

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INTERNACIONALES**



**DESARROLLO DE LOS MODELOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
CORPORATIVA DE LAS EMPRESAS TRANSNACIONALES EN EL
SALVADOR A PARTIR DEL ESTABLECIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL
GLOBAL COMPACT DE NACIONES UNIDAS, 1999-2015**

**TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO (A) EN RELACIONES INTERNACIONALES**

PRESENTADO POR:

**CABALLERO, VERNON ANTONIO
LARA ARGUETA, ELVIN RONALD
TAHUADA OLIVARES, JEIMI MELISSA**

DOCENTE ASESOR:

MÁSTER JIMMY LISANDRO PÉREZ HERNÁNDEZ

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, SEPTIEMBRE DE 2016

TRIBUNAL CALIFICADOR

LIC. NELSON ERNESTO RIVERA DÍAZ
(PRESIDENTE)

LIC. MAURICIO ADALBERTO GUEVARA
(SECRETARIO)

M.SC. JIMMY LISANDRO PÉREZ HÉRNANDEZ
(VOCAL)

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

**Lic. José Luis Argueta Antillón
RECTOR INTERINO**

**Lic. Roger Armando Arias Alvarado
VECERRECTOR ACADEMICO INTERINO**

**Ing. Carlos Armando Villalta Rodríguez
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO INTERINO**

**Dra. Ana Leticia Zavaleta de Amaya
SECRETARIA GENERAL INTERINA**

**Licda. Nora Beatriz Meléndez
FISCAL GENERAL INTERINA**

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

**Dra. Evelyn Beatriz Farfán Mata
DECANA**

**Dr. José Nicolás Ascencio Hernández
VICEDECANO**

**Msc. Juan José Castro Galdámez
SECRETARIO**

**Lic. Donaldo Sosa Preza
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE RELACIONES INTERNACIONALES**

**Lic. Miguel Ángel Paredes B.
DIRECTOR DE PROCESOS DE GRADUACIÓN**

**Lic. Donaldo Sosa Preza
COORDINADOR INTERINO DE PROCESOS DE GRADUACIÓN DE LA ESCUELA
DE RELACIONES INTERNACIONALES**

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis padres por haberme apoyado en todo momento con mis estudios, siempre estuvieron presentes y me ayudaron en todo lo que pude necesitar, a mi familia en general quienes se han mostrado pacientes y comprensibles ante todos los escenarios que he superado con su indispensable ayuda.

A mis amigos, quienes son la familia que yo elegí, quienes también han formado parte de este esfuerzo, y se han mostrado siempre incondicionales para brindarme su apoyo.

A nuestro asesor que ha tenido mucha paciencia durante todo el proceso, sobrepasando en muchas ocasiones sus responsabilidades y su horario, siendo mucho más que un mentor en todo este proceso, a quien le debo muchísimo y dedico de especial manera la culminación de esta etapa.

A esa persona muy especial para mí, a quien siempre llevaré en mi corazón y agradezco todo su apoyo, el cual ha sido trascendental en este y en muchos otros proyectos.

Vernon Caballero

Doy gracias infinitas a mis padres José Lara y María Argueta que me apoyaron en todo momento y que me facilitaron todo lo necesario para poder completar esta meta en mi vida también agradezco a mi hermano Carlos Lara también por haber brindado su apoyo de manera incondicional a pesar de la distancia.

Extiendo mis más profundas muestras de gratitud hacia mi amigo Vernon que me ha acompañado durante toda la carrera y que desde hace un par de años hemos forjado una verdadera amistad y en general expreso mi gratitud hacia todos mis amigos que de alguna u otra manera estuvieron apoyándome, quiero decirles que este triunfo también es suyo.

También debo de reconocer mi más profundo sentido de gratitud hacia personas que colaboraron de manera atenta en una parte clave de la investigación, para el caso, me dirijo hacia las siguientes personas: Lic. Carol Eugenia Colorado de Menéndez, Gerente de Desarrollo sostenible de Industrias la Constancia S.A. DE C.V., Lic. Karla Rivas de Reyes, Gerente de Relaciones Públicas y Responsabilidad Corporativa de Telemovil El Salvador S.A. de C.V., Lic. Karla Patricia Ramos Majano, Jefa de Comunicaciones de Telefónica Móviles S.A. de C.V. y Lic. David Rivera Mancía, Jefe de Comunicaciones de Fundación Empresarial para la Acción Social, FUNDEMÁS, para ustedes y las instituciones que representan, les doy las gracias por haber contribuido de manera significativa y esencial en nuestro proceso, ahora puedo decirles que su tiempo invertido ha dado como resultado la culminación de este esfuerzo y además esto no hubiese sido posible sin sus valiosas y finas consideraciones.

Por último pero no menos importante quiero hacer una mención especial para nuestro asesor de trabajo de graduación y a quien le considero un gran amigo M.Sc. Lisandro Pérez quién nos ha brindado todo su apoyo, orientación y conocimientos necesarios para poder concluir de manera satisfactoria nuestra investigación.

Ronald Lara

Les agradezco a mis padres Mauricio y Sandra por el apoyo incondicional que me han dado toda mi vida, por su amor, sus consejos, y el privilegio de brindarme mis estudios. Las palabras de aliento de mi padre que jamás permitieron que me rindiera en el camino.

Les agradezco a mis abuelas Vilma y Ana por el cariño y comprensión que me han regalado, por enseñarme a ser bondadosa y tener paciencia, sin importar las circunstancias de la vida.

Por sus innumerables consejos y no permitirme dejar las cosas a medias a Gabriela Echeverría le quiero agradecer, además de ser mi amiga haber sido mi hermana durante mis años universitarios. Gracias por haber estado conmigo en los malos momentos.

Debo agradecer de manera especial a mis hermanos Scouts, quienes son demasiados para nombrar, por enseñarme un estilo de vida basado en el escultismo, enseñarme el significado de la fraternidad y servir a los demás sin esperar nada a cambio. Una mención especial a Mario Galán a ti que el poco tiempo que estuviste en mi vida causaste un gran impacto en mi vida, fuiste un gran maestro, siempre te recuerdo con un gran cariño.

Gracias Vernon y Ronald por su apoyo y comprensión, y a la amistad que hemos forjado en este último año que trabajamos juntos.

Quiero dedicar este trabajo a mis hermanos menores Mauricio, Katy y Eugenio, ustedes me inspiran a ser una mejor persona.

Melissa Tahuada Olivares.

Índice de contenidos

INTRODUCCIÓN GENERAL.....	IV
CAPÍTULO I: GÉNESIS Y EVOLUCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.....	1
1.1. SURGIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA A MITAD DEL SIGLO XX Y SU EVOLUCIÓN HASTA LA ACTUALIDAD.	5
1.1.1. Evolución Conceptual de la RSC (década de los 60's)	8
1.1.2. Definición de las responsabilidades de la empresa (década de los 70's)	10
1.1.3. Los Stakeholders (década de los 80's.).....	13
1.1.4. Desde la década los 90 hasta la actualidad: Concepción Contemporánea de RSC.....	17
1.2. ¿QUÉ ES LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA?.....	21
1.2.1. Dimensiones y Actores de la Responsabilidad Social Corporativa.....	28
1.2.2. Modelos de la Responsabilidad Social Corporativa.....	33
CAPITULO II: GLOBAL COMPACT Y FOROS DE DISCUSIÓN AUSPICADOS DESDE NACIONES UNIDAS EN TORNO A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.....	41
2.1. SURGIMIENTO DEL GLOBAL COMPACT DE NACIONES UNIDAS.....	46
2.1.1. ¿Qué es el Global Compact.....	47
2.1.2. OBJETIVOS DEL GLOBAL COMPACT	49
2.1.2.1. Los 10 principios de las prácticas empresariales	49
2.1.3. ¿QUIÉNES PERTENECEN A GLOBAL COMPACT?.....	58
2.1.4. LOS 7 PASOS DEL MODELO DE GESTIÓN DEL GLOBAL COMPACT DE NACIONES UNIDAS.	59
2.1.5. ¿Qué son las memorias de sostenibilidad e informes de progreso? ..	60

2.2.	LAS LÍNEAS DIRECTRICES DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICO PARA LAS EMPRESAS MULTINACIONALES.....	68
2.2.1.1.	<i>Principios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico para la Gobernanza Empresarial.....</i>	<i>73</i>
2.3.	EVENTOS AUSPICIADOS POR NACIONES UNIDAS	76
2.3.1.	<i>Los aportes del Foro Económico Mundial</i>	<i>77</i>
2.3.1.1.	<i>Foro Mundial de Inversiones.....</i>	<i>78</i>
2.4.	¿QUÉ ES EL GLOBAL REPORTING INITIATIVE?	79
2.5.	DECLARACIÓN TRIPARTITA DE PRINCIPIOS SOBRE LAS EMPRESAS MULTINACIONALES Y LA POLÍTICA SOCIAL, DE LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO.....	80
2.6.	LOS PRINCIPIOS RUGGIE “PROTEGER, RESPETAR, REMEDIAR”.....	86
	CAPÍTULO III: ESTUDIO DE PRÁCTICAS DE RSC POR LAS EMPRESAS TRANSNACIONALES ADHERIDAS AL GLOBAL COMPACT ESTABLECIDAS EN EL SALVADOR (TIGO, LA CONSTANCIA, GRUPO ROBLE Y TELEFÓNICA) COMPORTAMIENTO DE LOS MODELOS DE RSC APLICADOS	95
3.1.	ANTECEDENTES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN EL SALVADOR.....	99
3.2.	ÁREAS DE ACTUACIÓN Y FLUJOS DE INVERSIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	100
3.3.	EMPRESAS QUE PERTENECEN AL GLOBAL COMPACT.....	103
3.4.	PERSPECTIVAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL GLOBAL COMPACT DE LAS EMPRESAS.....	105
3.4.1.	<i>Industrias La Constancia.....</i>	<i>105</i>
3.4.1.1.	<i>Análisis contextual de la entrevista a La Constancia</i>	<i>108</i>
3.4.2.	<i>TELEMOVIL El Salvador S.A. de C.V., TIGO El Salvador.</i>	<i>110</i>
3.4.3.	<i>Telefónica Móviles El Salvador S.A de C.V</i>	<i>116</i>
3.4.3.1.	<i>Análisis de la entrevista a Telefónica.....</i>	<i>123</i>

