banco Interamericano de desarrollo)*

En la grafica 3.2 se muestran algunos países latinoamericanos en los cuales se aplica ya responsabilidad social externa en algunas empresas (2004).



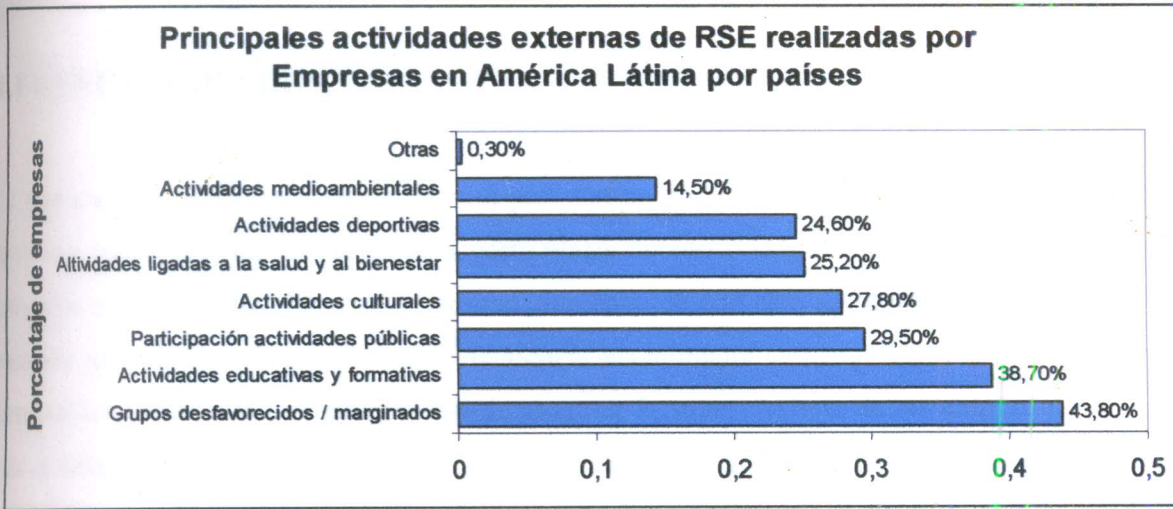
*Grafica 3.2 Empresas en América Latina con un alto grado de implantación de RSE externo por países. (Gráfico obtenido del Banco Interamericano de desarrollo)*

El común denominador de estas empresas y su motivación al adoptar este conjunto de acciones, están basados en la competitividad del mercado y su capacidad de diseñar productos y/o servicios de calidad que cuiden su medio ambiente y respeten su entorno. Además del reconocimiento por parte de sus clientes y consumidores, por lo que dichas acciones emprendidas están orientadas a la preocupación por su ambiente social y comunitario.

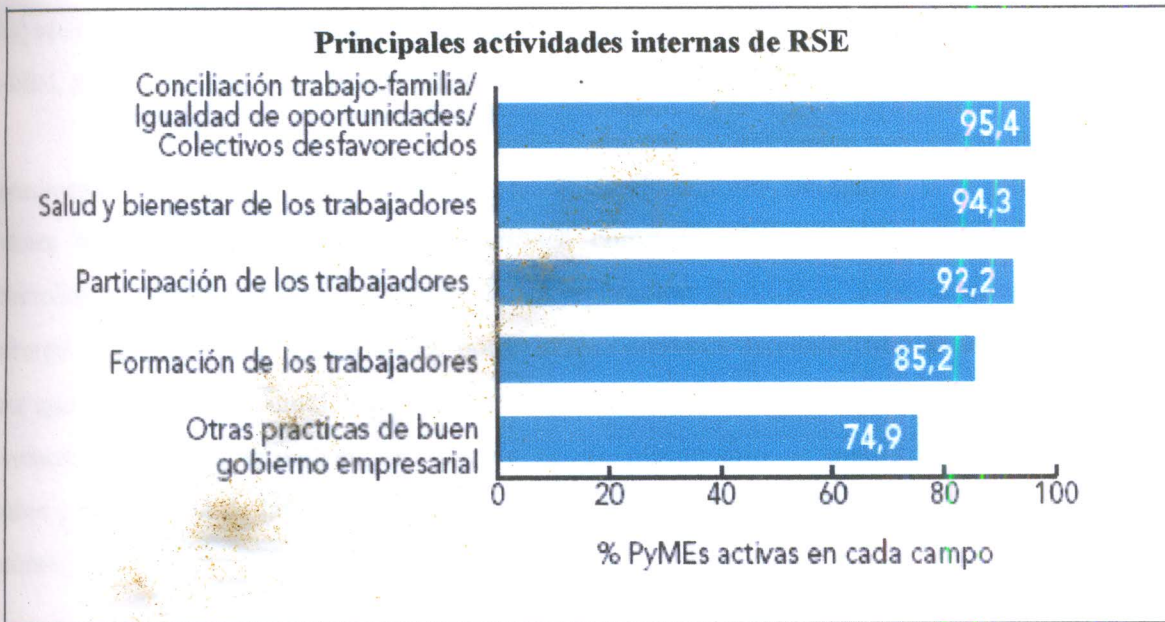
Las empresas latinoamericanas con un alto grado de implantación de Responsabilidad Social, realizan actividades en diferentes ámbitos, tales como deporte, cultura, medioambientales, educativas, formativas, entre otras.

A continuación se muestra en la grafica 3.3 y 3.4 algunas de las actividades internas y externas que estas empresas latinoamericanas realizan.





Grafica 3.3 Principales actividades externas de RSE realizadas por empresas de América Latina por países



Grafica 3.4 Principales actividades internas de RSE realizadas por empresas de América Latina por países.  
(Gráfico obtenido del Banco Interamericano de desarrollo)

## 4. HIPÓTESIS

### 4.1 GENERALIDADES

La gran mayoría de Pymes existentes en el país son de origen familiar, que en principio lo único que buscan es obtener ganancias a corto plazo; debido a la globalización se han visto obligadas a implementar sistemas de calidad, aumentando con esto su competitividad en el mercado para subsistir. Sin embargo, la tendencia actualmente es crear sistemas que sean sustentables puesto que la única manera de asegurar la supervivencia de las empresas, es que el desarrollo de las mismas sea sostenible, es decir que se tomen en cuenta además de la satisfacción del cliente, el bienestar de los empleados, la comunidad, los inversionistas y el respeto al medio ambiente.

Al realizar una encuesta a una muestra piloto de empresas certificadas en ISO 9001 en Guayaquil, encontramos que eran muy pocas las que integran RSE a sus sistemas de Calidad, puesto que algunas de ellas ni siquiera sabían de que se trata.

Actualmente organismos como CORPEI, la Bolsa de valores de Quito y la Bolsa de Valores de Guayaquil junto con asociaciones como CERES e IRSE, se encuentran desarrollando programas que incentiven la incorporación de la RSE a las empresas, sin embargo el trabajo recién empieza. Es por esto que creemos que es el momento oportuno para que la ESPOL al igual que otras prestigiosas Universidades de Latinoamérica, se involucre de manera activa, en la creación de un mecanismo de medición, evaluación, ranqueo y premiación de las empresas que tengan resultados favorables de satisfacción de su entorno.

### 4.2 HIPOTESIS ESPECÍFICA

EL PREMIO A LA CALIDAD NACIONAL, SE BASA EN LA AUTOEVALUACION Y NO TOMA EN CUENTA LA OPINION DIRECTA DE LOS ACTORES QUE



INTERVIENEN EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA, COMO SON LOS EMPLEADOS, CLIENTES, INVERSIONISTAS, PROVEEDORES Y COMUNIDAD EN GENERAL QUE FORMA PARTE DEL ENTORNO DE LA EMPRESA.

La diferencia básica que planteamos entre este premio y el Premio a la Calidad Nacional que existe actualmente en Ecuador es la forma de evaluación que sería en forma externa, es decir mediante índices de satisfacción de los actores que intervienen en la gestión de la empresa.

## 5. OBJETIVOS

El objetivo general de este proyecto es la Instauración de un Premio a la Calidad y Responsabilidad Social en las PYMES del Ecuador, avalizado por la ESPOL. Este objetivo desprende objetivos específicos para el desarrollo integral de este tema, los cuales se mencionan a continuación:

- Buscar formas de crear un Centro en la ESPOL que proponga la iniciativa del premio a las PYMES.
- Hacer comparaciones de puntajes entre empresas del mismo sector.
- Hacer rankings de empresas para incitar al mejoramiento continuo
- Medir de manera activa los resultados integrales de las empresas.
- Explicar formas de hacer más competitivas las empresas.

## 6. MARCO DE REFERENCIA

### CALIDAD

Para la creación de un premio de calidad y Responsabilidad Social Empresarial es necesario explicar algunos conceptos, primeramente definiremos la **Calidad** como un producto ó servicio que cumple los requisitos y expectativas para la cual fue creado con la finalidad de

satisfacer las necesidades del cliente/consumidor en una adecuada relación de costo/beneficio. Además, también calidad podemos definir a la calidad como una forma de trabajar de forma individual o en grupo, que tome en forma conjunta la decisión de servicio al cliente, con el compromiso de poner en acción al recurso humano, asegurando en crecimiento y posicionamiento en el mercado, poniendo como base el incremento de la productividad de la empresa.

En los aspectos de calidad hay que tener en cuenta que el único que nos puede juzgar sobre si nuestros productos son o no de Calidad es el Cliente/consumidor; solo él puede decir si está o no satisfecho.

La implantación un sistema de calida den la empresa ó de las Normas ISO 9000 busca certificar y asegurar que la empresa otorgue satisfacción de forma incremental al Cliente. Para esto, instaura un Sistema, que debe permanentemente buscar cumplir en mejor forma con las exigencias sus requisitos impuestos. Por otro lado, también, debe ponerse atención para que este permita que el sentir del Cliente externo sea atendido dentro de la empresa y sea parte conjunta de las exigencias del Sistema. Si los procesos que se implantaron no permiten esto el mejoramiento continuo no se proyectará incrementos en la utilidad de la empresa.

Adicionalmente debemos saber que un **Sistema de Calidad** es la estructura organizacional, las responsabilidades, los procesos, recursos y adicionales que se requieren para la gestión de la calidad. También es necesario tener claro que el Sistema es propio de la empresa y por consiguiente sus requisitos son definidos individualmente de acuerdo a la necesidad de la empresa y no impuestos por la norma.

Entendiendo los conceptos, encontramos que la **ISO** es una palabra, derivada del griego "isos", que significa "igual" que es la raíz del prefijo "iso " e "isonomy" (igualdad de leyes); es también una organización no-gubernamental establecida en el año de 1947. La razón de ser de la ISO es promover el progreso de la regularización y las actividades relacionadas en el mundo para facilitar el intercambio internacional de servicios y géneros,



y a la contribución de las esferas intelectuales, actividades tecnológicas, económicas y científicas en vías de desarrollo.

De forma referencial tenemos que el nombre ISO se identifica alrededor de todo el mundo como una organización internacional de estándares, para no pronunciar todas las siglas que significan en su conjunto "International Organization for Standardization".

Las **normas ISO** son una amplia serie de estándares internacionales creados con la finalidad de asegurar la calidad. Tanto el comercio como la industria en todo el mundo, adoptan normas de producción, comercialización y otros, de manera uniforme ó estándar para gran parte de los países del mundo, es llamada también "normalización". La normalización además, tiende a asegurar la economía, evitar el desempleo, ahorrar gastos y garantiza el funcionamiento beneficioso en la parte económica de las empresas.

Las normas **ISO 9000** ha sido impulsadas fuertemente desde sus inicios por el organismo británico British Standard Institution, y estas han sido destinadas a administrar sistemas de aseguramiento de calidad.

La serie ISO 9000 es un acumulado de cinco normas relacionadas entre sí. Estas son denominadas normas genéricas, no específicas, ya que pueden ser aplicadas en cualquier actividad de servicios o industrial.

La relevancia de la aplicación de las normas ISO 9000 para el proceso e ejecución de sistemas de aseguramiento de la calidad se basa en el hecho de que son normas prácticas. Por su forma tan sencilla ha consentido su aplicación popularizada sobre todo en pequeñas y medianas empresas. Estas normas sirven como marco referencial para documentar en forma efectiva los diferentes elementos de un sistema de calidad y mantener constante la eficiencia del mismo en la organización.

En día de hoy, empresas de todo el mundo, pequeñas y grandes, así como también organizaciones que trabajan en la educación, a la salud y todo tipo de servicios despliegan su sistema de calidad basadas en las normas ISO 9000.

La familia de normas ISO 9000 se analizó en el mes de diciembre del 2000. (Esto hace referencia a la serie ISO 9000:2000, no a la anterior ISO 9000:1994.) ISO 9001:2000, la norma de requisitos, contiene los siguientes elementos primordiales:

- Sistema de gestión de la calidad
- Responsabilidad de la dirección
- Gestión de recursos
- Elaboración del producto
- Análisis de mediciones y mejoras

La norma **ISO 14000**, fue creada en los años noventa, debido a los problemas ambientales que siempre están en aumento, muchos países empiezan a implementar sus propias normas para ayuda al medio ambiente las que variaban mucho entre países. Por consiguiente se tornaba necesario implementar un indicador universal que valorara los esfuerzos de una empresa por alcanzar un resguardo ambiental adecuado y confiable.

En este mismo contexto, la Organización Internacional para la Estandarización, fue invitada para participar en la Cumbre para la Tierra, motivada y organizada por la Conferencia sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo en el mes de junio del año 1992 en Río de Janeiro Brasil. Des pues de dicho gran evento, ISO se comprometió a crear normas medioambientales internacionales, que fueron denominadas después, ISO 14.000.

Hay que tener en cuenta que las normas estipuladas por ISO 14.000, no fijan metas medioambientales para la precaución en eventos de contaminación, ni tampoco implican desempeño ambiental en el mundo, sino que instauran herramientas y sistemas enfocados a los procesos de producción dentro de una organización, y de los efectos externos del que de estos deriven al medio ambiente.

En el año de 1992, un comité de expertos compuesto de cuarenta y tres miembros activos y quince miembros observadores había sido formado y el desarrollo de lo que se conoce hoy como ISO 14000 estaba en camino. En el mes de octubre de 1996, el lanzamiento del 1er



componente de la serie de estándares ISO 14000 se publicó para revolucionar los campos empresariales, técnicos y legales. Estos estándares, fueron llamados ISO 14000, y fueron realizados para revolucionar la forma en que el gobiernos y la industria, van a enfocar y tratar asuntos medioambientales. Al mismo tiempo, estos estándares proveerán un lenguaje común para la gestión ambiental al instaurar un marco para la certificación de sistemas de gestión ambiental por terceros y al auxiliar a la industria para que puedan satisfacer la demanda de los consumidores y de las agencias gubernamentales de una responsabilidad ambiental superior.

Se pueden resaltar dos contenidos de la ISO 14000:

1. La certificación del Sistema de Gestión Ambiental, en el que las empresas recibirán el certificado, y además
2. El Sello Ambiental, por el cual serán certificados los productos.

La norma ISO 14000 se basa en una norma Inglesa BS7750, la que fue publicada oficialmente por la British Standards Institution, BSI, anterior a la Reunión Mundial de la ONU sobre el Medio Ambiente, ECO 92. Una de las discusiones de ellos trató sobre el establecimiento de un grupo de trabajo por parte de la International Standardization Association, ISO, para ilustrarse sobre la elaboración de Normas Ambientales. La respuesta de estos trabajos fue la creación de un Comité Técnico ISO/TC, en el mes de marzo del año 93.

El Comité Técnico constituyó seis subcomités y un grupo de trabajo, en los que se discutieron los argumentos adecuados con los países responsables. 01: Sistema de Gestión Ambiental – Reino Unido. 02: Auditorias Ambientales – Holanda. 03: Sellos Ecológicos Australia. 04: Evaluación del Desempeño Ambiental- Estados Unidos. 05: Análisis del Ciclo de Vida – Francia. 06: Términos y Definiciones Noruega. Grupos de Trabajo: Aspectos Ambientales en normas y productos- Alemania

La última edición de la norma BS-7750 fue publicada en el año de 1994 y sirve de guía para la evaluación del impacto ambiental. La norma internacional ISO 14000 fue

certificada en septiembre de 1996 y la adopción de la norma en jerarquía de norma nacional en Europa se dio en marzo de 1997. La versión en español de la norma fue publicada en el mes de mayo del año 1997.

Esta norma ISO 14000 es un conjunto de documentos de gestión ambiental que, una vez instituidos en la empresa, inquietará todos los aspectos de la gestión en sus compromisos ambientales y ayudará a las organizaciones a trabajar sistemáticamente asuntos ambientales, con la finalidad de perfeccionar el procedimiento ambiental y las oportunidades de beneficio económico en la empresa. Los estándares no tienen alguna obligación legal y no establecen un conjunto de metas cuantitativas en cuanto a niveles de emisiones o métodos específicos de medición. En contraste, ISO 14000 enfatiza en la organización suministrando un conjunto de estándares basados en procedimiento y pautas desde las que una empresa u organización puede construir y mantener un sistema de gestión medioambiental.

Cualquier actividad empresarial que anhele ser sostenible en todas sus aspectos, tiene que estar consciente que debe asumir una actitud preventiva, que le permita reconocer la necesidad de integrar la variable ambiental en sus componentes de la empresa.

Esta se compone de cinco elementos, que se relacionan a continuación:

- Sistemas de Gestión Ambiental (14001 Especificaciones y directivas para su uso – 14004 Directivas generales sobre principios, sistemas y técnica de apoyo.)
- Auditorías Ambientales (14010 Principios generales- 14011 Procedimientos de auditorías, Auditorías de Sistemas de Gestión Ambiental- 14012 Criterios para certificación de auditores)
- Evaluación del desempeño ambiental (14031 Lineamientos- 14032 Ejemplos de Evaluación de Desempeño Ambiental)
- Análisis del ciclo de vida (14040 Principios y marco general- 14041 Definición del objetivo y ámbito y análisis del inventario- 14042 Evaluación del impacto del Ciclo



- de vida- 14043 Interpretación del ciclo de vida- 14047 Ejemplos de la aplicación de iso14042- 14048 Formato de documentación de datos del análisis)
- Etiquetas ambientales (14020 Principios generales- 14021 Tipo II- 14024 Tipo I – 14025 Tipo III)
  - Términos y definiciones (14050 Vocabulario)

#### PRINCIPIOS DE LAS NORMAS ISO 14000

Todas las normas ISO 14000 fueron desarrolladas sobre la base de los siguientes principios: Deben trascender a una mejor gestión ambiental; deben ser adaptables y ajustables a todas las naciones; deben originar un amplio beneficio en el público y en los usuarios de los estándares; deben ser costo efectivas, no prescriptivas y flexibles, para poder cubrir distintas necesidades de empresas de cualquier tamaño en cualquier parte del mundo; como parte de su flexibilidad, deben servir a los fines de la verificación tanto interna como externa; deben estar basadas en un discernimiento científicos; y también deben ser prácticas, ventajosas y utilizables.

Los beneficios en los negocios por la adopción de las Normas Internacionales significan que los proveedores pueden basar el desarrollo de sus servicios y productos contra los datos específicos que tienen la amplia aceptación en sus sectores. Esto significa que los negocios que usan Normas Internacionales tiene cada vez más libertad de competir sobre muchos más mercados en todo el mundo.

Para los clientes, la semejanza mundial de tecnología que es alcanzada cuando los productos y servicios son basados en Normas Internacionales les trae una cada vez más amplia gama de ofertas, y ellos también se benefician de los efectos de competencia entre los proveedores.

Para los gobiernos, estas Normas Internacionales proporcionan las bases tecnológicas y científicas que se encargan de sostener la salud, la legislación de seguridad y ambiental.

En países en vía de desarrollo, las Normas Internacionales establecen una fuente importante del conocimiento tecnológico, definiendo las características que se esperan de los productos y servicios para encontrarse sobre mercados de exportación. Las Normas Internacionales dan una base a países en vía de desarrollo para hacer las decisiones derechas invirtiendo sus recursos escasos y así evita despilfarrarlos.

Para los consumidores, la conformidad de productos y servicios a las Normas Internacionales suministra el refuerzo sobre la fiabilidad, calidad y seguridad.

La organización ISO desarrolla únicamente las normas para las que hay un requerimiento exigente de mercado. Este trabajo es efectuado por expertos por el préstamo de los sectores industriales, técnicos y de negocio que han solicitado las normas, y el que subsiguientemente los ponen para usar. Estos pueden ser unidos por otros con el conocimiento distinguido, como los delegados de agencias de gobierno, organizaciones de consumidor, la academia y laboratorios de pruebas.

Las normas **OHSAS 18,000** son una serie de estándares voluntarios internacionales relacionados con la gestión de seguridad y salud ocupacional, toman como base para su elaboración las normas 8800 de la British Standard. Participaron en su desarrollo las principales organizaciones certificadoras del mundo, abarcando más de 15 países de Europa, Asia y América.

Estas normas buscan a través de una gestión sistemática y estructurada asegurar el mejoramiento de la salud y seguridad en el lugar de trabajo. OHSAS 18.000 es un sistema que entrega requisitos para implementar un sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional, habilitando a una empresa para formular una política y objetivos específicos asociados al tema, considerando requisitos legales e información sobre los riesgos inherentes a su actividad.

Estas normas son aplicables a los riesgos de salud y seguridad ocupacional y a aquellos riesgos relacionados a la gestión de la empresa que puedan causar algún tipo de impacto en



su operación y que además sean controlables.

Las normas OHSAS 18,000 han sido diseñadas para ser compatibles con los estándares de gestión ISO 9.000 e ISO 14.000, relacionados con materias de Calidad y Medioambiente respectivamente. De este modo facilita la integración de los sistemas de gestión para la calidad, el medio ambiente, la salud ocupacional y la seguridad en las empresas.

Estos sistemas comparten principios sistemáticos comunes de gestión basados, entre otros, en el mejoramiento continuo, el compromiso de toda la organización y en el cumplimiento de las normativas legales.

Las normas OHSAS 18.000 no exigen requisitos para su aplicación, han sido elaboradas para que las apliquen empresas y organizaciones de todo tipo y tamaño, sin importar su origen geográfico, social o cultural.

Esta norma es aplicable a cualquier empresa que desee:

- Establecer un sistema de gestión de Salud y Seguridad Ocupacional, para proteger el patrimonio expuesto a riesgos en sus actividades cotidianas; Implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión en salud y seguridad ocupacional;
- Asegurar la conformidad de su política de seguridad y salud ocupacional establecida;
- Manifestar esta conformidad a otros;
- Buscar certificación de sus sistemas de gestión de salud y seguridad ocupacional, otorgada por un organismo externo;
- Hacer una autodeterminación y un reconocimiento de su conformidad y cumplimiento con estas normas OHSAS.

Estas normas y sus requisitos pueden ser aplicados a cualquier sistema de salud y seguridad ocupacional. La extensión de la aplicación dependerá de los factores que considere la

política de la empresa, la naturaleza de sus actividades y las condiciones en las cuales opera.

La norma **ISO 26000** de Responsabilidad Social, actualmente en proceso de elaboración, planea posicionarse como un instrumento de carácter voluntario que establecerá estándares internacionales en todos los aspectos relativos a la Responsabilidad Social, como medioambiente, los derechos humanos, prácticas laborales, gobierno organizacional, prácticas de negocios justas, entre otras. En su elaboración intervienen algunos de actores relacionados, con el fin de hacerla realmente representativa.

Esta fue preparada por el grupo de trabajo sobre Responsabilidad Social del Consejo de Gestión Técnica de ISO. El primer Borrador de Norma Internacional adoptado por el Grupo de Trabajo será circulado a los organismos miembros para su votación. La publicación como Norma Internacional, requiere de a lo menos un 75% de aprobación por los organismos miembros pronunciando un voto.

La norma ISO 26000 entrega guías a todo tipo de organizaciones sobre temas relacionados a la responsabilidad social. La norma procura que las organizaciones tomen responsabilidad por el impacto de sus acciones en la sociedad y también el medioambiente.

También se entregará una guía a las organizaciones sobre la administración de actividades en una forma que sea consistente con los intereses de la sociedad y el desarrollo sustentable, y apoyado en el comportamiento ético y el cumplimiento con las leyes aplicables e instrumentos intergubernamentales. Las diferencias geográficas, culturales y sociales son respetadas en la medida que ellas no corroigan la norma internacional pactada.

La norma 26000 afronta temas de responsabilidad social relacionados con el medioambiente, los derechos humanos, prácticas laborales, gobierno organizacional, prácticas de negocios justas, involucramiento de la comunidad y desarrollo social, y temas de consumidores.



Además se nombrarán los siguientes capítulos que contiene la norma: 1. Alcance- definiendo la cobertura de la norma. 2. Referencias Normativas- Entregando una lista de documentos, si los hay, los cuales debieran leerse en conjunto con la norma. 3. Términos y Definiciones- Definiendo los términos claves – incluyendo la propia responsabilidad social- que son utilizados en esta norma. 4. Contexto de Responsabilidad Social- Describiendo el contexto en el cual la responsabilidad social de las organizaciones se ha desarrollado y el concepto de responsabilidad social. 5. Principios de Responsabilidad Social- Describiendo los principios que aplican a la responsabilidad social e identificando los criterios para su selección. 6. Temas y material fundamentales- Identificando y examinando las implicancias de la responsabilidad social para: medioambiente, los derechos humanos, prácticas laborales, gobierno organizacional, prácticas de negocios justas, involucramiento de la comunidad y desarrollo social, y temas de consumidores. 7. Guía para implementar la Responsabilidad Social, Entregando una guía práctica sobre la implementación e integración de la responsabilidad social en una organización.

La **S.A. 8000** es una norma que trata sobre la parte social de las organizaciones ya que se tomó en cuenta la calidad y el ambiente, pero se habían dejado de lado las condiciones bajo las cuales se encuentran los empleados en la empresa.

Esta es una norma internacional para evaluar la responsabilidad social, es un término creado como una respuesta del mundo de los negocios a un conjunto de factores operacionales, ambiente de trabajo, cumplimiento de legislación laboral, derechos humanos, seguridad, diversidad, discriminación, igualdad, la responsabilidad de la comunidad, preocupaciones ambientales, aspectos legales, ciclo de vida del producto y los requisitos reglamentarios que afectan a todas las partes interesadas en la organización incluyendo comunidad, empleados, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, gerencia, propietarios, accionistas, proveedores y vendedores.

Fue creada en 1998 por un grupo internacional encabezado por el Consejo de Prioridades Económicas y acreditada por la Agencia de Acreditación del Consejo de Prioridades Económicas.

La norma fue creada por Responsabilidad Social Internacional, SAI. Organización sin fines de lucro dedicada al desarrollo, la implementación y el control de las normas de responsabilidad social voluntaria y verificable.

Los fines de la SA 8000 garantizar todos los derechos a los que tienen acceso los trabajadores. Evitar la explotación de la niñez. Aplicar las normativas sobre los Derechos Humanos Internacionales existentes Declaración de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño de la ONU.

Algunas de las herramientas para medir el desempeño de las empresas que esta norma establece son pautas transparentes, medibles y verificables para certificar el desempeño de empresas en nueve áreas esenciales: a. trabajo infantil: prohíbe el trabajo infantil. b. trabajo forzado: no se puede exigir a los trabajadores que entreguen sus documentos de identidad ni paguen "depósitos" como condición para el empleo. c. Higiene y seguridad: las empresas deben cumplir con normas básicas para un ambiente de trabajo seguro y saludable, entre ellas: agua potable, instalaciones sanitarias, equipo de seguridad aplicable y capacitación necesaria. d. Libertad de asociación: protege los derechos de los trabajadores de crear y participar en sindicatos y de gestionar convenios colectivos, sin miedo a represalias e. Discriminación: no se permite la discriminación por raza, casta, nacionalidad, religión, discapacidad, género, orientación sexual, pertenencia a un sindicato o afiliación política. f. Prácticas disciplinarias: prohíbe el castigo corporal, la coerción física o mental y el abuso verbal de los trabajadores. g. Horario de trabajo: establece una semana de 48 horas como máximo, con un mínimo de un día libre por semana y un límite de 12 horas extras por semana remuneradas a una tarifa especial. Sin embargo, los horarios establecidos en Costa Rica son jornadas de 8 horas diarias y si se trabaja más de ese tiempo se paga como tiempo y medio. h. Remuneración: los salarios pagados deben cumplir con todas las normas legales mínimas y proveer suficientes ingresos para cubrir las necesidades básicas, con por lo menos una parte de ingreso discrecional. i. Gestión: define los procedimientos para la implementación y revisión efectiva por parte de la gerencia del cumplimiento de la norma SA 8000, desde la designación del personal responsable hasta la



preparación de registros, el acometido de temas de inquietud y la ejecución de acciones correctivas para evitar no conformidades potenciales.

## MODELOS DE CALIDAD

Existen varios modelos de calidad importantes a los cuales se debe hacer referencia, entre estos se pueden mencionar **El Modelo Europeo de Excelencia Empresarial**, patrocinado por la EFQM y la comisión de la UE, que toma como base el Premio Europeo a la Calidad.

Este modelo toma algunos aspectos para su evaluación, tal como se muestra en la siguiente figura.



Figura 6.1 El Modelo Europeo de Excelencia Empresarial

Para este modelo se toman en cuenta dos grupos de criterios: Los Resultados son los Criterios del 6 al 9 y representan lo que la organización consigue para cada uno de sus actores y estos son los Clientes, Empleados, Sociedad e Inversores. El otro grupo son los Agentes que son criterios del 1 al 5 y estos dejan notar los aspectos del sistema de gestión de la organización y son las causas de los resultados.

Para cada grupo de criterios existe un conjunto de reglas de evaluación basadas en la que han denominado "lógica REDER". A continuación se describen detalladamente, cada aspecto del modelo.

El Liderazgo, es la forma en que el equipo directivo desarrolla y da facilidades para que se alcance la misión y la visión; también inculca los valores necesarios para el éxito a largo plazo, los materializa mediante acciones y comportamientos adecuados, y personalmente se compromete en asegurar que el sistema de gestión de Calidad de la empresa se ha implementado y es dinámico.

La Política y Estrategia, es cómo plasma la organización su misión y visión, mediante una estrategia exclusivamente enfocada hacia los actores y apoyada por las políticas, objetivos, metas y procesos que correspondan.

El personal, es el que gestiona y desarrolla los conocimientos en la organización y liberan todo su potencial, tanto individualmente como en equipo. También es el personal quien planifica las actividades para apoyar la política y la estrategia para el buen funcionamiento de los procesos de su empresa.

Los Colaboradores y los recursos, es en resumidas cuentas de que manera la organización planifica y gestiona sus recursos externos e internos para apoyar su política y su estrategia, y el mejor funcionamiento de sus procesos.

La parte de Procesos es cómo la organización diseña, gestiona y mejora sus procesos con el objetivo de afianzarse en su política y su estrategia, y también para darle un valor incremental para sus clientes y sus demás actores.

Los Resultados en los Clientes, en el personal, y en la sociedad, la organización los consigue mediante una relación con sus clientes externos, en las que verifican, medidas de percepciones e indicadores.

Lo concerniente al rendimiento final de la organización se lo debe comprar a su rendimiento final planificado, y esto se hace con ayuda de los resultados clave y los Indicadores clave.



## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

También conocida por sus siglas RSE, es la responsabilidad que debería tener toda empresa para trabajar en forma ética en conjunto con sus empleados y sus familias, la comunidad y la sociedad civil, dentro de un proceso de mejoramiento continuo, con al finalidad de garantizar la competitividad de las empresas, el desarrollo sostenible, y el acceso a una digna calidad de vida.

La realidad actual de la Responsabilidad de la Empresa en las PYMES de Latinoamérica y el Caribe revela que muchas de las PYMES latinoamericanas, efectúan acciones y actividades ligadas con la RSE a pesar de su poco conocimiento de normas existentes en ese ámbito. Pero, en estudios realizados anteriormente por otras empresas, se encontró que sólo una pequeña parte de las empresas han hecho la implantación de estas actividades, estas son justamente las PYMES más grandes, las manufactureras, que realizan exportaciones y las que tienen una buena situación económica. La consideración del tamaño empresarial muestra una relación positiva con gran parte de los aspectos de la RSE.

Argentina y Chile son los dos países en los cuales las PYMES han implantado mayoritariamente actividades de RSE, en cambio que para las PYMES brasileñas, colombianas y salvadoreñas las actividades realizadas son en menor escala.

Las PYMES latinoamericanas trabajan fundamentalmente en sus propios trabajadores y al buen funcionamiento de la empresa y sobre los aspectos externos en lo que respecta a la comunidad y los del medioambiente, lo que muestra la importancia trascendental de las PYMES en los aspectos de gestión y de recursos humanos.

Además, se puede decir que menos de un 5% de las PYMES de Latinoamérica revelan no realizar ninguna actividad en RSE interna, al contrario que porcentajes muy altos en el caso de las actividades de RSE externa 39% y medioambiental 52%. Las anteriores, son esencialmente actividades de tipo interno las que presentan los mayores porcentajes de PYMES y son de carácter habitual y ligado a los planes de la empresa.

tempos más importantes desarrollados corresponden al arreglo del trabajo ligado a la equidad y a la igualdad de oportunidades, seguido por la salud y el bienestar de los empleados y su participación dinámica en la empresa.

Por otro lado, las actividades de tipo externo de RSE en las PYMES de Latinoamérica tienen un carácter esporádico y muchas veces reactivo, y no están esencialmente ligadas a la estrategia empresarial. Estas actividades se las realiza más bien por razones de ética, responsabilidad y para mejorar las relaciones con la comunidad y autoridades públicas, aunque las actividades de las PYMES más grandes no son precisamente bondadosas sino más bien ligadas con la parte económica y de promoción de la imagen y prestigio de la empresa.

Las actividades que más se han desarrollado son las ayudas a grupos desfavorecidos y actividades de tipo educativas y formativas, en la generalidad de los casos a través de donaciones monetarias ó de bienes y servicios. De esta manera, la barrera más grande percibida por las PYMES para la participación en actividades de RSE externa es por la falta de recursos financieros, principalmente en las más pequeñas.

Las actividades de RSE externa realizadas por las PYMES latinoamericanas contrasta con las europeas. Primeramente, las latinoamericanas son proporcionalmente más activas que las europeas, hasta un 51% más. El menor desarrollo y la mayor presencia de condiciones de pobreza y penuria en las sociedades latinoamericanas podría explicar la mayor responsabilidad de las PYMES con sus comunidades. En cambio las PYMES europeas en comparación dan más apoyo a actividades deportivas.

De la misma manera, las PYMES latinoamericanas señalan que falta de recursos financieros para estos fines es una barrera, mientras que la falta de tiempo es mucho más importante para las empresas de Europa.

Señalar que una de cada dos PYMES latinoamericanas no desarrolla ningún tipo de actividades medioambientales responsables, pues piensan que no son culpables ningún



impacto en sus entornos. De cualquier manera, cuando sí realizan estas actividades, son de manera habitual y con alguna estrategia de por medio. Las actividades en lo que respecta al medioambiente en las que las PYMES latinoamericanas incursionan con mayor frecuencia están centradas en programas de eficiencia en el consumo de agua y energía, lo que indica que las consideraciones económicas como razón principal para se desarrollen las mismas.

Mirando el futuro, la mayoría de las PYMES de Latinoamérica continuarán realizando actividades de RSE internas en los años próximos, en una proporción más alta que en el caso de las actividades de RSE externa. Adicional a esto, la mayor parte de las empresas con actividades sobre el medioambiente tiene planificado continuar e inclusive aumentar su implicación a mediano plazo. Pero, muchas de las empresas que no han incursionado en este terreno no tienen la intención de comenzar alguna práctica medioambiental.

De todas maneras, las PYMES son muy sensibles a una presión constante y en aumento de la sociedad que pide cada vez más a las empresas un conducta social y medioambiental de forma responsable. En discrepancia con esta supuesta presión social, no parece que las actividades públicas nacionales que se han desarrollado en el campo de la RSE hayan ido a la par, y así lo manifiestan las estimaciones de muchas de las PYMES.

En la mayor parte de los países que hemos estado mencionando, las instituciones públicas tienen un papel importante y pero insuficiente en la difusión, desarrollo e implementación de la RSE, limitándose más bien a la realización de programas que apoyen algunos campos como la mejora de la seguridad laboral o la formación de los trabajadores. Hasta ahora no se ha registrado alguna institución pública que trate el tema de la RSE de manera integral.

Por consiguiente la mayor parte de instituciones privadas, primordialmente del tercer sector, es decir, fundaciones, ONGs y asociaciones civiles sin fines de lucro, son financiadas en bastantes casos por las propias empresas privadas, asociaciones ó cámaras. Estas organizaciones tienen el objetivo de impulsar las actividades de RSE como un concepto integro y se verifica un nivel de cooperación entre ellas medianamente elevado.

Se destaca también la presencia de instituciones académicas básicamente las universidades privadas, pues han tomado medidas e iniciativas para fomentar la RSE, aunque son muy recientes, desde la segunda mitad de la década anterior. Por este lado, las medidas especialmente dirigidas a empresas pequeñas y medianas pueden apreciarse como escasas. Este se repite en el caso de los premios o sistemas de indicadores de RSE fundamentalmente dirigidos hacia las PYMES. Las iniciativas encontradas cubren una amplia gama de actividades, como las dirigidas a la sensibilización, fomento y difusión de la RSE a través de la publicación de guías, organización de seminarios, encuentros e intercambios de buenas prácticas.

Otro grupo valioso de programas está compuesto por la oferta de servicios de formación, capacitación y asesoramiento a las empresas en lo concerniente a RSE. Son frecuentes también las medidas para impulsar la creación de redes entre instituciones y empresas para la realización en conjunto de actividades de RSE y la adopción de acuerdos en ese ámbito.

Mediante la utilización de información secundaria, se encontró información de RSE de algunas PYMES latinoamericanas las cuales se expondrán en forma resumida los antecedentes de su iniciación y actividades internas y externas que ellos han realizado en su país.

#### Argentina: PIN S.A. merchandising Metálico

##### 1. Razón de ser de la Empresa

- La empresa, PIN Merchandising Metálico, radicada en Córdoba, tiene como actividad principal, la producción y comercialización de merchandising metálico como Pins, bijouterie, accesorios, Botones, Adhesivos, Llaveros metálicos, Trabacorbatas, Gemelos, Premios, Incentivos, Trofeos, Copas y Medallas.

##### 2. Hechos relevantes de la empresa

- La actividad de la empresa comenzó en el año 1996, fue iniciada por un grupo de amigos que habían identificado un producto con un buen potencial. Esta empresa se



estableció en un garaje prestado con el fin de producir y vender prendedores y llaveros institucionales.

- Después comenzar a ampliar los productos ofertados, el desarrollo de la empresa fue asombroso, asegurado en el cumplimiento de los plazos de entrega y en el nivel de calidad del producto, estos fueron los factores que permitieron a esta empresa convertirse en proveedor de marcas líderes en Córdoba como MC Donald's, Fiat, Junior Achievement, Universidad Nacional de Córdoba, Banco Galicia, Universidad Católica de Córdoba, MEDIFE, entre otras.
- Después de un tiempo, la gerencia encontró algunos aspectos que afectaban el apropiado funcionamiento de los procesos de fabricación, entonces planificaron sobre la posibilidad de operar en el corto y mediano plazo, de acuerdo a los métodos empleados hasta ese entonces. Ellos detectaron que el trabajar mucho con plomo era muy nocivo para la vida humana y la atmósfera; De la misma manera, ese metal muy concentrado podría generar cáncer al pulmón; inconveniente que se superó implicando a la Universidad Tecnológica y a su sindicato, para hallar soluciones que beneficien a los empleados y al negocio. Después de esto, se logró el desarrollo de otra aleación que no era cancerígena y era más económica. El director se manifestó con estas palabras: "... la empresa, en forma innata y por una convicción personal y religiosa, desde el comienzo de la actividad se trasladan valores y principios a la gestión. No considero, que se pueda trabajar pasando por arriba de la gente, sino que se trabaja con la gente..."

### 3. Principales acciones de RSE realizadas

#### a) Acciones internas

- La empresa contrató una trabajadora social, para evaluar las limitaciones familiar es los empleados de la empresa y comenzar a trabajar en esto.
- Atención permanente y cuidado por la bioseguridad y el medio ambiente, mediante la aplicación de procesos que, en algunos casos, sobrepasa la legislación provincial vigente.
- Se aplicó un modelo de gestión basado en objetivos económicos, sociales y medioambientales, todavía sin un instrumento de medición.

- Se impulsó y educó contra la evasión de impuestos y la informalidad laboral realizando algunas charlas.

b) Acciones con la comunidad

- Se han desarrollado materias primas no contaminantes, con la ayuda de universidades y asociaciones.
- Fundador y Promotor de la Asociación de Jóvenes Empresarios Córdoba.
- Participación activa en la propagación de prácticas empresariales socialmente responsables.
- Intervención en asociaciones, gremios y cámaras empresariales promoviendo la responsabilidad social.
- Soporte educativo a través de Junior Achievement, en la capacitación mediante cursos y charlas para colegios de enseñanza superior, media e inferior.
- Se anuncia la continua recuperación de la zona donde se encuentra ubicada la planta Gestionando la seguridad, la iluminación y la limpieza.
- Se desea instalar un cyber educativo en conjunto con el centro cultural barrial, para dar acceso a Internet gratuito.

4. Fortalezas de RSE

- La labor de educación participativa con sus trabajadores.
- El compromiso tomado con responsabilidad social a partir de su experiencia.
- La asociación con otros sectores para solucionar problemas de la empresa.
- La promoción y difusión de la RSE, ampliando el ámbito geográfico de la empresa.
- La agregación de la RSE en el modelo de gestión de calidad de la empresa.
- El no acostumbrado desarrollo alcanzado por una empresa que recién empieza y tiene menos de 50 empleados, en poco tiempo, sin grandes capitales invertidos, demuestra que la RSE no sólo para grandes empresas, y que además se puede crecer fomentando al mismo tiempo la parte económica, como la ecológica y humana.
- La Unión Obrera Metalúrgica recompensó con el premio Fray Luis Beltrán a la Responsabilidad Social Empresarial en el 2004 esta era una distinción entregada a



empresarios que manifiesten una preocupación especial por el bienestar de sus trabajadores.