3.4.4. Grupo Roble El Salvador	124
3.5. EMPRESAS TRANSNACIONALES EN EL SALVADOR QUE NO PERTENECEN A GLOBAL COMPACT	126
3.5.1. UNO El Salvador	126
3.6. TRIANGULACIÓN DE DATOS	131
3.6.1. Modelos de RSC	133
3.6.2. Dimensiones de la RSC	135
3.6.3. Stakeholders	138
3.6.4. Global Compact y la RSC en El Salvador	141
3.6.5. Sistemas de normalización (ISO) y la RSC	143
3.6.6. Objetivos de Desarrollo Sostenible y el papel del sector empresarial a través de la RSC	145
CONCLUSIÓN GENERAL	150
BIBLIOGRAFÍA	159
ANEXOS	166
OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS	272

Índice de acrónimos y siglas, gráficos y tablas

Acrónimos y siglas	iii
Diagrama 1.1. Conceptualización Integral de la RSC según Carroll.....	12
Diagrama 1.2. Dimensiones de la Responsabilidad Social Corporativa según Comisión Europea.....	33
Imagen 2.1. Logo de Global Compact.....	46
Matriz 2.2. ¿Qué es Global Compact?.....	49
Cuadro 2.3. Principios Empresariales de Global Compact.....	52
Imagen 2.4. Países de procedencia de las empresas, ONG´s y sector público que han suscripto el Global Compact de Naciones Unidas.....	58
Diagrama 2.5. Pasos del modelo de gestión del Global Compact.....	59
Imagen 2.6. Elaboración de las Memorias de Sostenibilidad.....	65
Gráfica 3.1: Evolución de indicadores de RSE.....	99
Gráfica 3.2: Empresas que apoyaron o realizaron alguna acción o programa social, 2002-2013.....	100
Imagen 3.3: Algunas prácticas de RSE implementadas en las Comunidades.....	101
Cuadro 3.4. Prioridades de Desarrollo Sostenible, clasificadas por área de influencia y dimensión de Responsabilidad Social Corporativa.....	106
Cuadro 3.5. Pilares de la Responsabilidad Social Corporativa de TELEMÓVIL.....	110
Cuadro 3.6. Población atendida en los Centros Tecnológicos.....	113
Imagen 3.7. Operaciones de Telefónica a nivel mundial.....	116
Imagen 3.8. Beneficiarios atendidos en Proniño.....	121

Matriz 3.9. Cumplimiento de los 10 principios de las prácticas empresariales del Global Compact.....	130
Imagen 3.10. Estado de presentación de informes ante el Global Compact.....	140
Imagen 3.11. ISO de las empresas trasnacionales.....	143

Índice de anexos

HERRAMIENTA NO. 1 MATRIZ DE RESUMEN DE INFORMACIÓN	166
HERRAMIENTA NO. 2 ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA	171
HERRAMIENTA NO. 3 MATRIZ DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN.....	173
MATRIZ DE RESUMEN DE INFORMACIÓN “LA CONSTANCIA”	180
MATRIZ DE RESUMEN DE INFORMACIÓN “TELEMOVILES DE EL SALVADOR”	186
MATRIZ DE RESUMEN DE INFORMACIÓN “TELFÓNICA EL SALVADOR”	192
MATRIZ DE RESUMEN DE INFORMACIÓN “GRUPO ROBLE”	199
ENTREVISTA A GASOLINERA UNO	205
ENTREVISTA A BAC CREDOMATIC	211
ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA LA CONSTANCIA.....	217
ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA TELEFÓNICA TELEFÓNICA.....	228
ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA TELEMOVIL EL SALVADOR	242
MATRIZ DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN DE TELEFÓNICA.....	257

Siglas y Acrónimos

AEC	Asociación Española para la Calidad
ANEP	Asociación Nacional de la Empresa Privada
ANTEL	Asociación Nacional de Telecomunicaciones
CCE	Comisión de la Comunidad Europea
CDE	Comité para el Desarrollo Económico
CEDES	Consejo Empresarial Salvadoreño para el Desarrollo Sostenible
DSC	Desempeño Social Corporativo
EMN	Empresas Multinacionales
FEPADE	Fundación Empresarial para el Desarrollo Educativo
FUNDEMAS	Fundación Empresarial para la Acción Social
FUSADES	Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social
GRI	Global Reporting Initiative
INTEL	Internacional de Telecomunicaciones
ISO	International Organization for Standardization
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
ODM	Objetivos de Desarrollo del Milenio
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMAL	Observatorio de Multinacionales en América Latina
ONG	Organización no Gubernamental
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PNC	Puntos Nacionales de Contacto
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
RSC	Responsabilidad Social Corporativa
RSE	Responsabilidad Social Empresarial
SAB-Miller	South African Breweries – Miller
SIGET	Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones
UNCTAD	Conferencia de las Naciones Unidas del Comercio y Desarrollo
WEF	World Economic Forum (Foro Económico Mundial)
WIF	World Investment Forum (Foro Mundial de Inversiones)

Introducción General

La Responsabilidad Social de las empresas es una actividad que ha estado presente en las sociedades durante un largo período de tiempo, sin embargo se trata de un concepto que ha evolucionado a lo largo de la historia incluyendo su denominación propia y características en sí mismo. Sus inicios se remonta a los años 20 con el *principio de caridad* al que Keith Davis hace referencia en su libro “Business and society: concepts and policy issues”, en el cual se hace mención a la manera en que los propietarios de las empresas empiezan a realizar acciones sociales corporativas, con el fin que las mismas pudieran tener impacto en las sociedades, las cuales no lo hacían de manera individual o titular si no que se respaldaban bajo sus empresas.

El desarrollo conceptual de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es situado por algunos autores durante la década de los 50's, cuando el surgimiento acelerado de las corporaciones y el crecimiento económico registrado en la década dejan en evidencia una serie de problemas sociales como la desigualdad, además de inconvenientes con el medio ambiente, sobre los cuales las empresas empiezan a tomar una mayor participación con el propósito de solucionarlos.

La RSC continúa evolucionando en las siguientes décadas obteniendo un papel más relevante en el accionar de las empresas, en ese lapso de tiempo se incluyeron nuevos entornos de actuación sectorial/geográfico además de nuevos aportes desde la academia que permitieron ampliar su definición, es así como, a partir de la década de los 80's la empresa es situada como un agente importante en el desarrollo de las sociedades, luego de diversas crisis que afectaron a las sociedades donde quedó evidenciado que el Estado por sí solo no puede ser responsable del gasto social.

Es a partir de la década de los 90's se consolidan y estructuran aún más las acciones en materia de RSC, se empiezan a crear instituciones encargadas de promover y estandarizar el comportamiento de las empresas que las practicaban, es así como en el año de 1999 se consolida un hito en la evolución de la RSC marcando su estandarización cuando en el foro de Davos el ex-Secretario General de Naciones

Unidas, Kofi Annan, plantea la necesidad de integrar a la comunidad empresarial en materia de RSC. A partir de su discurso los esfuerzos se consolidan en 10 principios sobre las áreas de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y lucha contra la corrupción en el de denominado Global Compact.

El objeto de estudio de la presente investigación se hará en base a dos de los modelos de RSC que existen, como primer modelo se tomará el estratégico-instrumental que persigue la creación de valor en función los intereses corporativos de la empresa; y el modelo filantrópico-estratégico el cual busca crear una relación con los diferentes stakeholders¹ más allá de los intereses económicos. Con el estudio de ambos modelos se hará la vinculación hacia el Global Compact de Naciones Unidas, teniendo también como sujeto de estudio las empresas transnacionales que operan en El Salvador. Se establece como límite a las empresas transnacionales debido a que estas son consideradas como actores importantes dentro del sistema internacional, así lo define el Consejo Económico y Social de Naciones Unidas como “aquellas que incluyen entidades en dos o más países, sean cuales fueren las fórmulas jurídicas y las esferas de sus actividades; que funcionen con un sistema de adopción de decisiones que permita una política coherente y una estrategia común gracias a uno o más centros de adopción de decisiones y que las entidades tengan vínculos de propiedad o de otra forma, de modo que una o varias de ellas puedan ejercer influencia sobre las demás, compartir conocimientos, recursos y responsabilidades” (Barbé 1995).

El abordaje de la RSC en diversos estudios en El Salvador se ha enfocado en acciones concretas que a menudo se centran solamente en una empresa, sin embargo estas recopilaciones de información dejan una serie de vacíos, las cuales en su mayoría son tesis de grado basadas en el área meramente económica, dejando completamente de lado el estudio sobre los modelos que existen y la influencia que puedan tener en la

¹ Los stakeholders hace referencia a un término en inglés acuñado por el filósofo y profesor de negocios y admiración Edward Freeman en la Universidad de Virginia en su obra “Strategic Management: A Stakeholder Approach” en 1984 para referirse a quienes son afectados o podrían ser afectados por las actividades de una empresa.

planificación de acciones de RSC. Lo cual representa una valiosa oportunidad para presentar la presente investigación abordada desde el campo de las Relaciones Internacionales.

El tema de la RSC en El Salvador es relativamente reciente, debido a la situación política social que el país atravesaba en la década de los 80's y principios de los 90's, la realidad post conflicto armado dio pie al desarrollo empresarial y con ello los inicios de la RSC, ubicándose así los inicios de la RSC en el país.

La naturaleza de la RSC en El Salvador como tema reciente no permite hacer un estudio profundo en el comportamiento histórico que ha tenido, razón por la cual la investigación se orienta bajo el método hipotético-deductivo. En relación a lo anterior, se vuelve necesario el estudio del surgimiento de la RSC en el exterior y como se ha consolidado a nivel internacional hasta llegar a su estudio en El Salvador. De igual forma se busca superar uno de los problemas metodológicos que presenta la disciplina de las Relaciones internacionales, es decir el análisis de contenido, debido a que se pretende hacer consulta de fuentes primarias de información, sin embargo el análisis documental será imprescindible para poder contextualizar la RSC.