**Brasil:** Electrónica Selenium S.A.

1. Identificación de la Empresa

- Es una empresa brasileña cuya central se encuentra en Río Grande do Sul y posee delegaciones en Europa, China y USA. Esta empresa fabrica altavoces y ya tienen un certificado ISO 9001 y QS 9000.

2. Actividades que se han hecho en la empresa

- Se fundó en la ciudad de Canoas/RS en el año 1958. Desde el comienzo, la empresa fue reconocida por ser una eminencia en el ámbito de la calidad.
- Al comienzo de los 70 se desarrolla el altavoz para uso residencial,
- Pero en los 80 la empresa se agranda en una inmensurable rapidez al introducir las líneas de altavoces en el mercado automotriz.
- Lanzando una gama de productos profesionales. En la actualidad la Selenium ofrece como mínimo 170 altavoces y accesorios, la que podemos encontrar en casi 10.000 puntos de ventas.

3. Las Actuaciones que se generaron en la RSE

**a) Acción Comunitaria**

- En esta acción comunitaria nuestra empresa se encarga del mantenimiento total de muchas escuelas que se encuentran en los barrios marginales, el cual se viene realizando hace ya 5 años seguidos, con gran éxito y aceptación tanto de los moradores como de los trabajadores de nuestra empresa.

**b) Pescar Selenium**

- Este proyecto empezó a desarrollarse en la comunidad de Nova Santa Rita y se ha extendido por diferentes comunidades con el fin de reclutar jóvenes para

capacitarlos y promoverlos a un aprendizaje, y a su vez que realicen la profesión de Auxiliar de Instalación de Audio.

- Estimulando así a la comunidad para que adopten nuevos hábitos y actitudes, esta capacitación dura nueve meses y se la viene realizando desde 1998.

#### 4. Fortalezas de RSE

- Una de las primeras fortalezas es la participación de nuestra empresa en el mercado internacional exportando sus productos.
- Segundo nuestra empresa invierte en la capacitación de jóvenes en muchas comunidades.
- Tercero los principales beneficiados es la comunidad en la que se encuentra nuestra empresa ya que tiene muchos programas sociales.

## **CHILE: INDUMAC**

### 1. Denominación de la Empresa

- Es una empresa que se encuentra situada en San Felipe, Valparaíso, es mediana la cual tiene más de 100 empleados (50 obreros calificados), que se dedica a la metalmecánica.
- Fue fundada en 1974 con solo 5 personas, nuestra empresa que se dedica hacer muebles funcionales para casinos, oficinas y el sector educativo.
- Distribuimos nuestro producto en el mercado Nacional y en Centroamérica.

### 2. Actividades relevantes hechas en la empresa

- La empresa nace en medio de una crisis política con una difícil economía nacional por el cambio en los mercados regionales en el año 1974.
- En 1982 la empresa tambalea por la crisis vivida en esos tiempos lo que hizo un fuerte ajuste ya que al querer expandir la empresa en años anteriores a los vividos en esos días se había realizado un préstamo en monedas extranjera y con la crisis de ese año, el alza en el tipo de cambio aumentó la deuda



- exponencialmente lo que implicó hacer un refinanciamiento de la deuda y a su vez liquidar muchos activos.
- Luego de las crisis vividas la empresa se levanta casi de los escombros y obtiene un premio nacional a la Calidad, con Categoría PYME Versión 1988 lo que hace el reconocimiento de la visión empresarial moderna, con ello Indumac se hace acreedora de ser la primera empresa en obtener tan importante reconocimiento.
  - A partir de 1993 la empresa comienza a requerir más y nuevas instalaciones por lo cual en 1994 se inaugura la planta de diez mil metros cuadrados.
  - Indumac se internacionaliza Desde 1998 hasta 2003, esta empresa fue capaz de lograr una cantidad de exportación aproximada a seis millones de dólares a Centroamérica.
  - Después de tantas crisis vividas por la empresa tubo que soportar una nueva, la crisis Asiática sin embargo indumac cuenta ya con mucha experiencia y no esta endeudada. Afecto sin duda a la rentabilidad de la empresa el presupuesto la mayor competencia todo esto y mas indumac fue capaz de reponerse y mejorar su producto tanto en calidad, precio.

### 3. Actuaciones que se generaron en el campo de la RSE

#### **a) Actuaciones externas RSE**

- Se realizaron numerables donaciones de infraestructura para salas de colegios de pocos recursos, Bibliotecas, Casinos.
- También se hizo participación de actividades sociales como campeonatos deportivos, bingos, colectas, etc.
- Realizan acciones con las asociaciones de vecinos en ámbitos que van desde la instrucción al apoyo de celebraciones masivas como es el caso de fiestas destinadas a niños.
- Interviene en estudios con ASIVA, Asociación de Industriales de Valparaíso, de la creación de un centro productivo para reclusos, en la cárcel de Putaendo.

- Colabora económicamente, con los viajes de giras del Coro Polifónico de San Felipe y de las temporadas culturales de la Ilustre Municipalidad de San Felipe.

b) Acciones RSE internas

- Se insta para el funcionamiento del Comité Paritario, organismo vital en el buen funcionamiento de la empresa, ejecutando actividades extras de la Mutual.
- Se mantiene el Departamento de Bienestar con 50% de aporte, el cual surte lista escolar de hijos en marzo de cada año, reembolsa gastos de salud no cubiertos por los sistemas y efectúa donaciones (no préstamos), para afrontar emergencias.
- Se creó el programa “Trabaja aquí mi Papa”, en el cual los niños van un sábado en la mañana para estar al tanto del ambiente de trabajo de su padre, además se realizan actividades familiares con los empleados.
- Se realizan talleres con las esposas o parejas de los trabajadores, en temas como trabajo-familia, drogas, alcohol, y relaciones humanas, etc.
- Se realizan actividades de reciclaje, en el cual se trata el agua utilizada 85%-90% y donde se eliminan riles según normativa establecida. Esta planta es propia de la empresa e implica una fuerte inversión tecnológica. Lleva tres meses funcionando y hasta el momento se tiene mucha satisfacción de los logros conseguidos.
- En estos momentos, la empresa esta en búsqueda de certificarse en ISO 9001-2000. La calidad es un tema muy importante para la empresa, se utilizan indicadores, y se trabaja con procesos de mejora continua.
- Existe capacitación interna en oficios como gasfiteros y electricistas a los trabajadores, para que realicen manutención de sus equipos, como para su propio beneficio. De igual manera, se les brinda capacitación en el extranjero para maquinaria de alta tecnología .
- Se da facilidades de financiamiento en un 30% para los empleados que quieran realizar carreras de estudios superiores. La empresa actualmente tiene 4 casos de empleados con esta opción de estudios.

4. Fortalezas de RSE en esta empresa



- Esta empresa que realiza su actividad productiva, no en la capital nacional donde pudiera ser más relevante realizar acciones por visibilidad, sino en una provincia, es una típica PYME por tamaño, que da empleo en 100% a residentes, además el personal incorporado en su empresa es sin discriminación por sexo, ni edad, que integra temporalmente a discapacitados.
- Esta empresa además realiza actividades de voluntariado que ayudan a conciliar la vida laboral y familiar, y acentúa acciones por la educación, formación y capacitación de sus colaboradores.
- Se relaciona directamente con la comunidad, a través del gobierno y en forma directa.
- Esta empresa ha hecho fuertes inversiones en gestión medioambiental y se encuentra en proceso de certificación de calidad.

#### PYMES DEL ECUADOR

De acuerdo a su tamaño las Pequeñas y medianas industrias en el Ecuador, se las ha clasificado de la siguiente manera:

- Las microempresas, tienen hasta 10 trabajadores y su capital fijo varía entre los 10 mil dólares hasta los 20 mil dólares.
- Los Talleres artesanales, se identifican por tener una labor manual, tienen hasta 20 trabajadores y un capital fijo de no más de 27 mil dólares.
- La pequeña industria, posee hasta 50 trabajadores.
- La mediana industria, tiene de 50 a 99 trabajadores, y el capital fijo no supera los 120 mil dólares.
- Las Grandes Empresas, son aquellas que tienen más de 100 trabajadores y su capital fijo es de 120 mil dólares.

A continuación se muestra un resumen del número de empresas en el Ecuador, el sector en que se desempeñan, el promedio de empleados por empresa, y el total de trabajadores por sector industrial.

SECTOR	NÚMERO DE EMPRESAS	PROMEDIO DE EMPLEADOS POR EMPRESA	TOTAL DE TRABAJADORES
<b>PYMES</b>	15.000	22	330.000
<b>Artesanías</b>	200.000	3	600.000
<b>Microempresas</b>	252.000	3	756.000
<b>TOTAL</b>	467.000		1'686.000

Cuadro 6.1 Empresas del Ecuador por sector industrial

Las clasificaciones anteriores están dispuestas por ubicación geográfica ya que se concentran mayoritariamente en las ciudades más desarrolladas; en Guayaquil y Quito se registran el 77% de las empresas; en cambio en Tungurahua, Manabí y Azuay el 15%; y el 8% corresponde a las 17 provincias restantes.

En el siguiente cuadro se muestran las diferencias más importantes la gran industria con las PYMES son:

	PORCENTAJE DE ESTABLECIMIENTOS	PORCENTAJE DE PERSONAL OCUPADO	PIB EN MILLONES DE DÓLARES
<b>GRAN INDUSTRIA</b>	84,30%	37,70%	458,8 24% PIB MANUFACTURA
<b>PYMES</b>	17,50%	62,30%	1.371

Cuadro 6.2 Diferencias entre PYMES y Gran Industria



Adicionalmente se pueden mencionar algunos aspectos característicos de las pequeñas empresas, y entre ellos se resaltan los siguientes:

- La administración independiente, que es comúnmente dirigida y operada por el propio dueño.
- La incidencia no significativa en el mercado, es el área de operaciones comparativamente pequeña y principalmente local.
- La escasa especialización en el trabajo, tanto en lo productivo como en la parte administrativa.
- La actividad no intensiva en capital, la que se denomina también con supremacía de mano de obra.
- Los recursos financieros limitados, puesto que el capital de la empresa es facilitado por el propio dueño.
- La tecnología, aquí existen dos sentencias: Aquellos que consideran que la pequeña Empresa utiliza la tecnología en la relación al mercado que abastece, y aquellos que destacan la insuficiente información tecnológica que definen algunas actividades de pequeña escala.

## **7. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

### **7.1 GENERALIDADES**

En este espacio se va a revisar con un poco de detenimiento algunos de los premios de Calidad y Responsabilidad Social Empresarial que se han creado en el mundo. Los Modelos más aceptados y con mejor reputación son los basados en grandes Premios a la Calidad como El Premio Nacional de Calidad de Estados Unidos, “Malcom Baldrige”, y el “Premio Europeo a la Calidad”. Paralelamente y aunque es poco utilizado en Occidente, está el Premio Nacional a la Calidad en Japón que es el “Premio Deming”.

El **Premio Deming**, se implantó en Japón en 1951, conocido también como premio nacional a la calidad, fue creado en honor a Edwards Deming, conocido en el mundo como iniciador de las aplicaciones estadísticas en control de la calidad. El Premio parte del control de los resultados y estos se obtienen por la implantación de las actividades de control de la calidad en todos los procesos de la organización. Los resultados obtenidos los considera como consecuencia de lo realizado en el pasado y por lo tanto, con un buen control de los proceso y actuando adecuadamente, se pueden transformar los resultados del futuro.

Al Premio Deming se pueden presentar empresas japonesas y no japonesas, estas pueden ser privadas y públicas. Las personas de Japón proponen que las actividades en las empresas se deben centrar en la implementación de herramientas de Calidad y técnicas estadísticas a todos los niveles de la empresa como por ejemplo, el análisis de los procesos, los métodos estadísticos de control, los grupos de mejora continua, etc., para obtener los mejores resultados.

Tomando en cuenta los principios mencionados, el premio Deming está hecho precisamente para que unos conocedores del JUSE, Union of Japanese Scientist and Engineers, evalúen a las empresas en sus criterios agrupados en los siguientes puntos, dándole el mismo peso a cada uno de ellos: 1. Políticas de la Calidad y gestión de Calidad, 2. Organización de la Calidad y su difusión, 3. Formación y difusión de las técnicas de control de Calidad, 4. Recogida, transmisión y utilización de la información de Calidad, 5. Análisis de la Calidad, 6. Estandarización, 7. Control diario, control del proceso y mejora, 8. Aseguramiento de la Calidad y 9. Resultados de la implantación.

El **Premio Malcom Baldrige**, fue creado en los Estados Unidos a principios de los años ochenta, en el gobierno de Ronald Reagan, cuando se dieron cuenta de lo a la vista de la eficacia del Premio Deming en Japón y preocupados por la pérdida de productividad y competitividad de la economía norteamericana, hicieron muchos esfuerzos por sensibilizar, planificar y ejecutar varios programas que le hicieran una renovación a las empresas americanas cambiando sus niveles de calidad a muy altos, uno de los resultados fue el Premio Malcom Baldrige.



El premio expresa valores esenciales como, la calidad orientada al cliente, el liderazgo, la participación y el desarrollo de las personas, la respuesta rápida al mercado, el diseño y la prevención de Calidad, el desarrollo de cooperaciones interna y externa, la gestión por datos, la responsabilidad corporativa y ciudadana, la visión a largo plazo y la mejora continua.

M. Baldrige introduce algunas mejoras respecto al premio japonés, como el término de Liderazgo en Calidad, también se intentan robustecer algunos conceptos y valores que superan las actividades de la gestión del control de calidad del producto, cambiando la Calidad, en la gestión de Calidad en todas las funciones de la organización.

Este premio se basa en algunos valores y conceptos que se acopian en siete puntos que establecen los criterios de puntuación y que son los siguientes: 1. Liderazgo, 2. Planeación estratégica, 3. Enfoque al cliente y mercado, 4. Información y análisis, 5. Enfoque a los recursos humanos, 6. Gestión del proceso y 7. Resultados.

Cada uno de los siete criterios anteriores se clasifica a su vez en algunos subcriterios y cada uno de estos incluye una serie de áreas. Cada uno de los subcriterios tiene una puntuación máxima y al sumarlos se obtiene el valor de cada criterio. La última reforma que se hizo del modelo fue en el año de 1997.

A este Premio solo se pueden presentar empresas de Estados Unidos, no se pueden presentar ni las empresas establecidas fuera de ella ni las empresas públicas.

El **Premio Europeo a la Calidad**, nació en 1991, y tiene como organizadores a la EOQ - European Organization for Quality, la EFQM - European Foundation for Quality y la Comisión Europea. Este Premio pone bastante acento en la importancia de la auto-evaluación; además parte de que la satisfacción del cliente, de los empleados, y el impacto positivo en la sociedad se consiguen mediante liderazgo, políticas, estrategias, gestión del personal, recursos y procesos, que trasladan la empresa a la perfección.

El Premio Europeo, va más allá de la calidad, incorporando la responsabilidad social como un criterio de gestión en la organización y utiliza nueve criterios que se agrupan en agentes

y resultados, con la mitad del peso cada uno, a continuación se mencionan; 1. Liderazgo, 2. Política y estrategia, 3. Personas, 4. Alianzas y recursos, 5. Procesos, 6. Resultados en los clientes, 7. Resultados en las personas, 8. Resultados en la sociedad y 9. Resultados clave.

Se pueden presentar a concursar al Premio tanto las empresas públicas como las privadas. La Fundación Europea para la Gestión de Calidad, EFQM, tiene su centro en Bruselas y fue creada en el año 1988 por catorce de las principales empresas de Europa. En los actuales momentos tiene más de ochocientos miembros y Organizaciones Nacionales Socias en casi todas las regiones de Europa o en las más importantes. La EFQM instituyó el Modelo de Excelencia EFQM en 1991 como una plataforma para la auto-evaluación y para el otorgamiento del Premio Europeo a la Calidad. La primera vez que el Premio Europeo a la calidad fue entregado fue en el año 1992.

Existen algunos **Premios a la calidad por Países**, muchos tienen su propio premio nacional tales como: España, Argentina, Chile, Brasil, Colombia, Cuba, Canadá, Estados Unidos, Escocia, Japón, Republica Dominicana, Perú, México, Uruguay, Paraguay inclusive Ecuador, entre otros. Muchos de estos países no se conforman con vanagloriarse con uno, sino que tienen varios premios, por lo que las empresas pueden optar por elegir uno o varios por los cuales concursar cada año, se mencionarán algunos a continuación:

#### ARGENTINA: Premio Nacional a la Calidad



Este Premio fue creado en el año de 1994 con la finalidad de realizar la promoción, el progreso y la difusión de los procesos, sistemas y programas consignados a mejorar continuamente la calidad de los productos y servicios que ofrecen las empresas, con la finalidad de colaborar con la modernización y competitividad de organizaciones argentinas.

#### BRASIL: Premio Nacional da Qualidade



Fue creado en 1992 por la Fundación para el Premio Nacional a la Calidad, la misma que hace la entrega de este premio. El objetivo es



incentivar una conciencia de calidad y productividad en las empresas del Brasil, que se dedican a producir bienes y servicios; otro objetivo también es proporcionar facilidades para la transmisión de las mejores prácticas en organizaciones, incluidas las empresas públicas.

**CANADA: Premio a la excelencia de Canadá**



Este premio es otorgado por el Instituto Nacional de Calidad, conocido como National Quality Institute, el cual fue creado en base al Modelo Canadiense para la Excelencia en Negocios, más conocido como Canadian Framework for Business Excellence. Este premio tiene la convicción de ser el líder mundial en promover y construir la excelencia organizacional.

**COLOMBIA: Premio Colombiano a la Calidad**



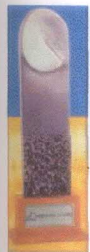
Este premio es otorgado en Colombia desde 1993 como un reconocimiento del Gobierno tanto a las empresas del sector público como las del privado, justamente a las que se distinguen por tener implementado una orientación práctica en los procesos de Gestión integrados hacia la calidad y la productividad para alcanzar una gran confiabilidad y competitividad de sus productos y servicios.

**CUBA: Premio Nacional de calidad de la República de Cuba**



Este premio fue creado como reconocimiento a las empresas que se diferencien en la obtención de resultados notables en la aplicación de la gestión total de la calidad y también a la eficiencia económica, convirtiéndolas en referencia de las otras.

CHILE: Premio Nacional a la Calidad



Fue creado en el año por el Centro Nacional de la Productividad y Calidad, el mismo que entrega este Premio. Su finalidad es generar concientización sobre la importancia de crear productos y servicios de calidad en la comunidad nacional, también comprender los elementos de gestión, principalmente los que se relacionan con personas que permitan obtener altos niveles de calidad y competitividad, y publicar las experiencias de los ganadores y de las empresas que se destacaron.

ESCOCIA: Premio Escocés a la Excelencia en los negocios



La Fundación Escocesa de la Calidad promueve el uso del Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad, EFQM, como una herramienta estratégica de competencia en las empresas. Haciendo referencia este modelo, la Fundación desde el año 1994 confiere el Premio Escocés a la Excelencia en los Negocios.

ESPAÑA Premio Príncipe Felipe a la Excelencia

Este premio fue creado en el año 1993, por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de ese entonces, con la finalidad de apoyar y condecorar a las empresas de España cuyo esfuerzo sea relevante desde el punto de vista de los elementos de competitividad que más se destaquen. En la actualidad estos premios han alcanzado una muy buena reputación y esto lo vuelve el más valiosa presea que distinga la gestión empresarial española.

En el anterior se plantean dos modalidades de Premiación: una general, uno para PYMES y otro para Grandes Empresas. La segunda se concreta en varios premios que involucran a aquellas empresas que se hayan destacado en algunos aspectos específicos, convocándolas a un premio por la labor realizada en las siguientes áreas: Calidad Industrial, Diseño, Esfuerzo Tecnológico, Ahorro, Eficiencia Energética, Gestión Industrial Medioambiental, Internacionalización y Empresa Turística.



FUNDIBEQ: Premio Iberoamericano de la Calidad



Este premio es otorgado desde el año 2000, y está basado en el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión, con la participación de diecisiete representantes de países iberoamericanos. Tiene objetivo fundamental de promover la Gestión Global de la Calidad como una vía positiva del avance sostenible.

MEXICO: Premio Nacional de Calidad



Se otorga desde 1990, tiene como objetivo promover la adopción de modelos integrales de calidad con base al Modelo Nacional para la Calidad Total, es uno de los premios pioneros a nivel mundial, se otorga desde 1990. En México, este es el mayor reconocimiento a nivel nacional, que se entrega anualmente a las empresas que se diferencian por tener las mejores prácticas de dirección para la Calidad Total.

PARAGUAY: Premio Nacional a la Calidad y la Excelencia en Gestión



Este premio fue creado en el año 1999 con el afán de estimular el aprendizaje y establecimiento de los procesos de Calidad Total y de Excelencia en la Gestión. Este Premio es otorgado por la Fundación Premio Nacional a la Calidad y Excelencia.

PERÚ: Premio nacional a la Calidad



Es otorgado por el Comité de Gestión de la Calidad a las empresas que son un ejemplo por sus logros obtenidos en la implementación de dicho Modelo. Este Premio lo dividen en tres categorías: Empresas de Producción de Bienes, de Servicios y Empresas pequeñas

REPÚBLICA DOMINICANA: Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las prácticas promisorias en el sector público.



Creado en el 2005, su objetivo es lograr una gestión más efectiva, transparente y mejorar el servicio a la comunidad. Se basa en el Modelo CAF Marco Común Evaluación derivado del EFQM.

SUDAFRICA: Premio Sudafricano a la Excelencia



Se base en el Modelo de Excelencia Sudafricano, fue establecida en 1997 y combina los modelos de Estados Unidos y Europa. Otorgado por la Fundación para la Excelencia Sudafricana.

URUGUAY: Premio Nacional a la Calidad



Este premio es un reconocimiento que hace el Gobierno de la República uruguaya, esta basado en el Modelo de Mejora Continua creado por el Comité Nacional de Calidad.

PREMIOS QUE INCENTIVA LA RSE EN LA PYMES DE ALGUNOS PAÍSES DE LATINOAMÉRICA.

#### ARGENTINA:

El Premio al Empleado Solidario, es otorgado por el Foro Ecuménico Social y se reconoce a algunos emprendedores que hayan hecho acciones para la comunidad, en cuestiones medioambientales, educativas, culturales, entre otros.



El Premio Fray Luis Beltrán Unión, es otorgado por la Obrera Metalúrgica de la República Argentina; Premia tres categorías, una de ellas es la RSE, en la cual se mide el grado de compromiso que tiene la empresa con el entorno y sus empleados.

El Premio Hacia la Excelencia Ambiental Otorgado por la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales y es entregado como un reconocimiento académico y difusión de las prácticas empresariales para el cuidado del Medio Ambiente.

El Premio a la Gestión Ambiental en Industrias y Municipios Pequeños y Medianos es otorgado por la Fundación MAPFRE y la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales. Este reconocimiento es para aquellos pequeños y medianos municipios e industrias que, mediante alguna Gestión Ambiental, hayan solucionado temas medioambientales.

El Premio Konex, es otorgado por la Fundación de su mismo nombre, la cual da este reconocimiento a las empresas que se destacaron por sus obras de tipo educacional, cultural, filantrópico social, entre otros.

El Premio Red Puentes al Periodismo en RSE lo concede la Fundación El Otro, la cual promueve el periodismo sobre la RSE para difundir el tema a la comunidad.

El Premio Nacional Ética y Responsabilidad Social Empresaria es otorgado por la Fundación Proética e IARSE, la misma que estimula a la investigación sobre RSE entre estudiantes universitarios como una vía para ayudar al desarrollo sostenible del país.

El Premio 'Proyectando Valores' 2004, es auspiciado por la Cámara Argentina de Anunciantes; el cual reconoce la responsabilidad social de los anunciantes y los medios en la transmisión de valores y principios éticos en sus comunicaciones.

El Primer Concurso sobre RSE, fue realizado por la Cámara de Comercio e Industria Franco Argentina, este impulsa al desarrollo de proyectos por las empresas en áreas como

cultura, educación, salud, cuidado de las necesidades de carácter público y social, y protección al medio ambiente.

El Ranking Clarín de Prestigio sobre las 100 empresas más admiradas de Argentina es elaborado por el Diario El Clarín. Este recoge a las empresas con mejor imagen en aspectos como la ética empresarial, honestidad, compromiso con la comunidad y el país y el cuidado del medio ambiente, etc.

### **BRASIL**

El Premio al Líder Empresarial Nacional de RSE ADVB es entregado por el Instituto ADVB de Responsabilidad Social (IRES). Este hace el reconocimiento al empresario más destacado por las actividades socialmente responsables externas e internas que son reconocidas por la comunidad.

El Premio Balance Social es entregado por el Instituto Ethos y se entrega a los mejores balances sociales relativos a actividades en RSE, en tres categorías fundamentales, regional, micro, pequeñas y medianas empresas y gran premio nacional.

El premio Ethos de Periodismo – Empresas y Responsabilidad Social, es entregado por el Instituto del mismo nombre. Da reconocimiento a los periodistas que hayan realizado trabajos de periodismo especialmente loables en el área de la RSE.

El Premio Ethos-Valor, es entregado por el Instituto del mismo nombre. Este premio estimula el debate sobre la RSE entre la comunidad académica, en todas las áreas y en el territorio nacional.

El Top Ecología ADVB, es entregado por el Instituto ADVB de Responsabilidad Social (IRES). Este reconocimiento les otorgan las empresas que enseñan soluciones a favor de la protección del medio ambiente.



EL Top Social ADVB, es entregado por el Instituto ADVB de Responsabilidad Social (IRES). Hace el reconocimiento a las empresas que manifiestan una visión propia en cuanto a lo más destacado del desarrollo social como factor primordial de crecimiento económico.

## **CHILE**

El Premio Buen Ciudadano Empresarial, que lo entrega la Cámara Chileno-Norteamericana de Comercio (AmCham). Esta hace el reconocimiento de los programas empresariales encauzados a la comunidad y que obtengan reconocimiento público por el buen resultado conseguido.

El Premio a la Fundación Prohumana RSEtica, es entregado por la Fundación Prehumana. Este promueve la RSE entre instituciones del sector privado, social y público.

El Premio SOFOFA a la Responsabilidad Social Empresarial, el reconocido por: SOFOFA que distingue a la empresa asociada que mejor demuestre el compromiso integral y duradero en el tiempo con la RSE. SOFOFA es uno de los premios de RSE más antiguo de Chile y el único que dan los propios empresarios.

## **MÉXICO**

El Premio al Buen Socio de la Sociedad para la Prosperidad entregado por la Oficina de la presidencia de la República Mexicana para las Políticas Públicas y Departamento de Estado de los EE.UU. Este premio incentiva al bienestar social de los ciudadanos en las áreas menos favorecidas reconociendo la labor de las empresas comprendidas con su comunidad.

El Premio Caracol de Plata Reconocimiento Iberoamericano al Mensaje de Beneficio Social que es otorgado por la asociación Caracol de Plata y tiene como finalidad motivar a las agencias de publicidad, empresas, medios de comunicación e instituciones sin fines de lucro a que comiencen a hacer beneficio social mediante campañas de publicidad.

El Premio Empresa Socialmente Responsable, que lo entrega el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y AliaRSE, este da reconocimiento a las prácticas empresariales socialmente responsables en tres áreas: calidad de vida en la empresa, cuidado del medio ambiente y la vinculación de la empresa con la comunidad.

## PERÚ

El Concurso Anual de Responsabilidad Social entre Jóvenes, es realizado por el Consorcio de Universidades, compuesto por Universidad del Pacífico, Pontificia Universidad Católica del Perú, Universidad de Lima y Universidad Peruana Cayetano Heredia. Este concurso premia el desarrollo de líderes socialmente responsables que diseñen proyectos para mejorar la realidad de vida de los menos favorecidos y que lleven a cabo sus propuestas de manera voluntaria.

El Premio Perú 2021 a la Responsabilidad social y ambiental de las empresas, otorgado por Perú 2021 en asociación con la Universidad del Pacífico., es un concurso que da reconocimiento a las empresas de todos los tamaños y tiene como finalidad el propagar la importancia de la RSE entre las empresas, la sociedad civil y el sector público.

## ECUADOR




El premio Nacional a la Calidad del Ecuador, se creó para persuadir a las empresas a la competencia; fue creado en el año 2001 por el Gobierno Nacional a través de decreto ejecutivo, y entregando su administración a la Corporación Ecuatoriana de Calidad Total. Este premio es basado en el Modelo Malcolm Baldrige de excelencia de calidad y fue instituido pensando en grandes objetivos: para mejorar la calidad y productividad en las empresas, mientras obtienen más ganancias y margen competitivo; entregar un mejor servicio a los clientes; y para el país, establecer nuevos modelos que sean un ejemplo para los ciudadanos y las organizaciones.





El Premio Centenario Banco del Pichincha a la Gestión De Responsabilidad Social Empresarial, busca dar al país buenas noticias, difundir y apoyar prácticas innovadoras y sustentables para enfrentar problemas y oportunidades, reconociendo a los líderes que con voluntad presentan nuevas rutas para el desarrollo justo del Ecuador. Este premio se constituyó en el momento histórico en que el Banco del Pichincha cumplía sus 100 primeros años, el país estaba inmerso en un ambiente de crisis en lo económico, político y social. Por ello, el Banco del Pichincha solidarizándose con el país propone el “Premio Centenario Banco del Pichincha a la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial” Entre los objetivos de este premio se encuentran, el reconocer al proyecto social más innovador, apoyado por una empresa; también, entregar un aporte económico para apoyar la ejecución del proyecto seleccionado; promover la inversión social innovadora y sustentable del sector corporativo; establecer un modelo de reconocimiento y de difusión de Responsabilidad Social Empresarial en el país.



El Premio a la responsabilidad Integral, se lo instituyó en el año 2005 por la Asociación de Productores Químicos (Aproque), el cual hace un reconocimiento a las empresas que demuestran el desempeño en implementar protocolos de Responsabilidad Integral. Este premio es otorgado cada dos años y constituye un espacio de convocatoria para varias empresas, además, tiene con el respaldo de las Cámaras de Industriales de Pichincha, Guayaquil y Cuenca.

El Premio a la responsabilidad Integral tiene dos categorías, el nivel alcanzado y el esfuerzo realizado. El reconocimiento enfatiza el compromiso con la protección al medio ambiente, seguridad y salud ocupacional. Las empresas que participan deben exteriorizar su desempeño al implementar acciones y actividades en las áreas de gestión. Esto motiva a las empresas a realizar negocios, siempre en una manera más responsable y comprometida con el medio ambiente, comunidad, trabajadores y el desarrollo sustentable del Ecuador.

## 7.2. LA ENTREVISTA

### La RSE en Empresas Ecuatorianas



#### AMANCO Plastigama

A partir de enero del 2004, empezó un trabajo gerenciamiento de los impactos que estamos generando sobre nuestros públicos interesados: colaboradores y sus familias, clientes, proveedores y comunidad vecina. Para trabajar en los temas de Responsabilidad Social, durante estos 3 años Amanco ha desarrollado los programas que detallamos a continuación:

#### Colaboradores y sus familias

Amanco ha establecido que la principal responsabilidad empieza por casa; por ello, maneja algunos programas de: capacitación, reconocimiento y recompensa, salud básica, seguridad y prevención, desarrollo cultural, ayuda económica con los colaboradores y sus familias.

#### Clientes y proveedores

Amanco comparte con sus clientes la cultura de Responsabilidad Social a través de la difusión de sus mejores prácticas y promoviendo entre ellos su implantación.

#### Comunidad Vecina

Fomentamos el concepto de "Buena Vecindad" con las comunidades cercanas a nuestras plantas. Manejamos con ellos programas de capacitación en temas como: seguridad y prevención, liderazgo juvenil, salud básica y además las señoras participan en talleres de manualidades.

#### Responsabilidad Ambiental

Amanco tiene firme compromiso con una gestión ambiental responsable; involucra en las decisiones generales este aspecto. "Una adecuada gestión ambiental genera valor y reduce



los riesgos.” A continuación mostramos la figura 7.1 que muestra la relación entre estos aspectos.

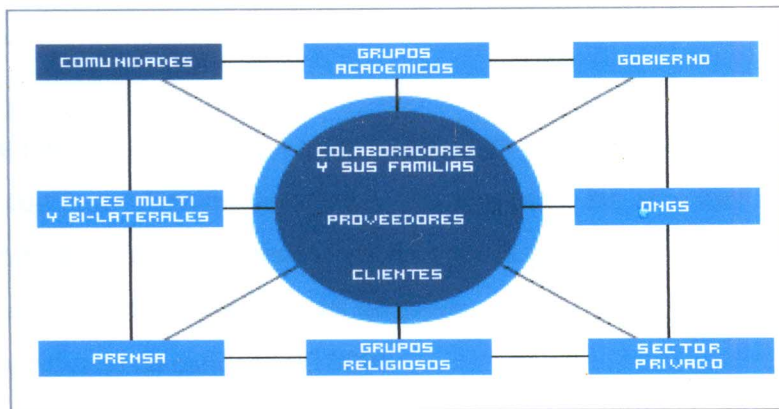


Figura 7.1 Aspectos de RSE de la empresa AMANCO PLASTIGAMA (Gráfico obtenido de la pagina de wed de AMANCO PLASTIGAMA)

## PREMIOS RECIBIDOS POR AMANCO DURANTE EL AÑO 2006

	<p>Amanco Colombia  <b>Premio: Organización en Excelencia Ambiental Generando Desarrollo Sostenible</b>                      Por seis años consecutivos (2001-2006), la plata de Amanco en Bogotá ha recibido el reconocimiento Excelencia Ambiental Generando Desarrollo Sostenible del Programa de Excelencia Ambiental (PREAD), por parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá y el Departamento Técnico Administrativo del Medio Ambiente, DAMA</p>
	<p>Amanco Costa Rica  <b>Premio: "Galdón de Responsabilidad Social Empresarial 2006"</b>                      La Cámara de Comercio de Costa Rica otorgó a Amanco el Galdón de Responsabilidad Social Empresarial 2006 por el desarrollo de iniciativas voluntarias para conducir sus actividades de manera responsable, desde diferentes perspectivas: financiera, ética, social y ambiental, siendo todos estos aspectos en su conjunto, determinantes para el desarrollo humano de la nación</p>
	<p>Amanco Honduras  <b>Premio Empresarial al Desarrollo Sostenible</b>                      Categoría: Grandes Empresas, Primer Lugar                      Entidad: Consejo Empresarial Hondureño para el Desarrollo Sostenible (CEHDES), Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial (FUNDAHRSE) y el Centro Nacional de Producción más Limpia de Honduras</p>
	<p>Amanco México  <b>Distintivo de Empresa Socialmente Responsable</b>                      En el 2006 y 2005 Amanco México obtuvo el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable 2006, que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) junto con la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (ALIARSE)</p>
	<p>Amanco Nicaragua  <b>Premio: Empresa con Grandes Logros</b>                      Concurso Nacional de Empresas Modelos en Materia de Higiene y Seguridad Laboral                      Entidad: Consejo Nacional de Higiene y Seguridad (conformado por el Ministerio de Trabajo, el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social, el Ministerio de Salud, la Alcaldía de Managua y organizaciones sindicales)</p>
	<p>Amanco Panamá  <b>Premio Nacional en Sistemas de Producción más Limpia a un Producto</b>                      La Autoridad Nacional del Ambiente (ANAM) Panamá otorgó el reconocimiento por el rediseño de uno de sus envases para reducir el uso de materia prima, logrando optimizar los ciclos de producción y así disminuir el impacto ambiental del proceso de embalaje al utilizar menos materiales.</p>

Figura 7.2 PREMIOS RECIBIDOS POR AMANCO DURANTE EL AÑO 2006 (Figura obtenida de la pagina de wed de AMANCO PLASTIGAMA)

## Cervecería Nacional



Cervecería Nacional es una empresa que se encuentra en Ecuador desde 1887 en la ciudad de Guayaquil con la producción de cerveza, y a través de los años han ido modernizando sus instalaciones, así como el lanzamiento de nuevos productos, y en el continuar de los años obtienen distintas certificaciones así tenemos:

- 2000 certificado de calidad ISO 9001
- 2002 certificado de calidad del medio ambiente ISO14001
- 2003 certificado del BASC Sistema de Gestión en Control y seguridad Física; Certificado de OHSAS Sistema de administración de seguridad y salud ocupacional.
- certificado HACCP Sistema de análisis de riesgos y control de puntos críticos.

Estos son todos los certificados en cuanto a calidad se tienen por parte de cervecería además que cuenta con otros certificados a lo que se refiere a Agua Manantial en sistema de Purificación.

En lo que se refiere a responsabilidad social se tiene los siguientes programas:

### **Inversión Social Corporativa**

CCN ha centrado su ayuda a la comunidad en tres áreas principalmente: educación, cultura y generación de empleo. Para ello ha firmado convenios para dar significativas donaciones para la atención de programas dirigidos al beneficio de dichas áreas.

Entre los proyectos destacamos:

Bancos Comunales.- A través de la Fundación Hogar de Cristo se han venido desarrollando en las zonas donde el ingreso por familia es de un dólar diario.

Infraestructura educativa.- por medio de entidades de servicio social, se han donado computadores, elementos didácticos e infraestructura.

Patrocinio a Orquesta Sinfónica del Guasmo.- A través de la Fundación Huancavilca, 50 niños y jóvenes aprenden a tocar instrumentos musicales donados por CCN



demás del apoyo a grandes iniciativas como: Niño Esperanza, Ecuador Triunfador, exposición Salón de Julio en el extranjero, donación de las antiguas instalaciones Las Peñas al Municipio.

### **Educación**

- **CONVENIO PRO-NIÑEZ**

CCN contribuyó a la construcción de una escuela para niños de la cooperativa Los Liriro , Km. 15 1 /2 vía a Daule.

- **CENTRO DE CÓMPUTO**

Apoyo a la fundacion Educar en Cristo con la donación de computadoras y otros elementos didácticos para el centro.

- **NIÑO ESPERANZA**

CCN auspició desde el año 2005 el programa de Niño Esperanza, el cual durante el año pasado se enfocó en la atención a los pequeños desde su nacimiento hasta los cinco años de edad bajo el lema Un buen comienzo en la vida.

- **ECUADOR TRIUNFADOR**

Programa dedicado a incentivar los valores y sus prácticas entre la juventud ecuatoriana, es una iniciativa del Grupo Nobis a las que CCN se suma, apoyando un proyecto que cuenta con el aval del Ministerio de Educación y el CONESUP.

- **TALENTOS PONY MALTA**

CCN como parte de su política de responsabilidad social premió a los ganadores del concurso Talentos Pony Malta, organizado pro el informativo colegial Estudiantes 2000 y CCN.

### **Generación de Empleos**

#### **PROGRAMA DE BANCOS COMUNALES**

La Fundación Hogar de Cristo y Rotary Club mantiene un programa de Bancos Comunales

## o a la Cultura

### SINFÓNICA DEL GUASMO

CCN se enorgullece de poder brindar su colaboración a una obra iniciada por al Fundación Huancavilca con el programa de Orquesta Sinfónica Juvenil del Guasmo integrada por 20 niños y jóvenes de escasos recursos.

### DONACIÓN DE PLANTA PEÑAS

El 18 de diciembre del 2003, CCN hizo entrega oficial de la antigua planta picada en el tradicional Barrio Las Peñas y terrenos aledaños que fueron propiedad de la CCN, a la M.I. Municipalidad de Guayaquil, contribuyendo a la magistral obra de regeneración urbana del puerto, labor reconocida por la UNESCO

## io Ambiente

demuestra con hechos concretos su responsabilidad de cuidar y preservar el medio ente. A la naturaleza le debemos todo porque ella nos da la mejor materia prima que permite hacer la cerveza orgullo de todos los ecuatorianos, por eso no escatimamos esfuerzos en devolverle todo lo que ella hace por nosotros:

### Sistema de Lodos Activados por Aireación Extendida

Desde 1999 Compañía de Cervezas Nacionales cuenta con el lagunaje anaeróbico, es posiblemente el sistema más fácil y económico que se ha desarrollado para la depuración de efluentes industriales con alta carga orgánica biodegradable. Este sistema de tratamiento se basa en los principios de auto depuración de aeróbicos.



### Planta de Tratamiento de Aguas Residuales

El 13 de julio de 2005 se inauguró la PTAR mediante la cual se optimizará el manejo y la mayor eficiencia en la depuración de las aguas residuales, de acuerdo a exigencias mundiales para medición de la Demanda Biológica de oxígeno. La planta esta en capacidad de efectuar la depuración y descontaminación de un 95% superando el nivel exigido por la ordenanza municipal y contribuyendo a mejorar las condiciones ambientales.





### Reforestación Isla Santay



La isla Santay, localizada en la provincia del Guayas, frente a Guayaquil, fue declarada Sitio Ramsar por sus características físicas y biológicas, en octubre del año 2000. Alberga 69 especies vegetales, dentro de las cuales se encuentran representadas 5 de las 7 especies de mangles presentes en el Ecuador, hay 7 formaciones vegetales, existen 129 especies de aves, 12 especies de reptiles, 2 especies de anfibios, 13 especies de mamíferos.

### Reserva de Producción de Fauna Manglares el Salado

Considerando la Reserva de Producción de Fauna Manglares el Salado (RPFMS) (5.176 has.); fundamental para el mantenimiento de procesos ecológicos en la zona estuarina interna del Golfo de Guayaquil. Esta superficie incluye esteros, áreas de salitrales, remanentes de bosque seco tropical y bosque de manglar, donde predominan 5 de las 6 especies de mangles registrados para el Ecuador.

### Establecimiento de un remanente de bosque seco con especies nativas maderables y frutales en los predios de CCN



Compañía de Cervezas Nacionales, preocupada por el problema de la deforestación en el Ecuador y especialmente por la pérdida del bosque seco en la zona costera, planteó a FN la necesidad de recuperar la biodiversidad del bosque seco tropical a través de la ejecución de un proyecto de reforestación en 7,2 hectáreas de terrenos privados de la compañía para llevarlos a su condición original.

### Patrocinios Deportivos

Compañía de Cervezas Nacionales C.A. a más de preocuparse por el desarrollo social del país también se enfoca en patrocinar el deporte, en especial el fútbol, el deporte más practicado en Ecuador y el cual goza de una creciente hinchada. Es por eso que se encuentra siempre presente apoyando a la Selección Ecuatoriana de Fútbol y al Campeonato Nacional de Fútbol Copa Pilsener.