Para dar explicación al objeto de estudio este se aborda a partir de la teoría crítica desde su enfoque neogramsciano, debido a que desde éste, se hace del cambio una referencia fundamental y tiene como punto central los procesos de transformación que afectan el orden mundial, haciendo una crítica a las teorías clásicas de las Relaciones Internacionales por ser estáticas y por ende no permiten analizar la dinámica de la economía mundial, parte de autores como Robert W.Cox, Stephen Hill, y David Law, quienes se centran en cuestiones de Economía Política Internacional. Este enfoque extiende el nivel de análisis en la obra de Antonio Gramsci hacia las relaciones de poder trasnacional en la economía internacional y hacia una crítica general del capitalismo global (Berger & Leiteritz, 2014).

La RSC es un concepto que desde sus inicios ha ido evolucionando, debido a los constantes cambios en las sociedades, el cual debido a su esencia seguirá

evolucionando con el fin de adaptarse a los nuevos paradigmas que surjan dentro de la escena económica comercial dentro de las sociedades y a nivel internacional. Además se comprende que los intereses de los actores no son algo fijo y que las circunstancias sociales tienen el poder para cambiarlos, hecho que queda evidenciado con respecto al surgimiento de los nuevos conceptos que complementan la RSC.

En las siguientes páginas se pretende dar a conocer las visiones de Responsabilidad Social Corporativa y sus vínculos con los objetivos de Global Compact en las acciones implementadas por las empresas transnacionales en El Salvador, además se han redactado una serie de planteamientos que contribuirán a comprobar si las acciones de RSC de las empresas transnacionales en El Salvador se determinan por el modelo estratégico-instrumental. Así mismo, se establece que la hipótesis rectora de la presente investigación establece que las acciones de RSC de las empresas transnacionales en El Salvador están determinadas por la visión estratégica instrumental que tiene por objetivo obtener mayores utilidades para sus inversionistas.

Teniendo en cuenta que uno de los objetivos de la investigación es la definición del surgimiento de la RSC, se vuelve importante hacer un recorrido histórico sobre el surgimiento y evolución de la responsabilidad social de la empresas iniciando en los años 20 sobre el principio de caridad que si bien no puede denotarse como acción concreta de RSC da la pauta para el inicio de acciones encaminadas por parte de las empresas a contribuir para la solución de la necesidades de la sociedad. Se empiezan a tomar las definiciones más concretas sobre la RSC en la década de los 50's y 60's donde el concepto gana mayor relevancia gracias a la expansión de las corporaciones y donde varios académicos plantean diversas definiciones sobre la RSC, se termina en cuestión de definiciones y consolidación sobre la RSC a inicios del siglo XXI con la creación del Global Compact de Naciones Unidas que significa un herramienta para la promoción, creación e implementación de prácticas que permitirían el cumplimiento de los 10 principios empresariales, basados en lo ejes de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y lucha contra la corrupción.

Luego del recorrido histórico se plantean una serie de definiciones sobre RSC haciendo referencia a distintos autores e instancias que proveen distintas características sobre las RSC. Se hacen mención los distintos actores que participan en las prácticas de RSC tanto en su dimensión interna como externa. Finalizando con la conceptualización de los dos modelos de RSC que serán parte del objeto de estudio del presente trabajo, dentro de los modelos se encuentran una serie de teorías que buscan matizar las líneas a seguir de acuerdo con el modelo que una empresa seleccione.

Posteriormente se realiza un estudio detallado sobre el Global Compact de Naciones Unidas y su relevancia para la RSC, empezando desde su surgimiento, así mismo se realiza un abordaje de las diversas definiciones que brindan las distintas percepciones que se tienen acerca de esta iniciativa. Luego se presentan cada uno de los 10 principios de prácticas empresariales que se derivan del Global Compact proporcionando una explicación sobre lo que basa cada uno de ellos.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo (OCDE) también ha hecho aportes en materia de RSC por lo que se hace mención de una serie de líneas directrices que buscan la promoción de buenas prácticas en materia de responsabilidad social por parte de las empresas. Además, se hace referencia también a diversos foros de discusión que surgen desde el seno de Naciones Unidas que de manera directa o indirecta tratan diversos temas relacionados con la RSC, como lo son: el Foro de Davos, el Foro de Inversión Mundial y el Global Report Initiative (GRI). De igual forma, se plantean otras iniciativas en materia de RSC entre la Declaración Tripartita de Principios sobre las empresas Multinacionales y la Política Social de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y por último se presentan los Principios Ruggie que consisten en “proteger, respetar, y remediar”.

Finalmente se pretende analizar el comportamiento de los modelos de RSC en El Salvador, partiendo luego de haber estudiado de manera amplia la RSC, la investigación se dirige a estudiar directamente el caso de El Salvador. Dentro de esta sección se hace un cambio metodológico en relación a la consulta de las fuentes de

información, es aquí donde se presenta la oportunidad de recabar información directa con los sujetos de estudio. En un inicio se hace un breve reseña de los antecedentes de la RSC en El Salvador, lo cuales son limitados debido a que este es un tema relativamente reciente en el país.

La presente, pretende analizar el comportamiento de los modelos de RSC en comparación al cumplimiento de los principios empresariales del Global Compact. Es por ello que se consultará a las empresas que actualmente se encuentran adheridas a la iniciativa, las cuales son: Telemóvil S.A de C.V, Industrias la Constancia, Grupo Roble El Salvador y Telefónica Móviles S.A de C.V. En función del análisis se hará una breve descripción de las acciones y perspectivas en materia de RSC que se implementadas por parte de las empresas y luego proceder a realizar un contraste que permita concluir con los planteamientos redactados.

Se debe destacar que en El Salvador existen empresas que no se encuentran adheridas al Global Compact y que eso no les inhibe la realización de acciones en materia de RSC que podrían ser consideradas como buenas prácticas, como resultado a ello, dichas entidades han logrado obtener su reconocimiento a nivel internacional por sus hechos, en relación a ello se hará referencia y estudio a dos empresas las cuales son: Gasolineras UNO y BAC Credomatic.

Capítulo I: Génesis y evolución de la Responsabilidad Social Corporativa

A lo largo de la historia La Responsabilidad Social Corporativa ha manifestado una serie de cambios significativos, fortaleciendo su estructura con los avances generados en el devenir del tiempo, por las ciencias sociales, políticas y estudios científicos, a través de los cuales sus principios han evolucionado, respaldándose con los mismos. Generando una mayor concientización sobre todas las implicaciones generadas por las buenas prácticas de las RSC en la sociedad y los impactos negativos que causa el mal manejo de éstas.

En el presente capítulo se busca definir el surgimiento del concepto de RSC y su evolución histórica desde la mitad del siglo XX hasta la actualidad, de igual forma se pretende comprobar que la evolución de los principios de la RSC ha permitido que en la actualidad una mayor concientización sobre las implicaciones sociales.

Todos los cambios experimentados en la estructura y líneas de actuación de la RSC son en parte un claro reflejo del estadio por el cual la sociedad internacional se encontraba en dado momento de la historia, por otro lado también son reflejo de las relaciones de interés entre las estructuras de poder llamado por Gramsci como bloque histórico y la sociedad.

Los incentivos y relaciones coercitivas a un nivel casi tácito entre este llamado bloque histórico y la sociedad o clase trabajadora, son parte fundamental en la relación e implementación de la RSC, así como de la mejora en las prácticas de la misma. Por lo que el empoderamiento de la sociedad a través de la concientización del proceso histórico que ha formado a lo que ahora se conoce como RSC se convierte en una herramienta esencial para el mejoramiento de las condiciones y principios en la RSC.

Pero al estudiar el contexto histórico de la RSC lo cierto es que hay muy poco establecido, de hecho desde la denominación del nombre del concepto existen algunas diferencias, ya que el mismo puede ser reconocido como: Responsabilidad Social

Empresarial o RSE por sus siglas en español, así como, Responsabilidad Social Corporativa o RSC. Gerardo Mochales en su disertación doctoral Modelo explicativo de la responsabilidad social corporativa estratégica, asegura que existe un debate en torno al uso de ambos conceptos, desde quienes lo retoman como un simple sinónimo hasta quienes adoptan la postura de un problema de traducción del inglés al español, aunque también habrá quienes argumenten que el carácter de corporativo da nociones acerca del tamaño de la empresa, es decir una empresa de grandes dimensiones. Por dicha razón es que se utilizará el término de RSC porque ello se adecua al objetivo que se pretende alcanzar, ya que en la actualidad son las corporaciones transnacionales las que ejercen hegemonía en el sistema económico internacional y por lo tanto las que más relevancia poseen en el estudio del tema de RSC, así como también tienen el mayor impacto ambiental y social respecto a las retribuciones que adeudan hacia la sociedad y el medio ambiente.

El primer antecedente conocido de una práctica similar a lo que en la actualidad se podría denominar como RSC, se dio en la década de 1920, conocido también como “el principio de caridad” del cual Keith Davis en su libro: “Business and society: Concepts and policy issues”, describe que se denominaba al mismo cuando uno o varios empresarios de la época motivados por alguna causa o necesidad y en contraste de la persuasión que se podría generar a través de los incentivos aplicados a la población, decidían tomar parte y asistir a dicha problemática, sin embargo lo hacían no a nombre propio sino a través del nombre de sus empresas. (Davis, 1988)

Pensando que esto situaría el nombre de sus corporaciones en la mente de las personas y que esto era mucho más beneficioso, sin embargo esta ayuda era esporádica y se hacía a razones o causas meramente circunstanciales y sin tener ningún tipo de visión de seguimiento de las mismas o un medio ordenado para las mismas. En muchas ocasiones dicha asistencia sucedía en una sola ocasión y obedecía en la mayoría de los casos a estrategias de cabildeo político dirigido a un sector específico en busca de simpatía política o favores de dicho sector en especial.