### PRONACA



### Fundación San Luis

Esta unidad educativa brinda a los estudiantes formación integral, en aspectos académicos y personales, para convertirlos en ciudadanos de bien. Zonas rurales del Ecuador

### **Fundación Casa de la Misericordia**

Mejora las condiciones de vida de grupos sociales marginados. Pronaca entrega productos alimenticios para almuerzos de niños y de ancianos desamparados. A nivel Mundial

### **Operación Sonrisa**

PRONACA, se adhirió como fundador y auspiciante de la Fundación Operación Sonrisa Ecuador, en el año 1995. Esta organización provee a la comunidad, cirugía plástica reconstructiva y tratamiento médico especializado a niños, jóvenes y adultos con deformaciones faciales y corporales.

### **Sinfónica Juvenil**

PRONACA apoya a este proyecto desde el año 2000, con el fin de engrandecer el arte en el país, convencidos que el desarrollo de la cultura en especial la música, se debe al involucramiento de organismos que sustenta a los jóvenes talentos en sus carreras musicales.

### **Gestión Ambiental**

PRONACA es una empresa con responsabilidad ambiental que cree en la inversión a largo plazo. Realiza inversiones periódicas para mitigar el impacto de sus instalaciones en el entorno natural, los recursos y las poblaciones cercanas a sus centros productivos, lo cual ha sido asumido por la empresa como un deber social.

Desde sus inicios, la empresa ha desarrollado sus actividades con un programa de bioseguridad que maneja estrictas normas de inocuidad alimentaria. En la actualidad, la empresa cumple con las leyes y ordenanzas ambientales y periódicamente investiga y desarrolla proyectos en esta área, los que acompañan otras acciones de salud ocupacional y seguridad industrial, con las que protege su capital humano.





Conferencias, seminarios, talleres teórico - práctico.

La Bolsa de Valores de Quito, con el compromiso de difundir las actividades y beneficios que puede ofrecer el mercado de valores, fomenta la cultura bursátil, mediante el desarrollo de un programa de capacitación que abarca conferencias y seminarios. Estos eventos se realizarán periódicamente durante todo el año,

Herramientas de capacitación no convencionales: simulador de Juego de Bolsa en varias versiones.

Es la herramienta 'estrella' que la Bolsa de Valores de Quito pone a disposición de todas las personas que deseen o necesiten aprender más sobre el funcionamiento del mercado de valores. Consiste en una conferencia introductoria al mercado de valores, seguida de una simulación que recrea, de forma sencilla y muy didáctica, los movimientos básicos que se desarrollan en una bolsa de valores real.

BVQ móvil: aula rodante equipada con la tecnología necesaria para transmitir capacitaciones en cualquier sitio.

Los continuos desplazamientos del grupo de capacitación a todo el país motivaron a la BVQ a comprar un vehículo especial para este fin, que además sirviera como un canal promocional de la Bolsa y del mercado de valores.

**CORPEI**



Responsabilidad social y erradicación del trabajo infantil, en conjunto con el Foro Social Bananero

- Campaña Nacional sobre RS y ETI. A nivel nacional.
- Curso de capacitación CORPEI (AL Invest CBI). Quito y Guayaquil.
- Ronda anual de presentación de empresarios socialmente responsables ante el mercado internacional. Vínculos al mercado con responsabilidad social (Al Invest, CBI). A nivel nacional e internacional.



- Difusión guía de RS y ETI a los medios de comunicación. A nivel nacional.
- Foros con grupos de interés para conocer y dar a conocer lo que es la RS: OGS nacional y locales, ONGs, productores, exportadores, medios de comunicación, trabajadores, Iglesias. A nivel nacional.
- Capacitación y sensibilización sobre RS en la Pastoral Social de la Arquidiócesis de Guayaquil.
- Acompañar a una empresa en la implementación de RS, hacer el seguimiento y dar a conocer los resultados obtenidos como muestra de trabajo para otras empresas. Guayas.

*Responsabilidad social y erradicación del trabajo infantil, como miembro del Foro Social Florícola*

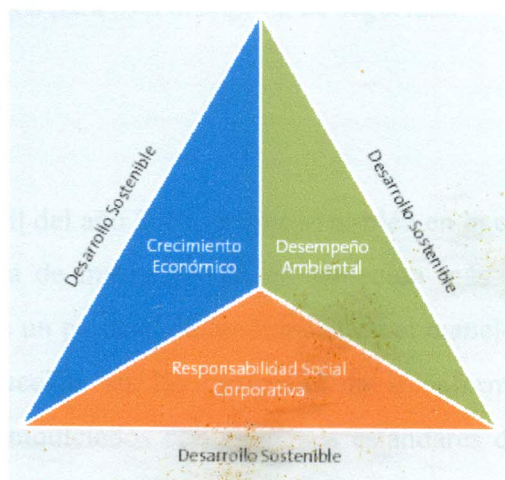
- Capacitación y sensibilización sobre RS a los Directivos de las Empresas Florícolas Ecuatorianas y a actores del Cantón Cayambe y Pedro Moncayo.
- Asistencia técnica sobre el sistema de trabajo infantil en el sector florícola para continuación de inspecciones. A nivel Nacional.
- Coordinación para la conformación del Sistema de Protección de niños y adolescentes en los cantones Cayambe y Pedro Moncayo.
- Apoyo a la conformación del Consejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia (CCNA) en el Cantón Pedro Moncayo y al fortalecimiento del CCNA en Cayambe.
- Conformación de las Juntas de Protección de Derechos. Cayambe y Pedro Moncayo
- Conformación de Defensorías y Veedurías comunitarias. Negociación con empresas florícolas para regularizar normas de trabajo con adolescentes mayores de 15 años. A nivel Nacional
- Elaboración de un censo nacional del sector florícola sobre existencia de trabajo infantil y necesidades sociales de los actores.
- Campaña de comunicación sobre los avances del sector florícola en temas ETI y Responsabilidad Social. A nivel Nacional e Internacional.

HOLCIM



### Holcim modelo Triple bottom line

Esta triangulación implica administrar los recursos naturales y ambientales responsablemente, para ayudar a que las futuras generaciones cubran sus necesidades de recursos. Por tanto, está bien reflejada en el modelo estratégico por la creación de valor, el desempeño ambiental y la responsabilidad social corporativa.



**Figura 7.3** Modelo Triple bottom line

(Gráfico obtenido del reporte de sustentabilidad de HOLCIM)

### Desempeño ambiental

Uno de los principales compromisos es la protección de lo ecológico, el cabal cumplimiento de las normas ambientales y la recuperación de las zonas utilizadas. Este minucioso apego al mantenimiento del ecosistema constituye el gran aporte al equilibrio



ambiental. Sostenibilidad significa continuidad, orden, progreso, siempre en armonía con la naturaleza y con el entorno social.

#### Seguridad y salud ocupacional

La principal estrategia de Holcim para sus empleados es proporcionar lugares y puestos de trabajos seguros y saludables. Se encuentran firmemente preocupados de eliminar los riesgos para todos los empleados, contratistas y Visitantes. El compromiso de la gente con la organización es el motor principal para que Holcim pueda cumplir con este objetivo. Para el año 2006 mediante una auditoría, esta compañía obtuvo un 97.8% de la administración de los riesgos para esta disciplina de seguridad.

#### Desarrollo económico

**Clientes Holcim** en el abril del año 2005 se ubicó también en la ciudad de Cuenca, también creó la primera franquicia de materiales de construcción más grande del mundo, como consecuencia del inicio de un proceso de innovación en el manejo de la red de distribución de materiales de construcción en Ecuador, con la transformación de los puntos de distribución en locales franquiciados con exigentes estándares de imagen y calidad en el servicio al cliente.

**Proveedores Holcim** Trabaja para que nuestros proveedores compartan nuestros valores y ofrezcan productos de calidad. De igual modo, evaluamos de forma periódica la satisfacción de nuestros clientes para poder atender sus necesidades de forma efectiva contribuyendo así al progreso mutuo.

**Pilares de RSC** A continuación se muestra un cuadro con los pilares y los principios.

PLARES	PRINCIPIOS	
Conducta de negocios y actuación como empresa	Nos comprometemos a mantener un alto nivel en su actuación y desempeño empresarial, y a participar en el Global Compact de las Naciones Unidas	Manifestamos nuestro pleno apoyo a la declaración Universal de los Derechos Humanos
Prácticas de empleo	Respetamos los derechos del trabajador, pagamos sueldos adecuados a las buenas prácticas del ramo, y procuramos ofrecer las mejores condiciones laborales de desarrollo. Nos comprometemos a reorganizar y reestructurar la empresa de forma responsable y de conformidad con las ordenanzas locales.	Valoramos la diversidad de nuestro personal y fomentamos la igualdad de oportunidades en contratación, empleo, promoción y retención del personal. Rechazamos el empleo de niños en edad escolar.
Salud y Seguridad Ocupacional	Proveemos entornos de trabajos higiénicos y seguros para nuestros empleados, contratistas y visitantes, procurando eliminar todo tipo de riesgos.	Aplicamos normas y directrices relevantes para la higiene y seguridad, ofrecemos los recursos y la capacitación necesarios y medimos los logros y resultados obtenidos.
Integración en y con la comunidad local	Tenemos en cuenta las necesidades locales, fomentamos la integración en las comunidades que nos acogen y colaboramos con los grupos de interesados locales para mejorar el desarrollo educacional, cultural y social.	Favorecemos y apoyamos las actividades de voluntariado de nuestro personal en beneficio de las comunidades locales
Relaciones con clientes y proveedores	Ofrecemos productos y servicios competitivos e innovadores, capaces de satisfacer las necesidades de nuestros clientes, y esperamos de nuestros proveedores idéntica actitud	Aspiramos a mantener relaciones duraderas con clientes y proveedores que aprueben los principios del Global Compact de Naciones Unidas y de la Declaración de los Derechos Humanos.
Monitoreo, reporte y evaluación	Identificamos y revisamos los temas importantes para nuestro rendimiento social. Evaluamos nuestros programas y actividades e informamos públicamente sobre los resultados y avances logrados	Procuramos que nuestros informes sociales sean evaluados por entidades independientes. Favorecemos el dialogo con los grupos de interesados, tomando en consideración sus propuestas en sus actuaciones futuras.

**Cuadro 7.1** Cuadro de pilares y principios de responsabilidad social de HOLCIM

(Cuadro obtenido del reporte de sustentabilidad de HOLCIM)



### **Cooperativista Pichincha**

Relación con sus clientes y espectadores: Conocer sus perfiles y características; ampliar y mejorar la oferta; buscar la calidad en el servicio; facilitar una comunicación fluida y apostar por la tecnología de punta.

Relación con sus empleados: Crear oportunidades; potenciar el desarrollo profesional; impulsar la formación y fomentar la actividad docente académica; lograr políticas conciliatorias; desarrollar la comunicación interna y vigilar la salud y seguridad en el centro de trabajo.

Transparencia informativa: Comunicación con los accionistas y la comunidad financiera y con la sociedad.

Entorno social: Activa participación en acción social y solidaria; apoyo a medidas de protección medioambiental y al desarrollo social sostenible y respaldo a las manifestaciones culturales y sociales.

Presentar Indicadores Públicos de actuación:

- Con relación a los clientes: ventas, distribución geográfica de mercados, etc.
- Con relación a los proveedores: pagos, porcentaje de compras a proveedores, etc.
- Con relación a los empleados: valor de las remuneraciones-incluyendo salarios, pensiones y otros beneficios y al respeto a los derechos humanos.
- Con relación a los Inversionistas: intereses, dividendos etc.
- Con relación al sector público: impuestos pagados y subsidios recibidos más los Impactos económicos indirectos.

## REPSOL YPF



### LÍNEAS DE TRABAJO

- Educación
- Salud
- Desarrollo Integral

### PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

#### **Siembra Vida**

##### Centro de Capacitación Artesanal de Varones – Ampliación de Construcciones

Junto con Fundación Amiga, se apoya para ampliar la capacidad instalada del Centro Artesanal de Varones de Esmeraldas, con la construcción de un pabellón con 4 aulas en hormigón armado y su correspondiente equipamiento.

Además, se trabaja para ampliar la cobertura de capacitación artesanal a jóvenes varones que requieren mejorar el nivel de su formación para optar por mejores oportunidades de ocupación e ingresos. Esmeraldas.

##### Salarios para Instructores de Deporte

Apoyo para impulsar la práctica de deportes en chicos y chicas de la calle como medio de superación, autoestima y formación. Lograr que los muchachos terminen su educación primaria y básica; mejorar el nivel nutricional y de salud por medio de la alimentación y control médico. Vincular a los padres de familia en los procesos de formación de sus hijos, a través de la participación en las distintas actividades del proyecto. Se realiza entre Fundación Repsol YPF del Ecuador y Fundación Su Cambio por El Cambio. Pichincha.

##### Prevención Antipandillas

Se apoya para fortalecer la formación en valores éticos de las familias de San Rafael; capacitar a los niños, adolescentes y jóvenes en actividades de tipo cultural y deportivo para uso adecuado de su tiempo libre, creatividad y energía.



Complementar la orientación familiar con campañas de buen trato y consideración especialmente a mujeres y niños. Desarrollar y aplicar programas de educación sexual para adolescentes y jóvenes con prevención de ETS y desarrollar y aplicar programas de educación para prevención y tratamiento de alcoholismo, tabaquismo y drogadicción. Las entidades ejecutoras son Fundación Repsol YPF del Ecuador y Sociedad Salesiana de Esmeraldas. Esmeraldas.

Laboratorio de Agua y Suelos

Se financia para atender con servicios de laboratorio a las necesidades de investigación y conocimiento de alrededor de 360 estudiantes de la Universidad Estatal Amazónica y de adecuada información sobre agua y suelos aproximadamente de 4,000 agricultores. Pastaza.

**Vida Plena**

Implementación del Albergue Paula para Mujeres Indígenas

Se apoya para dar soporte psicológico y legal a las víctimas de violencia doméstica. Realizar campañas de información y de formación para disminuir y erradicar la violencia doméstica, en especial la que afecta a mujeres y niños. Equipar los espacios de atención e implementar los servicios de atención médica y legal en la Casa Albergue PAULA. Proveer patrocinio legal a mujeres víctimas de violencia doméstica y delitos sexuales. El proyecto se ejecuta entre Fundación Repsol YPF del Ecuador y Fundación Ayllu Huarmicuna y Vicariato de Aguarico. Francisco de Orellana.

Medicina para Todos

Se apoya para atender la demanda de servicios de salud de la población de la provincia de Orellana, que se aproxima a 86.000 personas, de las cuales, el 63% vive en situación de extrema pobreza. Planificar y ejecutar acciones de atención integral de salud, a favor de familias indígenas y colonas, alrededor de 7,000 personas por año, de preferencia niños menores de 5 años y adultos mayores.

Dotar de medicinas genéricas en botiquines a 60 comunidades, en 25 parroquias. Constituir comités de salud en las comunidades e impulsar con ellos actividades de capacitación en salud preventiva y coordinar las actividades de salud preventiva y curativa con otras entidades locales, incluyendo los dispensarios del Patronato de Amparo Social. El proyecto se ejecuta entre Fundación Repsol YPF del Ecuador y Patronato de Servicio Social de Orellana – Passo. Francisco de Orellana.

Equipamiento de Maternidad Municipal

Se apoyó para ampliar y equipar el área de hospitalización del Policlínico Maternidad Municipal y para ampliar la cobertura de atención en las áreas quirúrgico – obstétrica, neonatología, pediatría. El proyecto se realiza entre Fundación Repsol YPF del Ecuador y Patronato de Amparo Social – Municipio de Loja.

Equipamiento de Unidad Médica del Patronato

Se apoya para atender la demanda de servicios de salud de la población de la provincia, que se aproxima a 40,000 personas, de las cuales, el 65% vive en situación de extrema pobreza. Contrarrestar la incidencia de enfermedades tropicales y problemas nutricionales en pacientes menores de edad, proveer servicios odontológicos a menores de edad y mujeres embarazadas.

Complementar con equipamiento básico la infraestructura instalada en los consultorios médico y odontológico construidos en la sede de salud del Patronato de Amparo Social. Las entidades ejecutoras son Fundación Repsol YPF del Ecuador y Patronato Provincial de Sucumbíos.

Infancia con Salud

Se apoya para atender las necesidades de provisión de insumos médicos y de alimentación para 160 niños hospitalizados y sus familiares de escasos recursos. El proyecto se lleva a cabo entre Fundación Repsol YPF del Ecuador y Fundación de Damas Voluntarias del Hospital de Niños Baca Ortiz. Pichincha.

Molleturo: Un Entorno Saludable

En una extensa parroquia de gran diversidad ecológica se coopera para proteger la salud humana, la nutrición, el adecuado manejo de recursos naturales frágiles y para promover la producción agroecológica alternativa. Incluye canalización de microcréditos. Las entidades ejecutoras son Fundación Repsol YPF del Ecuador y Fundación ALDES. Azuay.

Bancos Comunitarios Barrios Marginales de Guayaquil

Se ha provisto recursos para capacitación en gestión de empresas y para canalización de microcréditos para 40 familias pobres de barrios marginales de Guayaquil.

En el proyecto trabajan Fundación Repsol YPF del Ecuador y Fundación Viviendas del Hogar de Cristo. Guayas.



### Crédito para Microempresarias de Orellana

Se coopera para capacitar en técnicas de gestión empresarial a 600 mujeres microempresarias y concederles préstamos para actividades productivas generadoras de ingresos.

Las entidades ejecutoras son Fundación Repsol YPF del Ecuador y Fondo Populorum Progressio. Lago Agrio.

### Fortalecimiento de la Cooperativa

Ampliar el fondo rotativo de crédito de la CAC para hacer más efectiva la actividad de intermediación financiera en la comunidad rural de la parroquia Taday, del cantón Azogues, provincia del Cañar. Apoyar la diversificación de la producción campesina con acceso a recursos de crédito en condiciones accesibles. Implementar procesos de capacitación en diversificación y manejo de producción en las parcelas de los 150 socios y socias de la CAC. Se trabaja entre Fundación Repsol YPF del Ecuador y Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacique Guritave. Cañar.

Se ha mencionado parte del trabajo de Fundación Repsol YPF, pues durante el año 2005 ha realizado más de 45 proyectos.

## FUNDACIÓN NOBIS



### LÍNEAS DE TRABAJO

- *Vivienda*
- *Desarrollo Base*
- *Migración*
- *Salud*
- *Alimentación y Nutrición*
- *Atención de Menores*
- *Educación*

## PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

### Personal

- Vivienda social para el personal de guardianes y conserjes. Guayaquil.
- Fondo rotatorio de créditos para negocios conducidos por las mujeres, o hijos de los trabajadores. Guayaquil.
- Becas para personal de servicio que no ha terminado los estudios primarios. Guayaquil.
- Becas para estudios universitarios de los empleados, o de sus hijos. Guayaquil.

### Jóvenes en Acción

En cooperación con el Ayuntamiento de Madrid se capacita para el desarrollo de actividades micro empresariales. Zonas rurales de Guayaquil.

### Nuestros Niños

Programa auspiciado por el Ministerio de Bienestar Social y el Banco Interamericano de Desarrollo. Yaguachi, Milagro y Salinas, Guayas.

### Kilo de Ayuda

Con el aporte del pueblo español a las comunidades pobres del tercer mundo y el auspicio de la Fundación IUVE. 5 comunidades del cantón Milagro.

### Proyecto IAF

Con la colaboración de la InterAmerican Foundation, se busca fortalecer la capacidad de gestión comunitaria en organizaciones indígenas y afrolatinas. 5 provincias de la Costa del país.



Salud Comunitaria

Junto con Generalitat Valenciana se busca mejorar las condiciones sanitarias en 10 comunidades marginales. Guayas.

Prevención del Cáncer Uterino

Trabajo en conjunto con SOLCA. Milagro.

Construcción de Vivienda

Con la Agencia de Cooperación de España. Cantón Milagro, Guayas.

Redeamérica

Programa que agrupa a 50 fundaciones empresariales para promover el desarrollo de base, en comunidades pobres y la responsabilidad social de empresarios, gobiernos y ONG's.  
Latinoamérica

ESQUEL



Esquel inició su trabajo en Responsabilidad Social haciendo un diagnóstico nacional que le permitiera conocer las concepciones que sobre el tema tenían las familias, las empresas, las organizaciones sociales a lo largo y ancho del país, y que le posibilitara saber quiénes son los actores interesados en el tema. Asimismo, detectar qué programas de Responsabilidad Social priorizan y cómo los hacen; si la gente hace donaciones y si se involucra en iniciativas de beneficio público o social.

esto permitió contar con un buen primer mapeo en el que se pudo constatar que la responsabilidad social o filantropía -como se la denomina en otros países- existe en el Ecuador, pero no ha sido suficientemente visibilizada. La generosidad de los sectores privados a la hora de apoyar tareas de interés colectivo a través de la minga o de otras formas de trabajo compartido y cooperativo, la inversión creciente de empresas en programas sociales que benefician a sus trabajadores o a las comunidades en las que actúan, las actividades de voluntarios que mueven causas sociales, ambientales o de otro tipo, son ejemplos de un sinnúmero de iniciativas que ocurren en el Ecuador, que están ahí pero que no han tenido la debida promoción y reconocimiento.

Desde el inicio de esos aprendizajes Esquel ha venido llevando a cabo varias iniciativas dirigidas a fortalecer el desarrollo del sector, a estimular la inversión social por parte de las empresas privadas, a crear capacidades institucionales en organizaciones que trabajan en el tema, a promover y difundir más sobre las prácticas y casos exitosos de Responsabilidad Social, a organizar foros, conversatorios, simposios internacionales, eventos de capacitación, etc., y a promover este movimiento en favor de la responsabilidad social.

En este contexto, Esquel, conjuntamente con otras instituciones del país, constituyeron el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES), una organización formalmente establecida y conformada por más de 30 miembros, que son empresas, organizaciones empresariales, fundaciones, universidades, asociaciones de voluntarios. Sus funciones básicas son las de promover la Responsabilidad Social, fortalecer las capacidades institucionales de sus miembros y convertirse en interlocutor del tema frente a otros actores como el gobierno y la cooperación internacional. Esquel hospeda en sus oficinas a la Dirección Ejecutiva del CERES y ejerce la presidencia de su Consejo Directivo.

Por su parte, el Programa para la Promoción del Desarrollo Humano Sustentable (Proredes) es el fruto de una alianza estratégica de responsabilidad social entre el Oleoducto de Crudos y Gases (OCP Ecuador S.A.) y Fundación Esquel. Desde que apareció, como uno de los brazos ejecutores, Proredes ha buscado promover el desarrollo local a través de la búsqueda de soluciones encaminadas a superar la problemática de la zona por donde cruza



el oleoducto de crudos pesados. El Programa nació de una visión que entiende por responsabilidad social asumir una posición ética y un compromiso activo desde diversos sectores para aportar a la conformación de una comunidad democrática, sustentable y solidaria.

Asimismo, Esquel ha venido liderando una iniciativa que busca la acción conjunta de varias empresas y líderes empresariales del país para trabajar en favor de una educación de calidad para los sectores más pobres. Este emprendimiento cuenta actualmente con el compromiso de las empresas y corporaciones empresariales más destacadas del Ecuador y básicamente lo que busca es crear un marco de definiciones y políticas que favorezcan el desarrollo de proyectos de inversión social por parte de la empresa privada para asegurar que los servicios de educación pública sean de calidad certificada.

Para Esquel, la Responsabilidad Social es la actitud y las prácticas que asumen las organizaciones y los individuos para responder frente a la sociedad por las consecuencias de sus acciones. Es la expresión de la solidaridad con los menos favorecidos por el modelo excluyente de desarrollo. Es el interés por construir una sociedad que sea democrática, justa, equitativa, que privilegie el desarrollo sostenible y que trabaje en beneficio de quienes menos tienen.

## ITABSA



AFILIADA A PHILIP MORRIS INTERNACIONAL

## Youth Smoking Prevention - YSP

En estricto apego a las leyes nacionales y a nuestras políticas internas, impulsamos de manera constante programas y campañas destinadas a evitar que los menores de edad

fumen. En este marco llevamos adelante: La Ley es la Ley, Socios para el Éxito y Yo Tengo P.O.D.E.R.

#### La Ley es la Ley

Campaña pública vigente desde 1997. Es el ejemplo más visible del esfuerzo de ITABSA, TANASA y PROESA por contribuir a mantener a los menores alejados del cigarrillo.

#### Socios para el Éxito

Es un programa de capacitación para los comerciantes minoristas que PROESA que se desarrolla en algunos lugares del país. Nuestro objetivo es contribuir a la formación y capacitación del comerciante minorista en el Ecuador, específicamente aquellos que expenden nuestro producto y que por ende, son socios comerciales clave para nosotros.

El concepto que manejamos y promulgamos es " la responsabilidad es buen negocio" tanto en lo que se refiere al cumplimiento de las leyes, al pago de impuestos, al manejo del producto, al trato con el consumidor, como al tema de la no venta de cigarrillos a menores de edad. A nivel nacional.

#### Yo Tengo P.O.D.E.R.

Programa de formación en valores ejecutado por Fundación Esquel y Fundación El Universo, con el apoyo de ITABSA. Con el aval del Ministerio de Educación y Cultura, más de 80,000 estudiantes y 5,000 profesores de los principales colegios públicos y privados de Quito y Guayaquil han participando en esta propuesta, dirigida a estudiantes entre los 10 y 17 años. El objetivo es otorgar a los adolescentes las herramientas que necesitan para desarrollar su autoestima y fuerza de voluntad, de manera que puedan asumir responsabilidad por sus actos, resistir a presiones colectivas y tomar decisiones acertadas, incluyendo la de no fumar. El programa aborda temas como la solidaridad, el autoestima, la determinación, el valor de la honradez, la comunicación y la resolución de conflictos.

#### Socios Para el Desarrollo

Estamos comprometidos a responder a las necesidades básicas de la sociedad y a contribuir significativamente con el desarrollo de la comunidad en la que trabajamos.



### Simbolos de Libertad

En 1993 ITABSA creó SIMBOLOS DE LIBERTAD para fomentar la libertad de expresión y trabajar por la excelencia del periodismo en el Ecuador. Su Concurso Nacional de Periodismo ha premiado a los mejores trabajos en prensa, radio, televisión y periodismo. Más de 50 periodistas y escritores ecuatorianos y latinoamericanos han sido Jurados de Premiación del concurso.

### Puerta Abierta

El objetivo primordial de Puerta Abierta es brindar espacios, concientizar e impulsar programas de prevención y atención sobre la violencia intrafamiliar. En el Ecuador, 6 de cada 10 mujeres, entre los 25 y 45 años son víctimas de alguna forma de violencia, ya sea física, psicológica o sexual. Estas mujeres pertenecen a todos los estratos sociales y en el 83% de los casos están casadas, o conviven con su agresor.

### Contribuciones

Como toda afiliada de PMI estamos comprometidos en responder a las necesidades básicas de la sociedad y a contribuir a su desarrollo, trabajando de la mano con la comunidad en la que nos desenvolvemos y llevamos adelante nuestro negocio.

### **MICROSOFT**

**Microsoft**  
Iniciativa Social Nuestra pasión

### Programa Inicial Ilimitado

Programa Global de Microsoft para apoyar a ONG's sin fines de lucro en la Inclusión Tecnológica en el País a través de la creación de Telecentros Comunitarios. A nivel mundial.

*Alianza por la Educación*

Programa desarrollado para apoyar a entidades educativas en la Inclusión Digital en su pensum de estudios a través de software y herramientas para instituciones. A nivel Mundial.

*Microsoft Solidario*

Gestión Social: Actividades realizadas con aportes voluntarios de los empleados. Sensibilización e integración de los familiares en torno a un objetivo social. Región Andina.

**Diners Club Internacional**



***Diners Club  
International***

*Alianza diners club - unicef*

Los aportes voluntarios de 8200 socios de Diners Club han logrado alcanzar resultados de profundo impacto en la educación de la niñez ecuatoriana. Diners Club realiza aportes anuales en base al cálculo de un % de los consumos realizados por los socios Diners Club UNICEF y por el 100% de las cuotas anuales de mantenimiento de afiliaciones de las tarjetas. Los aportes no significan ningún tipo de recargo para los socios.

*Cultura*

Diners Club, en el transcurso de su gestión ha venido apoyando a diversas organizaciones promotoras de arte y cultura, artistas y centros de arte en nuestro país.

*Valores morales*



Integridad.

Responsabilidad.

Respeto.

Perdón.

Valores empresariales

Compromiso con el Cliente

- Satisfacer las necesidades y expectativas del cliente con valor agregado

Compromiso con el Logro

Enfocarnos en el cumplimiento de los objetivos empresariales y profesionales con la filosofía del mejoramiento continuo

Compromiso con la Calidad Total

- Calidad en el Servicio
- Calidad en las Propuestas de Valor
- Calidad en la Comunicación

Compromiso con la Claridad y la Transparencia

Compromiso con el Trabajo en Equipo

- Trabajar en conjunto para lograr resultados mayores
- Los logros son de todos

Compromiso con la Responsabilidad Social

Ser socialmente responsables como ciudadanos y como empresas en las comunidades y país en el que vivimos.

## OCP ECUADOR



Asumir una posición de indiferencia ante los crecientes problemas que están afectando a la humanidad -contaminación ambiental, violencia, desorden social, pérdida de principios y valores- será para el mundo entero la peor catástrofe vivida. Son las organizaciones empresariales, los profesionales, el estado y las entidades educativas las que deben asumir una posición de liderazgo para combatir estos flagelos.

Por afectados que estemos, es hora de replantear la responsabilidad social de la empresa privada en todas sus dimensiones, pues de no hacerlo, ella misma y la sociedad en su conjunto, pasarán a ser simples espectadoras de nuestro propio entierro.

### PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA OCP

- Proyecto intercultural bilingüe abya-yala de la iglesia de san miguel de sucumbíos" - convenio ocp - vicariato de sucumbíos.
- Proyecto "fortalecimiento y mejoramiento de la calidad educativa en los establecimientos escolares de las parroquias del dmq" (contraparte en infraestructura, capacitación y material didáctico). Convenio ocp – confedec.
- Convenio ocp - unicef en tres programas: educación, caravana para la vida y observatorio de los derechos de niños, niñas y adolescentes.
- Programa de desarrollo humano sustentable, proredes. Convenio ocp - fundacion esquel.
- Capacitación en mecánica automotriz para los cantones quijos y el chaco.
- Programa "ocp en la formación de líderes y emprendedores" convenio con junior achievement.
- Proyecto "centros de acopio de leche" en los cantones el chaco y quijos. Convenio ocp – agso.



- Auspicio a deportistas destacados: ernesto lincango (deportista discapacitado) y edison jiménez (campeón mundial de kickboxing categoría 51 kg.)
- Proyecto “esperanza para los jóvenes y desarrollo del cantón esmeraldas” convenio ocp – vicariato de esmeraldas.
- Redes de distribución sistema de agua.
- Construcción de subcentros de salud.

#### PINTURAS CONDOR



Proceso público y voluntario que iniciamos a finales de 1999. RI, es un Sistema similar como la ISO pero Orientada a la seguridad Industrial, la Salud Ocupacional y al Cuidado del Medio Ambiente.

Este sistema proactivo que apoya la disminución de los riesgos de los procesos industriales, se preocupa del trabajador, del cuidado del medio ambiente y de acciones conjuntas con la comunidad.

#### Programa de Becas Escolares

Beneficia a 13 niños de escuelas fiscales del sur de Quito y a 13 niños, hijos de empleados de la empresa. Iniciamos este Programa en Mayo de 2004 y consiste en apoyar con el pago de matrícula, uniformes, libros y útiles escolares, así como también en la entrega de una canasta mensual de víveres a la familia de cada estudiante becado.

#### Capacitación

Capacitación en el área de liderazgo ya autoestima a maestros de tres escuelas fiscales del sur de Quito y dos escuelas primarias particulares; padres de estudiantes becados tanto

interna como externamente y que son alumnos de las escuelas mencionadas anteriormente, así como también a los niños participantes del Programa de Becas Escolares.

## 8. PREMIO DE CALIDAD DE LA ESPOL

### 8.1 GENERALIDADES

La Misión de este premio es ser un mecanismo nacional evaluador de la Calidad y Responsabilidad Social de las Empresas del Ecuador que reconozca la buena gestión con responsabilidad y hace a las organizaciones más competitivas entre si.

La visión es ser un premio reconocido a nivel mundial, y a la ESPOL como un ente avalizador y otorgador del premio.

### 8.2 DISEÑO METODOLOGICO DEL PREMIO

Se tomarán en cuenta varios aspectos que serán evaluados mediante estudios de satisfacción a los actores del siguiente modelo:

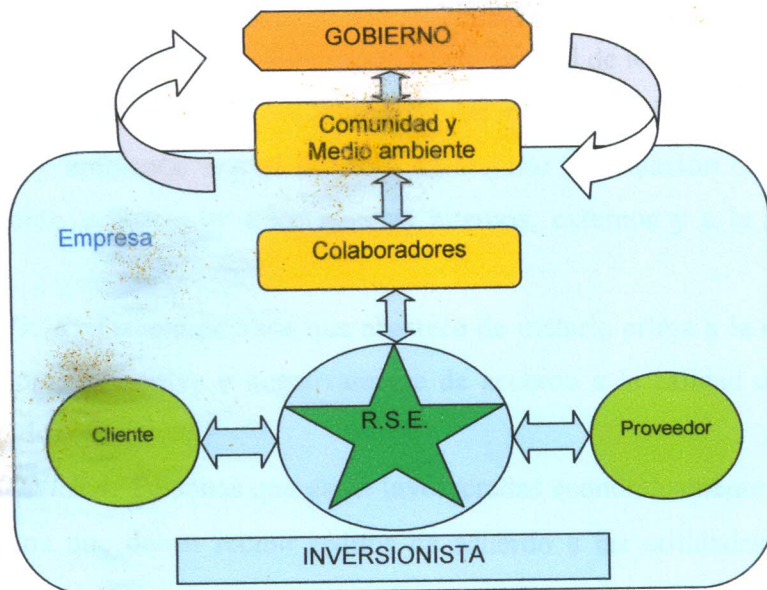


Figura 8.1 Modelo de calidad



continuación de explica cada uno de los actores a los que se incluye en el premio propuesto para su evaluación de la satisfacción:

1. **GOBIERNO:** La fuerza que tiene el gobierno de turno con sus leyes, decretos y otros para dar apoyo a las empresas que tengan la iniciativa de emprender proyectos de RSE y favorecer a la comunidad. Además de promover la difusión a través de medios.
2. **COMUNIDAD:** Las personas que son y no son clientes de la empresa que se ven afectados o favorecidos por las acciones de la empresa.
3. **MEDIO AMBIENTE:** Entorno en el cual opera una organización, en el que se incluye: el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos, y sus interrelaciones.
4. **EMPRESA:** Sociedad de personas organizadas legalmente para vender un producto o servicio.
5. **COLABORADORES:** Persona que trabajan dentro de la empresa y son afectados positivamente o negativamente por las decisiones que tome la empresa.
6. **CLIENTE:** Persona que compra los productos o servicios que ofrece la empresa y que es afectado positiva o negativamente por la calidad de los mismos.
7. **RSE:** contribución activa y voluntaria de las empresas al mejoramiento social, económico y ambiental con el objetivo de mejorar su situación competitiva y su valor añadido y favorecer a los clientes internos, externos y a la comunidad en general.
8. **PROVEEDOR:** Tercera persona que abastece de materia prima a la empresa. Esta puede favorecer positiva o negativamente de acuerdo a la calidad de los recursos suministrados.
9. **INVERSIONISTA:** Personas que están involucradas económicamente en la empresa de tal forma que deben recibir réditos de acuerdo a las utilidades que reciba la empresa fruto de sus ventas, por lo que ellos podrían afectar positiva o negativamente al momento de tomar decisiones de inversión.





*CLIENTE:*

- Comunicación con el cliente.
- Investigación y desarrollo de nuevos productos y/o servicios.
- Política de marketing y ventas.
- Atención al cliente.

*RSE:*

- Programas de responsabilidad social.
- Reporte de sustentabilidad.

*PROVEEDOR:*

- Evaluación y selección de proveedores.
- Difusión de valores.
- Transferencia de conocimiento.
- Comunicación.

*INVERSIONISTA:*

- Desarrollo de principios éticos.
- Gobierno Corporativo.
- Estabilidad económica y retorno de inversión.

*MEDIO AMBIENTE:*

- Incorporación de insumos y tratamiento de desechos.
- Impacto.
- Capacitación.

## COMITÉ EVALUADOR

El Comité evaluador de la ESPOL, será independiente de la actual oficina de calidad y evaluación de esta Universidad. Estará compuesto por los siguientes miembros para la evaluación de las empresas.

- Un Líder evaluador
- Tres asesores de concurso
- Tres evaluadores principales
- Un Investigador de mercados
- Un analistas estadístico
- Personal tercerizado para la recolección de información

*Líder evaluador:* Especialista en Implantación y evaluación de Sistemas de Calidad y Responsabilidad Social Empresarial, su principal función es dirigir el Comité para evaluación del premio.

*Asesor de concurso:* Conocedor de los reglamentos para la obtención del premio. Persona que se involucra parcialmente con la empresa con la finalidad de ser mediador entre la empresa y el Comité de evaluación de la ESPOL.

*Evaluador principal:* Persona con un alto grado de conocimiento de los reglamentos del concurso y de sistemas de calidad. Es el principal encargado de la evaluación de la Empresa. Este trabaja conjuntamente con el investigador de mercados y el asesor de concurso asignado.

*Investigador de Mercados:* Especialista en Estudios de satisfacción. Persona que se encargara se realizar los estudios para la calificación de las empresas concursantes.

*Analista estadístico:* Trabaja directamente con el Investigador de mercados, analizando la información estadística recolectada.



personal tercerizado: personal que trabaja con el Investigador de mercados, en la recolección de la información.

## REQUISITOS DE APLICACION AL PREMIO

### 9.1 GENERALIDADES

Pueden participar para ganar este premio todas medianas y pequeñas empresas del Ecuador, que tengan certificado ó solo implantado un sistema de Calidad y hagan actividades de RSE interna y externa. También pueden participar empresas que no hayan implantado un sistema de calidad o RSE, pero tenga procesos internos suficientemente buenos como para generar resultados satisfactorios. Los que se inscriban para el premio, deben estar concientes de que tendrán que ser transparentes con la información que provean al comité evaluador.

La calificación se realizara en dos fases: preselección y fase final.

**PRESELECCION:** En esta etapa se escogerán las 10 empresas que obtengan la más alta puntuación otorgada por el comité evaluador. La calificación será realizada en base a la documentación entregada por las empresas participantes y que se especifican en las bases del concurso.

**FASE FINAL:** En esta fase se procederá a evaluar a las empresas preseleccionadas, en las distintas áreas, criterios y subcriterios detallados posteriormente y de acuerdo a los procedimientos indicados en las bases del concurso.

### 9.2 COSTOS

La ESPOL por ser una Institución sin fines de lucro, realizará este proyecto con el único afán de beneficiar al país con empresas que estén mejorando su desempeño continuamente y con responsabilidad social. Por consiguiente, la inversión que realicen las empresas para enlistarse para la obtención del premio, es únicamente el valor que represente a los costos

Administrativos y de estudios incurridos para la evaluación, los que se detallarán más adelante

### 9.3 DURACION DEL PREMIO

Este premio tiene duración de un año, y las empresas ganadoras tienen la posibilidad de volver a participar en los siguientes años consecutivos con las mismas oportunidades de conseguir el premio

### 9.4 INCENTIVOS PARA PARTICIPAR

Entre los motivos por los que una empresa le interesaría participar para la obtención del premio, están:

- 1.- El reconocimiento nacional al mérito global de Calidad y RSE
- 2.- Participación del estado para otorgar incentivos a las empresas ganadoras, tales como la reducción de impuestos en el año de duración del premio. (Convenio de la ESPOL con el Gobierno)
- 3.- Utilización del reconocimiento otorgado por la ESPOL con fines comerciales, especificando el año en la cual obtuvo tal premio.

**Premio:** Se hará la entrega de un trofeo a la empresa ganadora y menciones honoríficas a las empresas finalistas en reconocimiento a las actividades realizadas con responsabilidad social empresarial, en una ceremonia en la que estarán presentes representantes de gobierno e invitados especiales.

En base a las calificaciones obtenidas en la fase final se elaborará un ranking de las 10 mejores empresas seleccionadas el mismo que será difundido a través de distintos medios de comunicación externos, y a través de la revista FOCUS de la ESPOL, la misma que será entregada a las distintas empresas fundaciones y organizaciones involucradas en temas de RSE.

### 9.5 BASES DEL CONCURSO



## 9.5.1 REQUISITOS

El premio instaurado deberá hacer cumplir los siguientes requisitos:

- Califican empresas privadas o unidades de negocios con estructura completa, se excluyen áreas o departamentos que sean parte de una organización.
- Deben los procesos internos de la compañía estar orientados hacia la responsabilidad social como prioridad principal sus colaboradores y clientes externos.
- Brindar productos o servicios que no causen perjuicios a la salud, al ambiente y a la sociedad en general.
- Cumplir con las exigencias y reglamentaciones enmarcadas en la ley.
- No hayan sido sancionadas por entes reguladores o de control estatal.

## 9.5.2 INSCRIPCIÓN

Para participar en el Premio ESPOL a la calidad y Responsabilidad Social Empresarial para PYMES. Las empresas interesadas deberán presentar la siguiente información:

### 1. Solicitud de inscripción.

Es un documento en el que se especificará la siguiente información

#### 1.- Datos de la empresa.

Nombre de la Empresa	
Dirección	
Teléfono	
Fax	
Correo electrónico	
RUC	
Sector	
Categoría	

2.- Datos de la persona encargada de la comunicación de la empresa con los organizadores.

Nombre	
Cargo	
Teléfono	
Correo electrónico	
Número de cédula	

## 2. Documentación a evaluarse en la empresa.

### 1. EMPRESA

Visión

Misión

### 2. GOBIERNO

- Transparencia Política

- Campañas de concientización de ciudadanía responsable

- Anticorrupción

- Consideración de sanciones a miembros de la empresa que ofrezcan y/o reciban sobornos en el código de conducta

### 3. COMUNIDAD:

- Impacto de la empresa en la comunidad

- Establecimiento de canales de comunicación entre la empresa y la comunidad para integrarlos en la toma de decisiones.