Por lo que éste principio de caridad difícilmente puede catalogarse en sí mismo como RSC, o como el inicio de la misma, sino más bien como las primeras aproximaciones de las corporaciones como tales a acciones encaminadas al bien común y como un antecedente de las primeras prácticas de lo que hasta la década de 1960, podría ser catalogado meramente como RSC.

Tomó aproximadamente 40 años para que todas estas prácticas dispersas o con intereses corporativos particulares, denominadas como caridad, lograsen aterrizar a lo que ahora se conoce como prácticas corporativas con un sentido ordenado, humano y mucho más amplio, centrándose más en el compromiso social y el impacto medioambiental de las mismas. En parte el proceso demoró todo este tiempo debido a las diversas convulsiones que se gestaron a nivel mundial, desde las crisis económicas que afectaron grandes regiones, hasta la Segunda Guerra Mundial. Después de estos eventos una nueva realidad se avecinaba.

El concepto fue reforzado a lo largo de las décadas del 60's, 70's, 80's y 90's debido a la coyuntura política mundial que se dio en dichas décadas, además de una evolución de pensamiento sin precedentes en temas como Desarrollo Sostenible, Desarrollo Medioambiental y Desarrollo Humano, lo cual puso un especial énfasis en la agenda internacional un cambio en la concepción del Desarrollo, acompañándolo de un uso responsable y sostenible al ecosistema que lo alberga. Además se generaron espacios de discusión relacionados con Naciones Unidas, entre los cuales se puede mencionar: Global Compact, Foro de Davos y el Foro Mundial de Inversiones.

Estos foros de discusión pusieron por primera vez en la mesa de discusión internacional la intrínseca relación entre el desarrollo humano sostenible, la empresa privada, y la responsabilidad ambiental, debido al impacto que causa la misma en la generación de productos o servicios. Con lo que se dio un significativo acercamiento a la definición de actores que intervienen y que tienen responsabilidad en la RSC, modificando el viejo paradigma en donde sólo el Estado debía encargarse de las necesidades y carencias de la sociedad, jugando ahora también cuenta con un papel

activo –La empresa privada– ya que ésta ópera y genera dividendos a través de la sociedad y el medio ambiente. Eventos auspiciados por la ONU, como la Cumbre de la Tierra Estocolmo 1972, dieron fuerza a la idea de la importancia de ser incluida la empresa privada como uno de los actores principales dentro de la sociedad.

Después de haber definido los actores históricos y modernos de la RSC se realizó la categorización de los diferentes modelos de la misma; siendo estos diversas formas de manejar y llevar a cabo el proceso de implementación de la RSC, generando una serie de matices muy variadas que dieron creación a una gran cantidad de modelos. Muchos de ellos tenían solamente variaciones mínimas o eran los aportes realizados desde la academia o desde la práctica no permitían encontrar los insumos necesarios, razón por la cual en la investigación se utilizaron dos de los modelos más preponderantes; el primero, es el Modelo Filantrópico-estratégico; es el modelo en el cual no se busca ningún interés colateral o de practicar la RSC., el segundo, es el Modelo estratégico-Instrumental; es el modelo que persigue las relaciones de intereses corporativos y se guía por las muchas oportunidades de la agenda de marketing de la corporación.

El primer modelo, Filantrópico-estratégico se asemeja al primer paradigma de la RSC donde la misma formaba parte de la imagen que proyectaba la determinada corporación al exterior y respondía directamente a una estrategia determinada para conseguir un fin y con el consentimiento tácito de la población gobernada que se adquiriría a través de técnicas coercitivas de persuasión intelectual y cultural.

En algunas ocasiones eran permisos para explotar recursos naturales o cabildeo político. Totalmente contrario al paradigma de la moderna RSC, donde más cánones de ética son llevados a la práctica, considerando inapropiado sobre-exhibir las acciones enmarcadas en la RSC, así como gestionar favores o beneficios en el marco de la realización de cualquier práctica de RSC.

En el marco de este paradigma moderno, reconoce que la práctica de RSC no debe apegarse a una estratégica beneficiosa para la corporación, reconoce además al

Gobierno Corporativo, el cual busca crear un campo equitativo dentro de la empresa y el reconocimiento de su accionar por parte de los gobiernos, recibiendo incentivos por las buenas prácticas realizadas y apoyando a aquellos que aportan a la sociedad mediante de la RSC.

Por lo que conocer el contexto histórico y evolutivo de la RSC es de crucial importancia para la concientización de la importancia de una buena conducción y enfoque de las prácticas de la misma, pasando por las relaciones de interés que rodean todas las acciones y principios ligados, como las estructuras de poder que incentivan y coaccionan muchas de las líneas de actuaciones, es ahí donde el empoderamiento de la sociedad es vital para que se dé la concientización, promoviendo, exigiendo y aplicando un mejor modelo de RSC que beneficie a la población.

1.1. Surgimiento de la Responsabilidad Social Corporativa a mitad del siglo XX y su evolución hasta la actualidad.

Es difícil definir de manera clara cuando surge la Responsabilidad Social Corporativa, ya que desde sus inicios esta ha ido evolucionando. Aunque sus formales orígenes se remontan a los años 20 cuando se empieza a manejar el principio de caridad; Keith Davis en su libro: *“Business and society: Concepts and policy issues”* menciona como los propietarios de las empresas empezaron a hacer acción social corporativa de la empresa como un todo. Más tarde, el principio de caridad se complementó con el principio de administración que insta a las empresas a que mirara por el interés público en tanto que era responsable de la administración de recursos públicos, que afectaban a distintos miembros de la sociedad (Davis, 1988).

No fue hasta la década de los 50's que el concepto empieza a tomar mayor relevancia y desde entonces empieza su evolución. Se plantea una primera definición formal de la RSC en la obra de Howard Rothmann Bowen *“Social Responsibilities Of The Businessman”*, donde se plantea que la RSC crea un fundamento moral en la manera

que las empresas deben comportarse hacia la sociedad. Además plantea la pregunta ¿Qué responsabilidades hacia la sociedad pueden razonablemente esperar que los empresarios asuman?, ya que expresa que las empresas debían tomar en cuenta las consecuencias sociales de sus acciones (Bowen, 1953). La obra de Bowen marca el inicio de la concepción de la RSC hacia su evolución en la actualidad.

Howard dejó establecido en sus escritos que el momento en que el ejecutivo o hombre de negocios toma sus decisiones de manera particular o individual, dejando de lado la relación existente entre los intereses privados y el bienestar público, podría explicar la poca conciencia del impacto que pueden generar sus acciones o negocios en una economía específica ya sea a nivel local o regional, ya que solamente se considera que es una porcentaje mínimo o una pequeña acción comercial, que no determina las cuestiones de una nación, como por ejemplo la reducción del desempleo, la distribución de los ingresos totales pasado un periodo, progreso o desarrollo económico nacional, entre otros. Dichas decisiones afectan de forma significativa a algunas de los elementos de la actividad económica productiva, es decir; la moral de la fuerza laboral, las satisfacciones obtenidas en el trabajo, la seguridad personal, la tasa de utilización de los recursos naturales e incluso las relaciones internacionales.

En su obra *Social Responsibilities Of The Businessman*, Bowen concluye que los “hombres de negocios se preocupan por la responsabilidad social, primero porque se desenvuelven en un ambiente donde hay una regulación pública; segundo porque son persuadidos para considerar sus responsabilidades sociales, y, tercero, como consecuencia de la separación entre propiedad y control de la corporación; la función de gestión (y control) ha sido creada en administradores asalariados profesionales cuya motivación y punto de vista difieren en puntos importantes de los propietarios, pues estos últimos esperan obtener el mayor rendimiento de sus inversiones. Es evidente entonces que la función principal de la empresa es de naturaleza económica y su finalidad es de naturaleza social” (Bowen, 1953).

De igual forma, adicionó que frente a esta situación, para los empresarios y no empresarios debe existir una *conciencia corporativa*, es decir, un reconocimiento de la gestión de la obligación de la sociedad a la que sirve no sólo por el rendimiento económico máximo, sino también por el desarrollo social humano y construcción de políticas (Heald, 1957). Evidenciando claramente, que durante esta época la RSE se postulaba desde la maximización de los beneficios económicos y sociales.

Es así, como la Escuela Norteamericana de Administración, dejó sentado un valioso y sustancial precedente en el estudio, definición y aplicación de la Responsabilidad Social Corporativa RSC, como mecanismo transcendental de las diferentes económicas, las cuales en la década de los 50's se veían frente a la búsqueda de una reestructuración y fortalecimiento económico dada a las diversas pérdidas obtenidas tras la Segunda Guerra Mundial, exceptuando evidentemente a la Economía Estadounidense, lo cual le brindó una ventaja notoria en la escena internacional política y económica, permitiéndole así la introducción del debate sobre el rol que debían ocupar las empresas en la sociedad, como elementos sustanciales de la misma, para el logro de objetivos y puntos de convergencia.

El proceso de emergencia o ascenso de las industrias y economías de Japón, Europa Occidental y los países del Este de Europa, durante la década de los 50's, sumada la decisión y el ímpetu norteamericano por imponer un sistema capitalista y democrático en el área de su influencia significaba al mismo tiempo el crecimiento y fortalecimiento de su economía, abonando con ello relevancia y aplicabilidad a los planteamientos teóricos prácticos que la escuela económica estadounidense de administración y economía emitiera.

Está etapa del proceso evolutivo y de construcción de la definición y elementos de la RSC, "se ubica en la segunda mitad del siglo XX, ya que la comunidad en general comienza a tomar conciencia sobre la capacidad del sector privado para influir y solucionar los problemas sociales, al reconocer los daños y riesgos que con su actividad ocasionaba en el entorno. Esto generó una presión para que el Estado

interviniese imponiendo normas con el fin de gestar protección a los intereses públicos y a los recursos naturales” (Jaramillo, 2007).