- Promoción de programas de voluntariado

- Difusión e iniciativa para trabajo voluntario del personal de la compañía.

- Participación en proyectos de desarrollo local o municipal

- Recursos destinados para apoyar proyecto de desarrollo comunitario en los lugares que opera la empresa.
- Patrocinio de actividades artísticas y culturales.



- Facilidad de asesoría y ayuda a la comunidad en temas en que la empresa tenga conocimientos.

#### 4. COLABORADORES:

- Estabilidad laboral
  - Índice de rotación de personal
  - Promedio de antigüedad del personal
- Política de remuneración y beneficios de ley.
  - Programa de remuneraciones y beneficios
  - Sueldos acorde al mercado laboral
- Seguridad y salud ocupacional.
  - Programas de salud, seguridad y condiciones de trabajo que ofrece a sus colaboradores
- Desarrollo profesional.
  - Programas de promoción interna
  - Plan de carrera profesional
  - Oportunidades que brindan al trabajador
- Desarrollo personal y familiar.
  - Políticas que faciliten el desarrollo del equilibrio trabajo-familia entre sus empleados.
  - Beneficios especiales que otorga la empresa a sus trabajadores y/o familia.
- Respeto a la diversidad.
  - Estrategias de valorización y respeto a la diversidad en el proceso de reclutamiento, contratación y salarios
- Libertad de asociación.
  - Libertad de acción de grupos de trabajadores organizados y/o sindicatos al interior del lugar de trabajo
  - Comunicación con asociaciones sindicales u agrupaciones de trabajadores de la empresa.
- Comunicación organizacional

- Medios utilizados para compartir información entre y con sus colaboradores.
- Canales de comunicación con sus colaboradores.
- Política de uso eficiente de canales de comunicación.
- Programas de participación de sus colaboradores para propuestas de mejora de procesos internos de la empresa.

5. *CLIENTE:*

- Comunicación con el cliente
  - Call center
  - Políticas de devolución
- Investigación y desarrollo de nuevos productos y/o servicios
  - Estándares utilizados para la elaboración del producto y/o servicios.
  - Resultados de investigación para el desarrollo de productos nuevos.
- Política de marketing y ventas.
  - Política comercial de precios
  - Ventas éticas
  - Marketing ético
  - Garantías
- Atención al cliente
  - Sistema orientado al cliente.
  - Índice de satisfacción del cliente.
  - Tiempo de espera.

6. *RSE:*

- Programas de responsabilidad social
- Reporte de sustentabilidad.

7. *PROVEEDOR:*

- Evaluación y selección de proveedores
  - Política de evaluación y selección de proveedores.
  - Criterios de responsabilidad social.
- Difusión de valores



- Mecanismo empleados para transferir valores y principios de responsabilidad social.
- Transferencia de conocimiento
  - Mecanismos empleados para contribuir en la mejora del sistema de gestión de los proveedores.
- Comunicación
  - Establecimiento de canales de comunicación
  - Política de cancelación y pagos.
  - Índice de satisfacción.

8. *INVERSIONISTA:*

- Desarrollo de principios éticos
  - Código de Ética.
  - Medios empleados para la difusión de visión, misión, valores y cultura organizacional.
- Gobierno Corporativo
  - Principios del Buen Gobierno Corporativo.
- Estabilidad económica y retorno de inversión
  - Indicadores financieros

9. *MEDIO AMBIENTE:*

- Incorporación de insumos y tratamiento de desechos
  - Uso y empleo de productos reciclables
  - Implementación de sistema de reutilización de recursos utilizados.
  - Programa de ahorro de agua y energía.
- Impacto ambiental
  - Conciencia ambiental
  - Mecanismos de medición del impacto ambiental de las actividades de la empresa
  - Programas para minimizar impactos ambientales generados por la actividad de la empresa.
- Capacitación

- Concientización del personal acerca de temas ambientales.

**datos y evidencias de dicha información**

Todos los necesarios para sustentar la información documental

**Importancia del pago de la inscripción**

INFORMACIÓN OTORGADA POR LOS CONCURSANTES SE MANEJARA CON  
MUY BAJA RESERVA.

**SELECCIÓN (PRIMERA FASE).**

En esta etapa, las empresas serán evaluadas mediante la información y documentación  
presentada en la inscripción, esta evaluación será documental y se calificará de acuerdo al  
siguiente esquema:

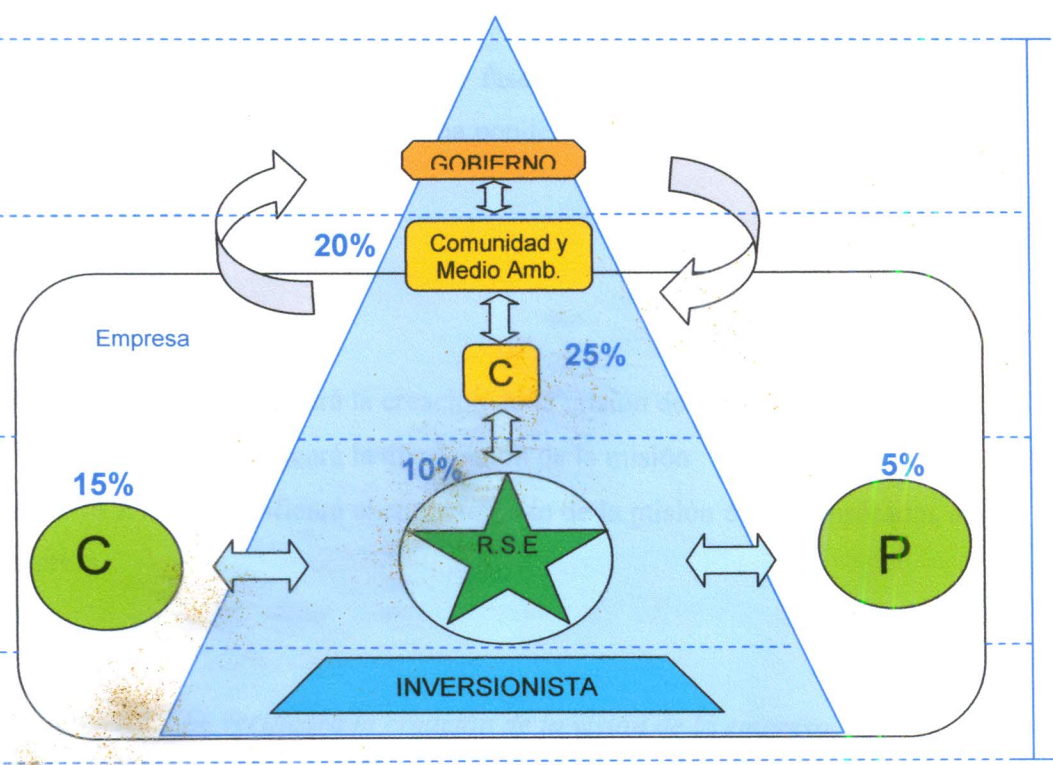


Figura 9.1 Distribución del puntaje de la evaluación



Las empresas participantes deberán entregar información verificable sobre la buena práctica y su impacto.

El Comité Evaluador podrá descalificar una empresa cuando ésta incumpla con uno o más puntos de éstas bases, o cuando sus políticas de gestión no corresponda a los fines de responsabilidad social que este concurso fomenta.

Si en la preselección se presentan dos o menos concursantes aptos, ésta será declarará desierta. El Comité procederá a evaluar dichos proyectos y de considerarlo pertinente, se otorgará una mención especial. En el caso que se presenten sólo tres empresas aptas para concursar, se dará sólo un premio.

#### **9.5.4 FASE FINAL.**

Las diez empresas seleccionadas en la primera fase, serán calificadas por el comité evaluador mediante fuentes externas, con la misma ponderación empleada en la fase uno se acuerdo a lo siguiente:

##### *1. EMPRESA*

###### *Criterio 1.1 Misión*

*Subcriterio 1.1.1 Se verificará la creación de la misión de la empresa*

*Subcriterio 1.1.2 Se verificará la divulgación de la misión*

*Subcriterio 1.1.3 Se verificará el conocimiento de la misión en los empleados de la empresa.*

###### *Criterio 1.2 Visión*

*Subcriterio 1.2.1 Se verificará la creación de la visión de la empresa*

*Subcriterio 1.2.2 Se verificará la divulgación de la visión*

*Subcriterio 1.2.3 Se verificará el conocimiento de la visión en los empleados de la empresa.*

2. GOBIERNO : (5%)

*Criterio 2.1 Transparencia Política*

*Subcriterio 2.1.1 Verificación de campañas para la concientización de ciudadanía responsable*

*Criterio 2.2 Anticorrupción*

*Subcriterio 2.2.1 Verificar que en el código de conducta (o en algún otro documento) se consideren sanciones a miembros de la empresa que ofrezcan y/o reciban sobornos.*

3. COMUNIDAD: (10%)

*Criterio 3.1 Impacto de la empresa en la comunidad*

*Subcriterio 3.1.1 Verificación del establecimiento de canales de comunicación entre la empresa y la comunidad para integrarlos en la toma de decisiones*

*Subcriterio 3.1.2 Verificación del uso correcto de los canales de comunicación de la empresa y la comunidad.*

*Subcriterio 3.1.3 Verificación de la toma de decisiones utilizando la información encontrada por la comunicación de la empresa con la comunidad.*

*Criterio 3.2 Promoción de programas de voluntariado*

*Subcriterio 3.2.1 Verificación de Incentivos para trabajo voluntario del personal de la compañía.*

*Subcriterio 3.2.2 Verificación de la difusión para trabajo voluntario del personal de la compañía.*

*Subcriterio 3.2.3 Verificación del trabajo voluntario del personal de la compañía.*

*Subcriterio 3.2.4 Verificación de los resultados del trabajo voluntario del personal de la compañía.*

*Criterio 3.3 Participación en proyectos de desarrollo local o municipal*

*Subcriterio 3.3.1 Verificar la existencia de recursos destinados para apoyar proyecto de desarrollo comunitario en los lugares que opera la empresa.*

*Subcriterio 3.3.2 Verificar que se realice patrocinio a las actividades artísticas y culturales programadas.*



*Subcriterio 3.3.3* Verificar que se expliquen las facilidades de asesoría y ayuda a la comunidad en temas en que la empresa tenga experiencia

*Subcriterio 3.3.4* Verificar que se realice la asesoría y ayuda a las comunidades en temas en que la empresa tenga experiencia.

#### 4. COLABORADORES: (25%)

Se realizarán encuestas con el fin de evaluar el nivel de satisfacción de los colaboradores de la empresa. Estas encuestas serán realizadas en base a las distintas componentes mencionadas en la información de la empresa. Se evaluarán los siguientes criterios y subcriterios.

##### *Criterio 4.1* Estabilidad laboral

*Subcriterio 4.1.1* Se verificará el Índice de rotación de personal

*Subcriterio 4.1.2* Se verificará promedio de antigüedad del personal

##### *Criterio 4.2* Política de remuneración y beneficios de ley.

*Subcriterio 4.2.1* Se verificará que se realicen programas de remuneraciones y beneficios

*Subcriterio 4.2.2* Se verificará que los sueldos estén acorde al mercado laboral

##### *Criterio 4.3* Seguridad y salud ocupacional.

*Subcriterio 4.4.1* Se verificará la planificación de Programas de salud, seguridad y condiciones de trabajo que ofrece a sus colaboradores

##### *Criterio 4.4* Desarrollo profesional.

*Subcriterio 4.4.1* Se verificará que existan programas de promoción interna

*Subcriterio 4.4.2* Se verificará que se lleven a cabo los planes de carrera profesional

*Subcriterio 4.4.3* Verificar que se den igualdad de oportunidades que brindan al trabajador

##### *Criterio 4.5* Desarrollo personal y familiar.

*Subcriterio 4.5.1* Verificar que existan y que ejecuten Políticas que faciliten el desarrollo del equilibrio trabajo-familia entre sus empleados.

*Subcriterio 4.5.2* Verificar que se den Beneficios especiales que otorga la empresa a sus trabajadores y/o familia.

*Criterio 4.6* Respeto a la diversidad.

*Subcriterio 4.6.1* Verificar que se planifiquen y ejecuten estrategias de valorización y respeto a la diversidad en el proceso de reclutamiento, contratación y salarios

*Criterio 4.7* Libertad de asociación.

*Subcriterio 4.7.1* Verificar que existan dentro de la organización libertad de acción de grupos de trabajadores organizados y/o sindicatos al interior del lugar de trabajo

*Subcriterio 4.7.2* Verificar que existan medios de Comunicación con asociaciones sindicales u agrupaciones de trabajadores de la empresa.

*Criterio 4.8* Comunicación organizacional

*Subcriterio 4.8.1* Verificar que existan medios para compartir información entre y con sus colaboradores y que estos sean utilizados.

*Subcriterio 4.8.2* Verificar que existan canales de comunicación con sus colaboradores y que estos sean utilizados

*Subcriterio 4.8.3* Verificar que existan Política de uso eficiente de canales de comunicación.

*Subcriterio 4.8.4* Verificar que existan programas de participación de sus colaboradores para propuestas de mejora de procesos internos de la empresa.

## 5. CLIENTE: (15%)

Mediante una investigación de mercado a través de medios tales como Encuestas telefónicas, visitas a los clientes, etc. Otros podrían ser Indicadores de devolución proporcionados por la empresa.

*Criterio 5.1* Comunicación con el cliente

*Subcriterio 5.1.1* Verificar que exista algún medio de atención al cliente como un Call Center



*Subcriterio 5.1.2* Verificar que existan Políticas de devolución y que se apliquen dentro de la empresa

*Criterio 5.2* Investigación y desarrollo de nuevos productos y/o servicios

*Subcriterio 5.2.1* Verificar que existan estándares y se utilicen para la elaboración del producto y/o servicios.

*Subcriterio 5.2.2* Verificar que se utilicen los resultados de investigaciones para el desarrollo de productos nuevos.

*Criterio 5.3* Política de marketing y ventas.

*Subcriterio 5.3.1* Verificar que existan políticas comerciales de precios para los productos.

*Subcriterio 5.3.2* Verificar que los procedimientos de ventas sean éticos.

*Subcriterio 5.3.3* Verificar que las campañas de marketing sean éticas

*Subcriterio 5.3.4* Verificar que existan políticas de garantías y que se apliquen para lo requerido en la empresa.

*Criterio 5.4* Atención al cliente

*Subcriterio 5.5.1* Se verificará que exista un sistema orientado al cliente.

*Subcriterio 5.5.2* Se verificará que exista y se aplique un índice de satisfacción del cliente periódicamente.

*Subcriterio 5.5.3* Verificar que se tome en cuenta y se mida el Tiempo de espera del cliente

#### 6. RSE: (10%)

Mediante la verificación de existencia de programas de responsabilidad social

*Criterio 6.1* Programas de responsabilidad social.

*Subcriterio 6.1.1* Verificación de plan anual de RSE

*Subcriterio 6.1.1* Verificación de presupuesto asignado para actividades de RSE

*Criterio 6.2* Reporte de sustentabilidad.

*Subcriterio 6.2.1* Verificación del reporte de resultados de RSE

#### 7. PROVEEDOR: (5%)

Mediante una investigación de mercado a través de medios tales como Encuestas telefónicas, visitas a las instalaciones de los proveedores, etc.

*Criterio 7.1 Evaluación y selección de proveedores*

*Subcriterio 7.1.1* Verificar que existan y se lleven a cabo políticas de evaluación y selección de proveedores.

*Subcriterio 7.1.2* Verificar que se hallan estipulado Criterios de responsabilidad social.

*Criterio 7.2 Difusión de valores*

*Subcriterio 7.2.1* Verificar que existan mecanismos empleados para transferir valores y principios de responsabilidad social.

*Criterio 7.3 Transferencia de conocimiento*

*Subcriterio 7.3.1* Verificar que existan mecanismos empleados para contribuir en la mejora del sistema de gestión de los proveedores.

*Criterio 7.4 Comunicación*

*Subcriterio 7.4.1* Verificar que se hallan establecido canales de comunicación

*Subcriterio 7.4.1* Verificar que existan y se lleven a cabo políticas de cancelación y pagos.

*Subcriterio 7.4.1* Verificar que existan un Índice de satisfacción con respecto a la comunicación

**8. INVERSIONISTA: (20%)**

Se verificará que la empresa trabaje bajo los principios de Buen Gobierno Corporativo. Porcentaje del presupuesto de la empresa destinado a programas de responsabilidad social

*Criterio 8.1 Desarrollo de principios éticos*

*Subcriterio 8.1.1* Verificar que se utilice un Código de Ética.

*Criterio 8.2 Gobierno Corporativo*

*Subcriterio 8.2.1* Verificar que existan, se divulguen y practiquen los principios del Buen Gobierno Corporativo.



*Criterio 8.3 Estabilidad económica y retorno de inversión*

*Subcriterio 8.3.1* Verificar que se obtengan periódicamente los Indicadores financieros

*9. MEDIO AMBIENTE: (10%)*

Si la empresa cuenta con una certificación ambiental vigente o Para la calificación de este ítem se tomara en cuenta: Certificación ambiental vigente Políticas de ahorro de recursos no renovables. Mecanismos de reducción de impacto ambiental de las actividades de la empresa.

*Criterio 9.1 Incorporación de insumos y tratamiento de desechos*

*Subcriterio 9.1.1* Verificar el uso y empleo de productos reciclables

*Subcriterio 9.1.2* Verificar que se realice la implementación de sistema de reutilización de recursos.

*Subcriterio 9.1.3* Verificar que existan programas de ahorro de agua y energía.

*Criterio 9.2 Impacto ambiental*

*Subcriterio 9.2.1* Verificar que existan programas de conciencia ambiental

*Subcriterio 9.2.2* Verificar que existan mecanismos de medición del impacto ambiental de las actividades de la empresa

*Subcriterio 9.2.3* Verificar que existan programas para minimizar impactos ambientales generados por la actividad de la empresa.

*Criterio 9.3 Capacitación*

*Subcriterio 9.2.1* Verificar que exista concientización del personal acerca de temas ambientales.

A diferencia de la primera fase, la evaluación se realizará in situ, dándole a cada subcriterio el mismo peso porcentual del criterio, y luego promediándolo.

## 9.5.5 DEFINICIONES Y TERMINOLOGIAS

### 9.5.5.1 Buen Gobierno Corporativo

Las prácticas de **buen gobierno corporativo** pueden definirse como: “*el conjunto de prácticas formales e informales, que gobiernen las relaciones entre los administradores y todos aquellos que invierten sus recursos en la empresa principalmente accionistas y acreedores*”. Estos principios enunciados por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) y otros organismos, como el Banco Mundial, en términos generales son:

- El respeto de los derechos de los accionistas y su tratamiento equitativo de manera independiente de su participación en el capital de la empresa.
- Claras definiciones de la responsabilidad y funciones de la dirección empresarial.
- Transparencia, fluidez e integridad de la información.
- Adopción de formas efectivas de comunicación con el público interesado en la empresa,
- Una adecuada estructura de gobierno.

La adecuación de dichas prácticas en las empresas trae consigo beneficios tales como reducir los riesgos para los inversionistas y acreedores y elevar el valor de la empresa a favor de sus accionistas. Las prácticas de buen gobierno corporativo rebasan la regulación recogida por la legislación positiva vigente en el Ecuador, especialmente la legislación societaria, que regula la relación entre los administradores, los socios y acreedores de las compañías; ya que van más allá del ámbito societario; se dirige más bien al interés de la sociedad en las empresas como entidades de desarrollo económico, capaces de captar recursos públicos a través del mercado de valores y de instituciones y entidades financieras; es decir el buen gobierno corporativo tiene que ver internamente en la compañía con las formas en las que la misma se organiza para cumplir su objeto social.

A través del gobierno corporativo se trata de proteger, a más de los intereses de los socios de empresas, los de aquellos que sin tener esa calidad defienden intereses derivados de la inversión en compañías.



*“ Aun cuando las empresas actúen buscando alcanzar su estrategia y su resultado individual, al asegurar un comportamiento ético, transparente y responsable, que se logra a través de buenas prácticas de Gobierno Corporativo, influye definitivamente en el clima de negocios y la economía del país. Siendo más ambicioso, podría impactar hasta en la región donde opera, si consideramos el grado con que se logre llevar estos mensajes a los públicos interesados. Este ambiente positivo en el entorno genera credibilidad a los inversionistas locales e internacionales, desarrollo para el país, lo cual termina por impactar positivamente a la sociedad”.*

**Rosángela Faria, Comité de riesgo y auditoría Grupo Nueva, Amanco**

#### **9.5.5.2 Transparencia política**

La transparencia es la eliminación de un sistema gubernamental o la reserva del Estado, es una necesidad constante que la sociedad exige conocer los manejos financieros y económicos de sus gobernantes, en un derecho permanente que debe combatir a la corrupción pues los actos "guardados" muchas veces son la razón del enriquecimiento ilícito.