1.1.1. Evolución Conceptual de la RSC (década de los 60's)

Luego que se marca su definición a principios de los años 50's fue hasta el final de esta década e inicios de la década de los 60's que el concepto de la RSC ganó mayor relevancia gracias a la expansión de las grandes corporaciones. Se hizo notorio que las empresas estaban utilizando recursos que pertenecían a la sociedad, por tanto estas debían devolver lo que estaban tomando de alguna forma. Más allá de la generación de beneficios para los dueños de las corporaciones es decir la RSC se plantea como una oportunidad del sector empresarial para contribuir a los problemas de la sociedad.

En la década de 1960, muchas organizaciones, instituciones y el gobierno intentan encontrar un método para hacer frente al cambio social. En este sentido, la empresa, el gobierno y la sociedad se han ido interrelacionando, de tal forma que han cambiado sus papeles originales hacia actuaciones en las que las decisiones de los distintos participantes no son independientes sino que suelen estar influenciadas, o incluso impuestas, por otros grupos sociales (Jaramillo, 2007).

Con referencia a lo anterior, existen avances y nuevos planteamientos teóricos respecto a la visión de la RSC, en este sentido una muestra de ello es la definición realizada por Frederick, 1960, que establece "la responsabilidad social en el análisis final implica una postura pública hacia los recursos económicos y humanos de la sociedad y una buena voluntad de considerar que esos recursos están utilizados para fines sociales y no simplemente para los intereses de personas privadas y de empresas" (Frederick, 1960). El escritor concluye que hay tres ideas sobre la RSE que se destacan en esta década: la idea del administrador público, el equilibrio de la

competencia por los recursos corporativos y la filantropía empresarial como el apoyo de las empresas a las buenas causas.

De igual manera, McGuire (1963, p. 144), sustenta que "la idea de responsabilidad social supone que la corporación no solamente tiene obligaciones económicas y jurídicas, sino también ciertas responsabilidades a la sociedad que van más allá de estas". En este sentido, Frederick hace su mayor énfasis de la responsabilidad social en la postura pública, mientras que McGuire lo hace en el ciudadano justo. A lo largo de los planteamientos hechos, en la década de 1960, hubo un cambio de conciencia social y reconocimiento de la responsabilidad en general. (Carroll A. &, 2010)

De igual forma durante de la década de los 60's, se da uno de los grandes aportes a la evolución de la RSC, es decir las contribuciones de Keith Davis específicamente La "Ley de Oro de la Responsabilidad", que sostiene que la RESPONSABILIDAD SOCIAL debe ser acorde al poder social de las empresas.

Posterior a esta contribución Keith Davis establece la definición de responsabilidad social aplicable a todo tipo de empresario, definiendo que en la RESPONSABILIDAD SOCIAL es el deber de toda persona de tener en cuenta el impacto de sus actos en todo el sistema social; lo cual implica la necesidad de establecer criterios más amplios en relación a lo estrictamente económico o productivo de la empresa, considerando el sistema social en su conjunto.

Como aspecto complementario abonaron la llamada "Ley del Hierro, expresada en los siguientes términos: a largo plazo, aquellas instituciones que no ejerzan el poder en concordancia con las expectativas de la sociedad, tienden a perderlo. Significando que si la empresa quiere tener su viabilidad y significación como institución social de reconocido prestigio, entonces necesita afrontar adecuadamente los problemas sociales de las áreas de su incumbencia, debido a que la sociedad ha confiado a las empresas una buena parte de sus recursos para que estén cumplan su misión, y espera que ellas los manejen y aprovechen de la forma más racional posible" (Sulbarán, 2010)

A pesar de los principios que favorecían la RSC, de igual forma se plantearon aspectos negativos para la RSC. Tal es el caso de Friedman quien afirmó que la empresa se debía únicamente a los accionistas y eran sus intereses por que los que se debía velar, que en una economía libre la responsabilidad de la empresa consistía de manera exclusiva en utilizar los recursos sin infringir las leyes ni las costumbres mercantiles, y se reconoce que una única responsabilidad social de la empresa será el aumento de los beneficios (Friedman 1962).

1.1.2. Definición de las responsabilidades de la empresa (década de los 70's)

A partir de esta década se identifica el inicio del paradigma de la RSC, la cual anteriormente tenía como punto de mayor interés el velar por la cuestión de igualdad, mantener cierto equilibrio en la ocupación de puestos altos de la empresas por personas pertenecientes a las minorías étnicas. Es en el año de 1972 con la Conferencia de Estocolmo, Cumbre de la Tierra en Estocolmo o Conferencia de Naciones Unidas sobre el Medio Humano, donde por primera vez se llevó a discusión las cuestiones ambientales, la cual marcó un punto de inflexión de la política internacional sobre el medio ambiente. Se plantea por primera vez que el deterioro medioambiental podría tener efectos sobre el desarrollo económico mundial. Aunque la Conferencia hace una exhortación directa a los Estados para la consecución de los principios que plantea, marca un hito en el cambio de paradigma que contribuiría a los cambios en los intereses de las RSC.

Además en 1976 la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), realiza la Declaración sobre Inversión Internacional y Empresas Multinacionales, donde se plantean las *líneas directrices de las OCDE para empresas multinacionales*, que consisten en una serie de recomendaciones que buscan asegurar una conducta responsable por parte de las empresas en aras de buscar internacionalizarse. Si bien las directrices planteadas en la Declaración no poseen un

carácter vinculante directo para las empresas, han supuesto un marco de buena aceptación que ha mostrado ser eficaz para la responsabilidad social de las empresas.

Estas directrices son recomendaciones que los gobiernos hacen a las empresas multinacionales y que contienen principios y buenas prácticas, conformes con normas internacionales de comportamiento generalmente aceptadas. Su cumplimiento, por parte de las empresas es voluntario. Las directrices se clasifican en los siguientes apartados que contienen recomendaciones concretas para las empresas: "a). Publicación de información, b.) Derechos Humanos, c.) Empleo y relaciones laborales, d.) Medio ambiente, e.) Lucha contra la corrupción, f.) Intereses de los consumidores, g.) Ciencia y tecnología, h.) La competencia y finalmente i.) Fiscalidad." (OCDE 2011)

Estas directrices planteadas por la OCDE representan una herramienta bastante útil, que puede ayudar a las empresas a estandarizar su actuación en materia de responsabilidad social. Si bien no hacen una vinculación directa con las empresas a menos que sus gobiernos se suscriban y las plasmen legislativamente, han demostrado tener una buena aceptación y ser eficaces en el comportamiento social de las empresas.

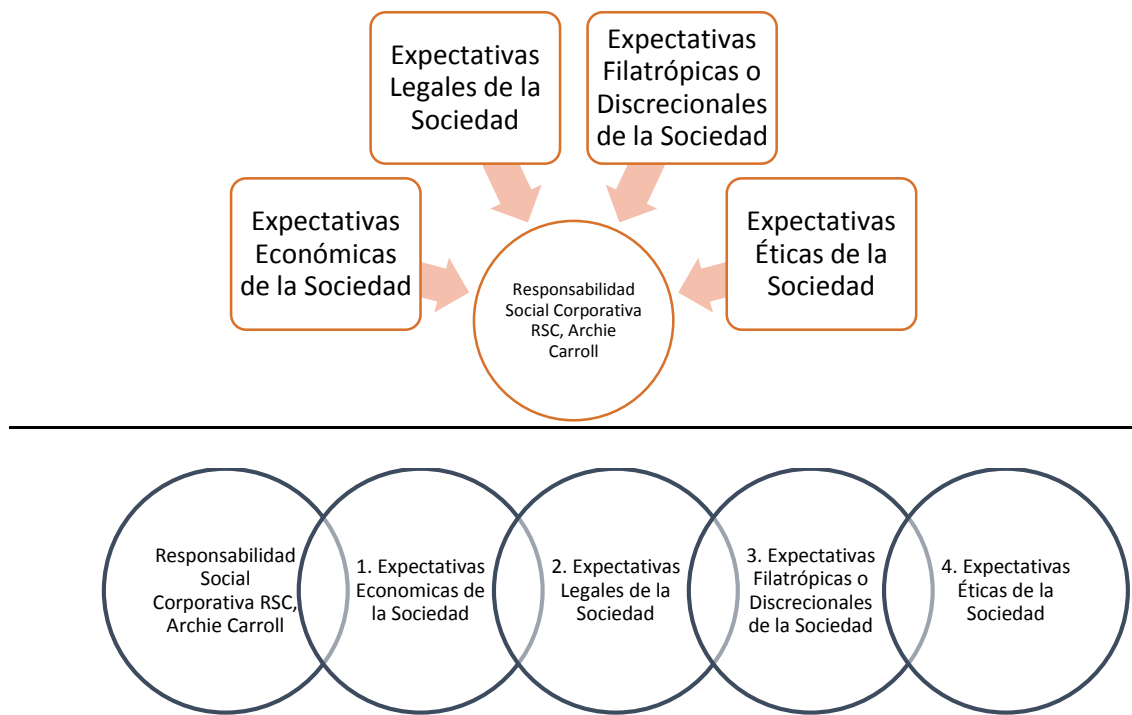
De igual forma los avances a nivel teórico continuaron abonando y reestructurándose, es así como la evolución del concepto de RSC comienza a consolidarse con Davis (1967, p.7), quien afirma que la "responsabilidad social se expresa en la ley, costumbres y los acuerdos institucionales que definen las condiciones para el uso responsable del poder". Sin embargo, en 1973, este autor no sólo argumenta en una actuación responsable por parte de la empresa sino a "la obligación de la empresa en su procedimiento de toma de decisión, los efectos de sus decisiones sobre el sistema social externo de una forma que logre beneficios sociales junto con los aumentos económicos tradicionales que la empresa busca" (p. 312). (Carroll A. &., 2010)

De otra parte, Friedman (1970), argumenta que "la única responsabilidad de la empresa hacia la sociedad es la maximización de beneficios a los accionistas dentro del marco legal y ético del país". Para este autor, los problemas sociales se deben

solucionar con el sistema de libre mercado y no ser responsabilidad del empresario. Otro aspecto en la evolución del concepto está dado por los aportes de Carroll en 1979 quien agrega que la RSC es integral pues "abarca las expectativas económicas, legales, éticas, y discrecionales que la sociedad tiene de las organizaciones en un punto dado del tiempo" (p. 500). (Muñoz, 2012)

La conceptualización integral de Carroll a la RSC se desglosa de la siguiente manera:

Diagrama 1.1. Conceptualización Integral de la RSC según Carroll



Fuente: Creación propia en base a los aportes teóricos y escritos de Carroll 1967

Durante las décadas de 1960 y 1970, tanto la ética como la conciencia social, adquieren un rol preponderante no solo a nivel individual sino en las organizaciones internacionales. Posterior a las presentes décadas, se limitaron las construcciones conceptuales respecto a la RSC, enfocándose así en el desarrollo de investigaciones incorporando nuevos conceptos como la política pública empresarial, Derechos Humanos, medio ambiente, ética empresarial y la teoría de los *stakeholders*. Se

concentra en desarrollar específicamente los casos de negocio y desarrollo sustentable, buscando el significado global de la responsabilidad social y la importancia tanto para los negocios como para la sociedad.