Finalmente el concepto de transparencia es básicamente un sinónimo del concepto de "rendición de cuentas", ya que la transparencia es una característica peculiar que abre los esquemas de organizaciones políticas y burócratas al escrutinio público mediante sistemas de clasificación y difusión que reducen los costos del acceso a la información del gobierno, pero un punto muy importante es que la transparencia no tiene que ver con rendir cuentas, ya que como gobernantes o funcionarios tienen la obligación de "rendir cuentas" con los ciudadanos, un destinatario en específico, sino con la práctica de colocar la información en un estilo de "vitrina pública" para que los ciudadanos interesados puedan revisarla, analizarla, y en su caso como mecanismo para sancionar en el caso de algunas anomalías en su interior.

#### **9.5.5.3 Corrupción política.**

En términos generales, la corrupción política es el mal uso público (gubernamental) del poder para conseguir una ventaja ilegítima, generalmente secreta y privada. El término

opuesto a corrupción política es transparencia. Por esta razón se puede hablar del nivel de corrupción o transparencia de un estado.

Todos los tipos de gobierno son susceptibles a la corrupción política. Las formas de corrupción varían, pero las más comunes son el patrocinio, sobornos, extorsiones, influencias, fraudes, malversación, y el nepotismo. La corrupción facilita a menudo otro tipo de hechos criminales como el tráfico de drogas, lavado de dinero, y la prostitución, que no se restringe a estos crímenes organizados, y no siempre apoya o protege otros crímenes.

El concepto de corrupción difiere dependiendo del país o la jurisdicción. Lo cierto es que algunas prácticas políticas pueden ser legales en un lugar e ilegales en otros. En algunos países, la policía y los fiscales deben mantener la discreción sobre a quien arrestan y acusan, y la línea entre discreción y corrupción puede ser difícil de dibujar. En países con fuertes intereses de grupos políticos, las prácticas de corrupción se dan con más facilidad.

Si bien el fenómeno de la corrupción política es una realidad mundial, su nivel de tolerancia o de combate evidencia la madurez política de cada país. Por esta misma razón existen entidades nacionales e internacionales, oficiales y privadas, con la misión de supervisar el nivel de corrupción administrativa internacional. La corrupción, contrario a lo que podría pensarse inicialmente, no es solo responsabilidad del sector oficial, el estado o el gobierno de turno, sino que incluye muy especialmente al sector privado. En muchos países, como en Latinoamérica, el sector privado tiene una gran influencia estatal y por lo tanto el nivel de corrupción presente en dichos países tiene mucho que ver con la manera en la que comporta el sector privado en conjunto con los sistemas políticos.

Uno de los organismos internacionales que monitorea el nivel de corrupción y transparencia en 163 estados del mundo es **Transparencia Internacional** la cual presenta un informe anual de todos los países y da un puntaje 1,0-10. De acuerdo al informe del 2006<sup>1</sup>, los países con el más alto nivel de transparencia del mundo y que ocupan el primer puesto con un puntaje de 9,7 son en orden Finlandia, Islandia y Nueva Zelanda. Por otro lado, los estados con el nivel de transparencia política más bajo del



mundo y que ocupan en 2006 los puestos 161-163 con puntuación 1,63 son Haití, México, Myanmar y Guinea.

#### **9.5.5.4 Libertad de asociación**

La libertad de asociación y el derecho a organizarse puede resumirse como el derecho de trabajadores y empleados a establecer o incorporarse a organizaciones de su elección sin ninguna autorización previa o interferencia gubernamental. Combinada con el derecho interrelacionado de negociar colectivamente, significa también que los sindicatos y sus miembros son libres de discriminación antisindical, y que la negociación voluntaria entre organizaciones de empleadores y organizaciones de trabajadores será protegida y promovida. El derecho a la huelga es también reconocido como un "corolario intrínseco" del derecho de asociación, significando que no puede ser considerado aisladamente de las relaciones industriales en su conjunto.

Estos derechos y principios forman la piedra angular de sistemas efectivos de relaciones laborales internacionalmente. Como tales, están comprendidos en diversas convenciones, declaraciones y recomendaciones - desde la Constitución de la OIT de 1919 hasta la Declaración de Principios y Derechos Fundamentales de 1998 de la OIT. Los instrumentos internacionales y regionales de derechos humanos también se refieren a estos derechos humanos inherentes. De hecho, el tratamiento relativamente consistente de la comunidad internacional de estos derechos en el último siglo hace resaltar su aceptación universal internacionalmente. Como lo define un experto laboral, la libertad de asociación es un tipo de norma natural en la ley, que queda fuera o por encima del alcance de cualquier convención o aún de la membresía a una organización internacional.

#### **9.5.5.5 Reporte de sostenibilidad**

Documento, en el cual se resumen los principales logros y actividades de la empresa durante un año, aplicando el Triple Bottom Line, con sus correspondientes ejes medio ambientales, sociales y de rendimiento económico.

Dicho reporte incluye generalmente aspectos tales como su misión, visión y valores, clima laboral, participación comunitaria, desarrollo económico local, impacto sobre el mercado y ambiente.

La idea de reportar sobre los tres componentes (o 'líneas inferiores') del desempeño económico, ambiental y social está directamente vinculado con el concepto y meta del desarrollo sostenible. El reporte Triple Bottom Line, si se implementa correctamente, brindará información que permitirá a otros evaluar cuán sostenibles son las operaciones de la una organización o comunidad.

La perspectiva tomada es que para que una organización (o comunidad) sea sostenible (una perspectiva de largo plazo) debe ser segura a nivel financiero (tal y como se evidencia a través de medidas como la rentabilidad); debe minimizar (o idealmente eliminar) sus impactos ambientales negativos; y debe actuar conforme a las expectativas de la sociedad. Es obvio que estos tres factores están muy interrelacionados.

El desarrollo sostenible es la capacidad que posee la generación actual de satisfacer sus necesidades sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las suyas, tiene que ver con la capacidad de una empresa de invertir creativamente los recursos del presente. Esta inversión va de la mano con la satisfacción de las necesidades no sólo de sus colaboradores, sino también de sus clientes y los habitantes de las comunidades aledañas a sus operaciones.

#### 9.5.5.6 Diversidad

El término diversidad puede referirse a:

**Diversidad funcional:** Existen muchas palabras ampliamente utilizadas en diferentes ámbitos para denominar al colectivo de mujeres y hombres con diversidad funcional. La más utilizada en España es "Minusválido": plazas de aparcamiento reservados para minusválidos, lavabo para minusválidos, pensiones para minusválidos, residencias para minusválidos, etc. Tanto en en los medios de comunicación como en las calles, las



personas con diversidad funcional forman parte de un colectivo "menos válido", o que "vale menos", que para el caso es lo mismo.

Por otro lado, en los textos jurídicos persiste esta terminología y se usan términos como incapacitación, incapacidad, discapacidad, invalidez (parcial, total, absoluta, gran invalidez), minusvalía y dependencia. Todos ellos resaltan el lado negativo de una realidad humana.

Con el término diversidad funcional se propone desde el Foro de Vida Independiente una nueva visión que no es negativa, que no implica enfermedad, deficiencia, parálisis, retraso, etc. con independencia del origen patológico, genético o traumático de la diversidad en cuestión. No obstante, no se niega el hecho de que se habla de personas que son diferentes a la norma y que por ello realizan algunas sus funciones de manera diferente a la media de la población

**Diversidad sexual:** A raíz del auge del discurso de los derechos humanos en el escenario internacional posterior a la guerra fría, el movimiento por la diversidad sexual se apropia de sus principios para declarar que "los derechos sexuales son derechos humanos". Dicha afirmación, objeto de agitadas polémicas durante la IV Conferencia Mundial de la Mujer en China en 1995, formula a partir de una reinterpretación de los principios de los derechos humanos --"el derecho a la libertad de expresión", "a la igualdad ante la ley", "a la libertad y la seguridad de la persona", "a la protección contra toda discriminación", "a no ser sometido a tratos crueles, inhumanos y degradantes"--, el derecho fundamental de todas las personas a ejercer la sexualidad libres de coerción, discriminación y violencia.

**Diversidad Cultural:** Es la coexistencia de sociedades humanas o culturas dentro de un espacio concreto.

En diferentes razas existen respectivas culturas y tradiciones, se pueden distinguir y reconocer en los diferentes campos sociales y cuyas diferencias se manifiestan en la lengua, la música, las creencias religiosas, el arte y la estructura social, entre otras;

permite diferenciar una cultura de otra. En la medida que múltiples culturas coexisten sin llegar a una fusión total que difumine por completo las diferencias entre las distintas culturas, es posible hablar de diversidad cultural. Por otra parte, un componente importante que, sin embargo, no hace parte de la esencia de la diversidad cultural, es el reconocimiento de la misma por parte de la población y la autoridad oficial. De esa manera el ejercicio real de dichas culturas puede hacerse efectivo y es jurídicamente respaldado, para así garantizar de mejor forma la permanencia de dicha diversidad cultural

Muchas de las declaraciones de diversidad incluyen referencias específicas al carácter no discriminatorio con relación a la raza, sexo, edad, religión, ascendencia, nacionalidad, estado civil, orientación sexual, discapacidad física o mental y condiciones de salud.

## 9.6 LOGO

Se diseñó una insignia para las empresas que sean acreedoras al Premio, el cual se muestra a continuación:



Figura 9.2 Logo del premio

## 10. PRESUPUESTO

### 10.1 GENERALIDADES

Para la realización efectiva del proyecto estimamos un periodo de duración aproximadamente de 3 meses entre investigaciones y diseño de la propuesta.



Incluirá:

**Investigadores:** Personal destinado al levantamiento de información necesario para la investigación propuesta en el proyecto por medio de encuestas previamente elaborada y coordinada con la persona encargada de la investigación de mercado.

**Dirección y responsabilidad del proyecto:** Personas interesadas en la realización y resultados del estudio para la elaboración del modelo propuesto al inicio.

Las encuestas estarán dirigidas a los clientes de las empresas, trabajadores, comunidad, inversionistas y proveedores.

Se solicitará asesoría técnica a profesionales que conozcan sobre: Modelos de excelencia implantados en el país, Organismos no gubernamentales con relación al tema tratado y Empresas con sistemas de calidad y de responsabilidad social implantado.

**Elementos de Consumo:** Para la realización de encuestas se necesitarán resmas de papel, cintas de impresora, libros de investigación o material de apoyo, rollos de cámara para las visitas a las empresas.

**Equipos:** Existen varios equipos que se utilizarán son dos: grabadora y computadora, Sus costos serán determinados a través de su costo de oportunidad, es decir, es necesario otorgarle un valor a uso ya que si no se utilizará para el desarrollo del este proyecto se le podría dar otro uso. El uso de la computadora se lo puede determinar a través del costo en un lugar de alquiler de computadores (valor de mercado por hora utilizada del equipo).

**Gastos Varios por Servicios:** Los principales gastos por servicios serán por transportación y alimentación en la realización de la investigación de mercado y tiempo empleado en el análisis de los resultados. Otro servicio puede ser la utilización de fax y fotocopiado.

10.2 TABLA DE COSTOS

PRESUPUESTO ESTUDIO DE MERCADO

PERSONAL INVESTIGATIVO	T./ AÑO	CANT.*	COSTO	COSTO TOTAL
INVESTIGACION DE MERCADO	2		5000,00	10.000,00
COMITE DE EVALUACIÓN	2		1.500,00	3000,00
PERSONAL DE APOYO	12		400,00	4800,00
<b>SUBTOTAL</b>				<b>17,800,00</b>
MATERIALES FUNGIBLES				
RESMAS		5	6.00	30,00
TINTAS DE IMPRESIÓN		2	20.00	40,00
<b>SUBTOTAL</b>				<b>70,00</b>
EQUIPOS			<b>PROPIOS</b>	
COMPUTADORAS		60	0.50	30,00
GRABADORAS		1	30.00	30,00
<b>SUBTOTAL</b>				<b>60,00</b>
GASTOS VARIOS				
MOVILIZACION				300,00
ALIMENTOS Y BEBIDAS				150,00
SERVICIO DE FAX		15	0.50	7,50
SERVICIO DE FOTOCOPIADO		500	0.03	15,00
<b>SUBTOTAL</b>				<b>472,50</b>
<b>TOTAL</b>				<b>18402,00</b>



## **11. CONCLUSIONES**

De acuerdo a un estudio realizado por la Cámara de la Pequeña Industria del Guayas, en el país hay alrededor de 600.000 empresas, entre micro, pequeñas y medianas, que generarían alrededor de 1'200.000 puestos de trabajo, lo que representa un 30% del empleo total. Su participación en el PIB sería de 14%. Sus principales desventajas, según Lasprilla (2004), son la baja calidad e innovación de sus productos así como el poco acceso y uso de las TIC's, Solo un 21% de las PyMEs están en la clasificación de competitivas: 18% de competitividad media y 33% de competitividad insuficiente.

Sin embargo, las pymes pueden considerarse como un factor clave para la generación de de puestos de trabajo e ingresos, también es posible aprovechar su flexibilidad y capacidad de adaptación a las realidades y exigencias cambiantes dentro del mercado, además requieren menores costos de inversión con un elevado potencial de retorno y sobre todo tienen mucho potencial para la diseminación de nuevos valores, basados en la filosofía de la RSE que involucra el desarrollo comunitario e inclusión social que ayude a la construcción de una sociedad mas justa y solidaria.

Las empresas que han creado sus sistemas de gestión de calidad basados en RSE han demostrados las grandes ventajas competitivas que esta representa en ámbitos tales como: Innovación y aprendizaje, valor de marca, reputación, acceso a mercados, reducción de costos, atracción y retención de talentos, mayor productividad, gestión de riesgos y relación segura con proveedores. Además estas ventajas son verdaderamente sostenibles.

Estas empresas han demostrado que frases acerca de la RSE tales como “Es un tema totalmente nuevo para mi empresa”, “Es sólo para los visionarios de corazón sensible”, “No tiene nada que ver con el negocio real”, “es filantropía”, “Es solo para transnacionales grandes y poderosas”, “Es un gasto adicional sin retorno para la empresa”, “Primero hay que generar lucro para gastar en responsabilidad social” son solo mitos. Ya que el actuar de manera responsable y con practicas de buen gobierno corporativo les ha permitido no

solo mantenerse en el mercado sino crecer y además conseguir una “licencia social” para trabajar, puesto que no es posible conseguir el éxito económico-financiero de manera sostenible sino se atiende de manera equilibrada las demandas sociales y ambientales, además de una buena relación con todas las partes interesadas de la empresa.

En busca de que cada día sean mayor el número de pymes que se involucren dentro de esta nueva filosofía, es que planteamos la creación de un premio a sus esfuerzos por hacer las cosas bien, dado el éxito que ha tenido en otros países de América Latina. Hemos podido ver que en algunos países como Argentina existen diversos premios y no solo uno, estos premian diferentes ámbitos de la RSE, tales como la buena gestión del medio ambiente, el buen trato a los empleados, etc. Inclusive existe el Premio Nacional Ética y Responsabilidad Social Empresarial, otorgado por: Proética e IARSE, que promueve la investigación sobre RSE entre estudiantes universitarios.

En nuestro país a partir del 2005 la Asociación de Productores Químicos (Aproque) hace un reconocimiento a las empresas que demuestran el desempeño en implementar protocolos de Responsabilidad Integral, otorgando el Premio a la Responsabilidad Integral. El Banco Pichincha creó en el 2006 el “Premio Centenario Banco Del Pichincha A La Gestión De Responsabilidad Social Empresarial”. Actualmente el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social –CERES- organiza el “Premio nacional de responsabilidad social a mejores prácticas”. Estos premios y el que planteamos tienen objetivos en común, tales como:

- El reconocimiento público de la labor que vienen realizando las empresas que trabajan en el desarrollo de programas de RSE.
- Fomentar la competitividad de las organizaciones, sin que se busque únicamente el lucro individual sino que el mismo se de cómo consecuencia de un trabajo realizado tomando en cuenta el beneficio de todos.



- La creación de conciencia acerca de la importancia de la RSE como medio ideal para el desarrollo sostenible, en la comunidad empresarial.
- Mostar resultados reales y tangibles que han logrado las empresas por medio de sus programas de responsabilidad social.
- La difusión y promoción del concepto de Responsabilidad Social en la opinión pública, para que se cree conciencia social también en la sociedad, y que estas prácticas no se queden solo en las empresas sino que de algún modo todos lleguemos a ser ciudadanos responsables.

## **12. RECOMENDACIONES**

Apoyar la creación de este premio, pues sirve para incentivar la actuación de las empresas que realizan labores de RSE y Calidad, al igual que en otros países en los que se han instituido muchos premios en este ámbito, en el Ecuador también se podrían empezar a organizar más concursos, para dar el reconocimiento a las empresas y a su vez ellas cada vez se esmeren más por conseguir más premios, para ser más competitivas, por lo que se obtendría mayores acciones internas y externas de RSE en las empresas ecuatorianas.

Planificar campañas de gestión de calidad y RSE que sean subsidiadas por el gobierno del Ecuador, pues esto empezaría a concienciar a los empresarios y ciudadanos sobre esta nueva tendencia.

Buscar relaciones internacionales, para publicar la creación de este nuevo premio, para que sea conocido el Ecuador por estar entre los países con más acciones de RSE en las empresas y calidad en sus productos y servicios que ofrecen.

Incentivar la creación de más premios de esta misma índole, al igual que este premio, otras universidades que podrían fomentar a sus estudiantes a la realización de estos.

Buscar actualizaciones todos los años, en congresos, conferencias y seminarios internacionales sobre Calidad y RSE, para estar al tanto de las perspectivas e innovaciones de otros países, y así mejorar cada vez la forma de calificación de este premio propuesto.

Buscar medios publicitarios nacionales para hacer conocer del concurso, posicionándonos en la conciencia de los ciudadanos e incentivando a la inscripción para participar en el ranking anual.

Conseguir el auspicio de fundaciones e instituciones nacionales sin fines de lucro que aporten a los posibles premios que se entreguen a las empresas ecuatorianas ganadoras.

### **13. BIBLIOGRAFÍA**

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN (2002), LERMA Héctor D. Segunda edición, Eco Ediciones, Bogotá, Colombia.

COMISION DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS  
Libro verde sobre responsabilidad social de las empresas  
Comisión Europea, Bruselas, 2001.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE  
Reporte de sostenibilidad 2004-2005  
AMANCO – PLASTIGAMA.

Reporte de sostenibilidad 2004-2005  
AMANCO – PLASTIGAMA.

Reporte de Desarrollo Sostenible 2006  
Holcim Ecuador S.A.



CURSO A TRAVES DEL INTERNET.

Responsabilidad social empresarial 2006

Acreditado por el BANCO MUNDIAL.

NORMA SA8000:2001

Responsabilidad social internacional SAI

NORMA ISO 9001:2000

Sistema de gestión de calidad SGC

NORMA ISO 26000

Responsabilidad Social Corporativa

NORMA ISO 18000

Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional

NORMA ISO 14000

Sistema de gestión medioambiental

RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA EN LAS PYMES DE  
LATINOAMÉRICA

Banco Interamericano de Desarrollo. Subdepartamento de Empresa Privada y Mercados  
Financieros. USA - Washington. Septiembre 2005

OEA: PROGRAMA DE COOPERACIÓN HORIZONTAL EN TECNOLOGÍAS MÁS  
LIMPIAS Y RENOVABLES. Priorización de sectores de la pequeña y Mediana Industria  
del Ecuador que requieren apoyo técnico. CEPL 2004

PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD DEL ECUADOR

Corporación Ecuatoriana de la Calidad – Ecuador 2001

<http://www.calidadtotal.org>

SECRETARIA DE EDUCACIÓN

Gobernación de San Andrés, Providencia y Santa Catalina - Colombia

<http://www.sedsanandres.gov.co>

ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS

Washington, D.C. 2006, USA. Septiembre 2005

<http://www.science.oas.org>

PORTAL DE NUTRICION UNIVERSIDAD DE CHILE

Santiago - Chile, 2001

<http://webnutricion.galeon.com>

NORMA ONG CON CALIDAD

Premios a la Calidad - España

<http://www.ongconcalidad.org/premios.htm>

PREMIOS INTERNACIONALES A LA CALIDAD

Chile Calidad - 2004

<http://www.chilecalidad.cl>

OTRAS PAGINAS DE CONSULTA

<http://www.letraese.org.mx/queesladiversidad01.htm>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Diversidad>

<http://www.monografias.com/trabajos47/transparencia-politica/transparencia-politica2.shtml>

<http://es.maquilasolidarity.org/temas/derechos/asociacion>

[http://es.wikipedia.org/wiki/Corrupcion\\_politica](http://es.wikipedia.org/wiki/Corrupcion_politica)

<http://www.concytec.gob.pe>

<http://www.chilecalidad.cl/> (premios)

<http://www.redceres.org/?til=3> (premio en organización)

<http://www.webtecdesign.net/ceres/boletines/boletin33.html> (premio integral de RSE)



[http://www.cdi.org.pe/premio\\_otros.htm](http://www.cdi.org.pe/premio_otros.htm)

[http://www.educate.org/alandar/index.php?option=com\\_content&task=view&id=30&Itemid=28&limit=1&limitstart=1](http://www.educate.org/alandar/index.php?option=com_content&task=view&id=30&Itemid=28&limit=1&limitstart=1).

Programa PYMES y Gestión Sustentable, Felipe Arango, Salvador, diciembre del 2006.