La dinámica en la escena política y económica internacional, es el elemento esencial que permite que en la década de 70's se prestará mayor atención a la RSC, debido a que tanto las diversas consecuencias sociales y medioambientales obtenidas a la fecha, así como las nuevas emergencias de economías, transnacionales y organismos en la escena internacional, propiciaron la primacía de la puesta en marcha de investigaciones, estudios y análisis de la RSC, para promover la responsabilidad a partir de una actitud y visión a largo plazo primando el interés social sobre el particular.

Los resultados y declaraciones obtenidos tanto en la Cumbre de la Tierra en Estocolmo 1972, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) 1976, en donde se realiza la Declaración sobre Inversión Internacional y Empresas Multinacionales, se evidencian en la promoción y cambios de lineamientos de acción en las agendas públicas y privadas respecto en primer lugar, en la ejecución eficiente de las obligaciones económicas y con empleados, en segundo lugar, la conciencia de valores y prioridades sociales, y finalmente en las nuevas responsabilidades en donde la empresa esté involucrada.

1.1.3. Los Stakeholders (década de los 80's.)

Si bien es difícil establecer en qué momento surge el concepto de RSC como tal, muchos autores concuerdan que fue en la década de los 80 donde se representa un cambio a nivel mundial en muchos aspectos, en cuestiones de economía, es en esta década en donde existe un cambio de concepción sobre el papel del Estado, cambia la concepción que este como único administrador del gasto social, luego de haberse enfrentado a una serie de crisis que dejaron devastadas las sociedades. Se propone una conformación de un contexto socialmente responsable y de dirección estratégica, surge la teoría de los stakeholders o grupos de interés.

Como se menciona en el párrafo anterior fue en la década de los 80, donde se plantea un nuevo actor que tendría una gran importancia en el papel de la responsabilidad social de las empresas, fue para el año de 1984 que Edward Freeman detalla la *teoría de los stakeholders*, o grupos de interés, en su libro "*Strategic Management: A Stakeholder Approach*". Define a los stakeholders, como todas aquellas entidades y o personas que se pueden verse afectados por las actividades que realiza una empresa.

Tradicionalmente la visión es que para una empresa los principales que poseen el interés son los dueños y accionistas, por tanto, son sus intereses y beneficios por los que la empresa debe velar; sin embargo la teoría de los stakeholders plantea que también hay otros grupos involucrados que pueden ser desde los órganos gubernamentales, grupos políticos, asociaciones comerciales, comunidades, proveedores, empleados, y consumidores. En algunas ocasiones también los competidores pueden llegar a ser considerados como grupos de interés o stakeholders, ya que de manera tanto directa e indirecta todos estos pueden verse afectados por las decisiones tomadas por la empresa (Freeman, 1984).

Otro hito que marca la década de los 80 fue el año de 1987, cuando la Comisión Mundial para el Medio Ambiente de Naciones Unidas presenta el Informe Bruntland, dejó demostrado que el camino que la sociedad mundial había tomado, está generando altos índices de contaminación en el medio ambiente y dejando cada vez a mayor cantidad de la población en la pobreza. El propósito del informe fue encontrar los medios para revertir los problemas que la degradación ambiental estaba causando.

A diferencia de la Conferencia de Estocolmo de 1972, el Informe Bruntland no se enfoca solo en dar la responsabilidad de mejorar las condiciones medioambientales al Estado, sino que, también involucra las empresas y demás actores. Como lo plasma en su tercer objetivo que buscaba "promover los niveles de comprensión y compromiso de individuos, organizaciones, empresas, institutos y gobiernos", el informe refleja que revertir el problema no será solo responsabilidad de los gobiernos, si no que será una tarea global involucrando a todos los actores tanto internacionales como locales.

Dentro del informe Bruntland se acuñó el término de Desarrollo Sostenible el cual se definió como aquel que garantiza las necesidades del presente sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades (Informe Bruntland, 1987). A pesar que en años anteriores ya se había mostrado preocupación para lograr consolidar un modelo de desarrollo que fuese perdurable, la publicación del informe marcó un punto de referencia al surgir el concepto de *desarrollo sostenible*, que desde entonces ha venido a ser un tema de discusión en diversos ámbitos sociales, uno de ellos ha sido la RSC.

Esta década posee especial relevancia sobre el avance en construcción teórica de la RSC, ya que fue durante este periodo cuando esta empieza ganar un poco más de relevancia que en décadas anteriores, se acuñan la teoría de los stakeholders que ayuda a entender que no solo los inversionistas y dueños de las corporaciones, se ven directamente afectados con las decisiones que este toma, y finalmente, surge casi al final de la década un concepto que se convirtió en una de las áreas principales a las que las acciones de las empresas de RSC se encuentran enfocadas, el desarrollo sostenible.

En esta década de igual forma, el concepto de RSE evoluciona y agrega un elemento integrador de relacionar las necesidades de la sociedad con la empresa, ejemplo de ello, es el concepto planteado por Drucker, 1984: "responsabilidad social es convertir un problema social en oportunidad económica y beneficio económico, en capacidad productiva, en habilidades humanas, en trabajos bien pagos y en riqueza". El autor alinea la RSC con la actividad empresarial, convirtiendo los problemas sociales en oportunidades de negocios, capacidad de producción, trabajos bien remunerados y la generación de riqueza.

En esta década la empresa es concebida como una compleja red de relaciones que afecta, de manera diversa a actores sociales donde cada uno lucha por alcanzar sus objetivos, necesidades y demandas.

El auge del sistema económico mundial imperante propició el consumismo con un valor agregado, la conciencia social de parte de las diversas empresas, es decir se les asignó valor a los actores involucrados; a los consumidores, socios, empleados, como miembros de la estructura empresarial de accionar limpia y consciente del medioambiente.

Es así como a finales del siglo XX, se promueve la sensibilidad social frente a los temas éticos, por la evolución de los públicos y por la constante preocupación social sobre una ética en los negocios, desencadenando los siguientes factores de acuerdo a (Jaramillo, 2007):

- *Aumento en el nivel de la educación*, fenómeno que influye indudablemente sobre la preferencia del público por los productos con alto valor agregado. “La facultad del consumidor de comparar los productos entre ellos, para elegir el que responde a los criterios culturales deseados, lo que genera como resultado que el precio del producto no sea el principal determinante de la demanda” (Sulbarán, 2010)
- *Mayor conocimiento de los miembros de las organizaciones (Talento Humano)*, sobre los derechos laborales y de los instrumentos para obligar al respeto de estos, a partir del contacto con organizaciones sindicales y por mayor acceso a la información a partir del rápido desarrollo de las tecnologías de la información.
- *Evolución de las regulaciones en materias sociales*, económicas, penales, entre otras, ya que una de las tendencias del derecho moderno es su mayor pretensión de proteger a todos los actores sociales.

Cuando se trata de los Derechos de los trabajadores y de los consumidores, frente al poder de la empresa, es necesaria la defensa de valores fundamentales: lucha contra la corrupción, protección del medio ambiente, de los derechos humanos y la intervención en la regulación de los mercados, con el propósito de evitar prácticas desleales.

Se generan cambios en las organizaciones fruto, entre otros, de varios factores: el empresario, a la vez hombre de negocios y ciudadano, es más sensible a los valores éticos defendidos por la sociedad, y la estructura del mercado evoluciona, dejando de estar centrada en la producción y comercialización de bienes, adquiriendo mayor importancia el sector de los servicios.

Otras influencias que han determinado la evolución de la RSE son: la globalización, la liberalización del comercio y sus reformas regulatorias, el desarrollo ambiental sostenible, los códigos de buen gobierno, la acelerada degradación del medio ambiente y la exclusión de sectores de la sociedad como resultado del desarrollo, entre otras. (Jaramillo, 2007)

De tal forma que la Responsabilidad Social Empresarial ya no es discurso filosófico - en la década de los 60's – sino que es parte de la gestión empresarial en la década de 70's, por consiguiente en los 80's lleva a la conformación de un contexto socialmente responsable a la dirección estratégica por medio de la teoría de los stakeholders o grupos de interés que rodean a la organización en su devenir comercial. (Muñoz, 2012)

1.1.4. Desde la década los 90 hasta la actualidad: Concepción Contemporánea de RSC

A partir de la década de los 90 la RSC ha experimentado cambios, ganando relevancia aumentado su promoción a través de la creación de instituciones que estandaricen su comportamiento. Se puede evidenciar de igual manera que los gobiernos empiezan a tomar un rol en la RSC en los últimos años, estos le han prestado mayor atención y se están empezando a dar la tarea de crear instancias para su regulación.

A partir de los 90 la RSC se ha caracterizado por la inserción de conceptos que conforme las sociedades han evolucionado, adaptándose a las diversas realidades de tal manera que se pueda dar respuesta a las nuevas necesidades que surgen. Uno de estos conceptos es la “empresa ciudadana” la cual es tomada como un marco de

referencia para entender el nuevo papel que la empresa puede desarrollar en la sociedad contemporánea (Lozano, 2009).

En 1999 luego del foro de Davos, con el discurso del ex secretario general de Naciones Unidas, Kofi Annan, se planteó la necesidad de integrar a la comunidad empresarial sobre una serie de principios en Derechos Humanos, Derechos Laborales y el Medio Ambiente (ONU 2000). Los planteamientos hechos en este discurso conllevaron a los esfuerzos de consolidar los principios reflejados en el Global Compact.

“Los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anti-corrupción gozan de consenso universal, y se derivan de:

- 1) La Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- 2) La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.
- 3) La Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo.
- 4) La Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción” (Pacto Mundial, España, 2015).

En este decenio, surgen dos grandes aportes al concepto de RSC: Uno de ellos es el realizado por Wood (1991), referido al desempeño social corporativo (DSC), además de Carroll (1991), quien consolida su definición planteada en el año 1979.

Para Wood (1991, p. 695), "La idea básica de responsabilidad social corporativa es que las empresas y la sociedad están entrelazadas más que entidades diferentes; por lo tanto, la sociedad tiene ciertas expectativas para el comportamiento y resultados de negocios apropiados". El desempeño social corporativo es la configuración de principios de responsabilidad social, procesos, políticas, programas y resultados medibles de respuesta social que reflejen la relación de la organización con la sociedad (Wood, 1991).

Por otro lado, Carroll (1999, p. 43), plantea su definición de RSC que exige a la empresa el cumplimiento de todas las responsabilidades (económicas, legales, éticas, y filantrópicas). "La responsabilidad social corporativa de la empresa debe buscar lograr un beneficio, obedecer la ley, ser ética, y ser un buen ciudadano corporativo". (Yenni V. Duque Orozco, 2013)

Esta competitividad comienza a jugar un papel importante en las empresas, convirtiéndose en un reto internacional. Rodas Porter (2004) establece que las naciones y las regiones no compiten entre sí y que su prosperidad está determinada por la competitividad y la productividad de sus empresas, poniendo en evidencia cómo el centro del éxito competitivo tiene un carácter cada vez más local, estos planteamientos se ajustan a la idea del desarrollo como una perspectiva desde lo local o la nueva geografía económica. (Carroll A. &, 2010)

Es decir que el objetivo de la empresa debe ser solo perseguir beneficios sino crear valor compartido. Porter y Kramer (2006, p. 15) afirman que "percibir la responsabilidad social como la construcción de valor compartido y no como un control de daños o una campaña de relaciones públicas, requerirá un pensamiento de negocios radicalmente distinto".

Las líneas de productos y servicios considerados limpios ya sea porque involucren valores ambientales, sociales y morales, son elementos que van adquiriendo mayor prioridad en la dinámica comercial, debido a que los ejes transversales ambientales, de derechos humanos, herencia cultural, valores sociales entre otros, forman parte de las características de los insumos a adquirir o comercializar. Por lo tanto, en las empresas se debe tener una clara dimensión social buscando convertirla en su principal estrategia.

Como estrategia orientada a promover la RSC por parte de la Comisión de las Comunidades Europeas CCE (2001), se expone en el Libro Verde la relevancia de la creación de valor produciendo bienes y servicios que tengan como condición responder a las demandas de la sociedad generando beneficios para la misma.

Asimismo, una de las acciones donde se centra la estrategia propuesta dentro de este libro, son las normas, certificaciones e indicadores. (Heald, 1957)

Como consecuencia a partir del presente milenio se han llevado a cabo en la dinámica empresarial un conjunto de mecanismos; normas técnicas, certificaciones, informes, memorias para promover y aplicar la RSC. Para solventar el vacío de control y regulaciones a las empresas a nivel internacional, dada a las graves consecuencias que pueden generar a la sociedad. Según Strandberg (2010, p. 7), "las exigencias han sido promovidas por los grupos de interés, los cuales han comenzado a solicitar o exigir a las empresas información no financiera sobre el ejercicio de su RSE". (Yenni V. Duque Orozco, 2013)

Por tal motivo, surgen y cobran relevancia varias normas y guías, entre las que se destacan el Pacto Mundial (Mencionado anteriormente), el Global Reporting Initiative (GRI), SA 8000, AA 1000, la ISO 26000, AECA, los indicadores Ethos de RSE, entre otras.

Algunos de los objetivos y enfoques de RSE que establecen estas normas y guías son por ejemplo, en el caso de la ISO 26000, "Proporcionar una guía a las organizaciones sobre los principios, temas centrales relacionados con la responsabilidad social, y los métodos para implementar los principios de responsabilidad social en las actividades diarias de una organización, incluyendo aquellas actividades de involucramiento de *stakeholders*" (ISO/WD 26000, 2006, p. 8), o en el caso de la AA 1000, "es un estándar de aplicación general para evaluar, atestiguar y fortalecer la credibilidad y calidad del informe de sostenibilidad de una organización y de sus principales procesos, sistemas y competencias" (Accountability, 2003, p. 4).

Según lo planteado por Strandberg (2010, p. 13), en 2005 de las principales 250 compañías de la lista "Fortune 500" solamente el 52% publicaron informes de RSE. La mayoría de esas empresas pertenecen a los sectores con impacto ambiental significativo, tales como las industrias extractivas, químicas o manufactureras. También el número de bancos y compañías de seguros que publican esos informes se

está incrementando. Puede observarse entonces, como la elaboración y divulgación de informes y memorias de RSC ha dejado de ser una moda para convertirse en un requisito más para la adecuada gestión comercial y social de las empresas. (Carroll A. &., 2010)

1.2. ¿Qué es la Responsabilidad Social Corporativa?

Luego de haber realizado un recorrido histórico acerca la Responsabilidad Social Corporativa, además de constatar como la coyuntura internacional influía para la incorporación de nuevos elementos que podrían aportar para la consolidación del concepto en estudio, es momento de abrir paso para el análisis de una serie de definiciones, que recogerán los distintos puntos de vista que se plasmaron de la RSC.

Para efectos de la investigación, no se hará distinción entre las diversas acepciones que se pueda tener al referirse a la Responsabilidad Social Corporativa, en caso de que autores y/o entidades lo retomen como Responsabilidad Social Empresarial, será tomado como sinónimo.

Las primeras definiciones que se analizarán son las establecidas por la academia, como punto de partida se ha de mencionar que los primeros intentos para definir lo que hoy se conoce como responsabilidad social empresarial, los cuales no hacían alusión al concepto como tal, sino más bien, como lo apunta Carroll en su obra *Evolution of a Definitional Construct*, En los primeros escritos sobre la RSE, se refiere más a menudo como la responsabilidad social que como la RSE (Carroll A. B., 1999)

La obra en mención Archie B. Carroll recopila los primeros intentos por definir la RSC, en los años cincuenta, en primer lugar cita a Howard R. Bowen –de acuerdo con Carroll, Bowen es considerado como el padre de la responsabilidad social empresarial- en su libro *Social Responsibilities of the Businessman* dicho autor la definió –la RSC- de la siguiente manera: “Se refiere a las obligaciones de los empresarios para el ejercicio de estas políticas, para tomar esas decisiones, o para seguir las líneas de

actuación que son deseables en términos de los objetivos y valores de nuestra sociedad” (Carroll A. B., 1999).

Aunque se trata de la primera definición, una primera aseveración a efectuar es que el elemento que estará marcado de aquí en adelante es la puesta en esa de ese conglomerado que se denominada sociedad, además de establecer que dicha entidad persigue objetivos y que a su vez presenta la posibilidad que vaya de la mano con los objetivos que pueda trazarse en este caso el hombre de negocios.

Para los años de 1960 Keith Davis definía la RSC de la siguiente manera: “Decisiones y acciones de los empresarios toman por razones al menos parcialmente, más allá del interés económico o técnico directo de la empresa” (Carroll A. B., 1999).

Es decir que en aquel momento el empresario debía de tomar en cuenta más allá del objetivo de la empresa –el generar créditos para sus accionistas- acciones que incluyeran otros beneficios que no fueran para el empresario; en alguna medida continua bajo la misma línea de Bowen. Sin embargo para los años 60's no fue la única definición sobresaliente.

Para William C. Frederick, la responsabilidad social significa lo siguiente: que los empresarios deben supervisar el funcionamiento de un sistema económico que cumple con las expectativas del público. Y esto significa a su vez que los medios de producción de la economía deben emplearse de tal manera que la producción y distribución deben mejorar el bienestar socio-económico total.

La responsabilidad social en el análisis final implica una postura pública hacia los recursos económicos y humanos de la sociedad y la voluntad de ver que esos recursos sean utilizados para fines sociales amplios y no simplemente por los intereses estrictamente circunscritos de los particulares y las empresas.

Frederick a diferencia de sus antecesores, describe con mayor detalle a que se está refiriendo, pero coincide que en afirmar el sentido de hacer negocios por parte del empresario sin embargo reafirma que la empresa y sociedad son dos elementos

inseparables, en la medida en que la sociedad provee de recurso humano necesario para la consecución de los objetivos empresariales, pero a su vez la sociedad no se convierte en una herramienta, sino más bien debe de ser partícipe de los beneficios generados.

Para el año de 1963 Joseph W. McGuire en su libro: *Business and Society*, define la Responsabilidad Social de la siguiente manera: La idea de la responsabilidad social supone que la empresa no sólo tiene obligaciones económicas y legales, sino también ciertas responsabilidades para con la sociedad, que se extienden más allá de estas obligaciones. Lo destacable en comparación con las anteriores es que delimita cuales son las obligaciones en sí de una empresa, las cuales se refiere a los aspectos económicos y legales pero argumenta que más allá de estos dos aspectos la Responsabilidad Social debe de tener otros elementos, aunque aún no se define con exactitud a que se está refiriendo.

En 1967, aparece por primera vez el nombre en sí de Responsabilidad Social Corporativa; fue Clarence C. Walton que tituló su libro de tal manera: *Corporate Social Responsibilities*, Carroll asevera que fue en la obra de Walton que aparece una de las características que hasta el día de hoy continua vigente además de ser uno de los pilares de la Responsabilidad Social Empresarial, para el caso, se refiere a el carácter voluntario de las acciones que toma el empresario.

Luego para los años 70's se debe de poner un especial énfasis en dos definiciones que brinda Harold Johnson's en su libro: *Business in Contemporary Society: Framework and Issues*; la primera definición es la siguiente: Una empresa socialmente responsable es aquella cuyo personal directivo equilibra una multiplicidad de intereses. En lugar de luchar sólo para mayores ganancias para sus accionistas, una empresa responsable también tiene en cuenta los empleados, proveedores, distribuidores, comunidades locales, y la nación.

Antes de resaltar los elementos innovadores de esta definición, se debe de mencionar que para los años de 1970 en adelante se da una proliferación de definiciones de la

Responsabilidad Social Empresarial, aunque el concepto no se encontraba consolidado como tal, es por ello que se entenderá la incorporación de nuevos elementos de acuerdo avance el tiempo en que se definen.

Continuando con el análisis de la definición de Johnson los elementos que aparecen por primera vez, para el caso se habla de los conocidos posteriormente como Stakeholders es decir que para una empresa que pretenda ser socialmente responsable debe de abandonar aquella visión de únicamente generar ganancias y además de sus directivos debe de tener en cuenta todos aquellos agentes que intervienen de manera directa o indirecta en el quehacer propio de la empresa.

Sin embargo Johnson también expone una definición que parece que contradice la anterior: “La responsabilidad social afirma que las empresas llevan a cabo los programas sociales para añadir beneficios a su organización” (Carroll A. B., 1999).

En esta última definición Johnson detecta que ciertas empresas también utilizaban la retórica de la Responsabilidad Social como un instrumento que le permitiera generar una imagen positiva ante sus potenciales consumidores, es decir a partir de esta definición se podrá observar por así llamarlo una ruptura y de aquí en adelante se podrán apreciar definiciones que en algunos momentos parecen opuestas, pero tales definiciones simplemente tratan de explicar la práctica observada por las empresas.

En 1971, el Comité para el Desarrollo Económico (CED, en sus siglas en inglés), una fundación de las grandes corporaciones a nivel mundial, publicó el primer código de conducta. El CED distinguía tres círculos de actuación en RSC (interno, intermedio y externo), el último de los cuales comprometía a las empresas en la lucha contra la pobreza dentro de una idea de «servir a la sociedad» (Martín, 2008)

Este es el primer intento por establecer los niveles de actuación, que puede tener la empresa a la hora de aplicar sus acciones de RSC. En esta definición se puede reflejar que ya son intentos más sistemáticos del concepto en estudio, porque ya no solo se

tiene en cuenta el elemento sociedad, sino además ve la posibilidad de ver sus acciones de RSC también hacia adentro con sus propios empleados.

Continuando con el concepto del CED, Carroll brinda una breve explicación de lo que se entiende de esos 3 niveles que aporta la definición de dicho comité empresarial:

El círculo interior, incluye las responsabilidades básicas clara para la ejecución eficiente de la función-producto económica, el empleo y el crecimiento económico.

El círculo intermedio, abarca la responsabilidad de ejercer esta función económica con una conciencia sensible de cambio de valores y prioridades sociales: por ejemplo, con respecto a la conservación del medio ambiente; la contratación y las relaciones con los empleados; y las expectativas más rigurosas de los clientes para la información, el trato justo y la protección de una lesión.

El círculo exterior, contornos de reciente aparición y aún responsabilidades amorfas, que las empresas deben asumir para ser más ampliamente involucrado en la mejora activamente el entorno social. (Por ejemplo, la pobreza y el deterioro urbano) (Carroll A. B., 1999).

Hasta este momento se ha pretendido brindar una serie de definiciones, que en alguna medida fueron la base para las definiciones de RSC más actuales, es decir, aquellos elementos de carácter estratégico ya han sido recogidos en las definiciones presentadas, y puesto que el objetivo de este apartado no es dilucidar todas definiciones que pueda encontrarse dentro de este tipo de literatura.

Dando continuidad al estudio de las definiciones se abordarán las aportaciones provenientes de distintos observatorios, tales como; ONG's, fundaciones, o diversas instituciones que sean un centro constante de producción de conocimiento acerca de la Responsabilidad Social Corporativa.

La siguiente definición fue construida por Amnistía Internacional, Economistas sin Fronteras, Intermón Oxfam y SETEM en el año 2002, acordaron definirla de la

siguiente manera: “El reconocimiento e integración en sus operaciones por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales. Dando lugar a prácticas empresariales que satisfagan dichas preocupaciones y configuren sus relaciones con sus interlocutores”. (Pinto, 2008)

Como es notorio en comparación de las anteriores, en esta definición ya se incluye el elemento medio ambiental, sin embargo la fecha en que fue planteada la definición como se demostró, en el acápite anterior ha existido una serie de hechos dentro de la coyuntura internacional, que han ido aportando elementos a incorporar en las nuevas definiciones de RSC que se puedan ir vertiendo sobre la nueva literatura.

A partir de lo anterior, el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible define la RSC en sus propias palabras: “La responsabilidad social empresarial es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en pleno, con el objeto de mejorar la calidad de vida” (Correa , Flynn, & Amit , 2004)

En esta definición es notorio la inclusión del término “desarrollo sostenible”, que no había aparecido en ninguna de las definiciones en estudio, el elemento novedoso, indica que la empresa debe de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos de las futuras generaciones y para ello hará uso de la participación de sus empleados y de las comunidades que interactúen entorno a la empresa.

La última definición que se analizará será la brindada por la Comisión de las Comunidades Europeas que fue retomada en el libro verde: “fomentar un marco europeo para fortalecer la responsabilidad social de las corporaciones: la cual conste de una Integración voluntaria por parte de las empresas, que vaya dirigida especialmente a las preocupaciones sociales y medioambientales, que lleven a un cambio directo en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”. (Comisión Europea , 2001)

Se puede destacar un elemento que se toma por implícito dentro de la RSC y es el carácter voluntario de integrarse en una serie de acciones en beneficio de sus empleados, proveedores, comunidad local, etc.

Haciendo un parafraseo de la explicación a la definición brindada, ellos establecen que la RSE no significa el apego a las cuestiones legales, porque el compromiso de las acciones en RSE implica ir más allá del cumplimiento de las leyes, es decir, que debe haber una preocupación por la inversión en capital humano o inversiones en su entorno inmediato. Planteando un posible escenario, en el caso de la ausencia de una normativa que regule el actuar de una empresa:

No obstante, la responsabilidad social de las empresas no se debe considerar sustitutiva de la reglamentación o legislación sobre derechos sociales o normas medioambientales, ni permite tampoco soslayar la elaboración de nuevas normas apropiadas. En los países que carecen de tales reglamentaciones, los esfuerzos se deberían centrar en la instauración del marco legislativo o reglamentario adecuado a fin de definir un entorno uniforme a partir del cual desarrollar prácticas socialmente responsables (Comisión Europea , 2001)

La anterior interpretación es entendible, teniendo en cuenta que buena parte de las empresas transnacionales existentes, provienen del continente europeo, es por ello que existe un esfuerzo, desde la UE de tratar de generar directrices para que dichas empresas puedan apegarse, y es la naturaleza propia de una empresa transnacional que pueda expandir sus centros de producción hacia zonas geográficas que presentan bajos índices de Desarrollo Humano en comparación del continente europeo, en alguna medida lo que se busca por parte de esa interpretación de la comisión, es que las empresas europeas que posean centros de producción en otros países fuera de Europa puedan mantener los estándares que estas mismas –las empresas- tienen dentro del territorio europeo.

Las definiciones que puedan provenir desde Naciones Unidas, no serán desarrolladas desde este apartado, puesto que el siguiente capítulo será dedicado exclusivamente a todo lo relacionado con la Organización de Naciones Unidas.

1.2.1. Dimensiones y Actores de la Responsabilidad Social Corporativa

Luego de haber tenido una amplia gama de definiciones, que brindaron una serie de elementos que ahora pueden ser abordados con mayor detenimiento, uno de esos elementos son las dimensiones de la RSC, paralelo a ellos se puede ir identificando una serie de actores que también intervienen cuando de Responsabilidad Social Corporativa se trata.

De acuerdo al informe del Comité para el Desarrollo Económico, existen 3 dimensiones o círculos de actuación dentro de la RSC, siendo: la interna, intermedia y externa, pero para el caso de la investigación se retomará los modelos que propone la Comisión de las Comunidades Europeas que simplemente propone la dimensión interna y externa.

1.2.1.1. Dimensión Interna.

Si bien es cierto uno de los límites de la investigación es el estudio de la dimensión interna de la RSC, no significa que no pueda ser mencionada y descrita sin entrar a un estudio riguroso.

El libro verde de la Comisión de las comunidades Europeas, define la dimensión interna de la RSC de la siguiente manera: Dentro de la empresa, las prácticas responsables en lo social afectan en primer lugar a los trabajadores y se refieren a cuestiones como la inversión en recursos humanos, la salud y la seguridad, y la gestión del cambio, mientras que las prácticas respetuosas con el medio ambiente tienen que ver fundamentalmente con la gestión de los recursos

naturales utilizados en la producción. Abren una vía para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el aumento de la competitividad. (Comisión Europea , 2001)

De acuerdo con dicha comisión es esta etapa que se podría situar aquella dimensión que intermedia que planteaba el CDE, pues es en esta categoría específicamente cuando habla de salud y seguridad de los empleados, donde se ha notado una tendencia empresarial de sub contratar a personal que tengan que ver con la salud y seguridad del empleado, en alguna medida para que la responsabilidad no recaiga sobre la empresa totalmente, sino exista responsabilidades compartidas.

Otro elemento, a tener en cuenta es la gestión del recurso humano, en este apartado se refiere al compromiso constante de formación de su personal, luego se habla de la oportunidad que tiene la empresa de contribuir a aliviar el problema del desempleo de algún colectivo social vulnerable, mediante una política de contratación no discriminatoria.

El último componente a considerar en la dimensión interna, es el impacto medio ambiental y los recursos naturales, que hace alusión al compromiso adquirido por las empresas de la optimización de los recursos empleados, en sus procesos de producción y también no dejar de lado los contaminantes que deriven de sus operaciones.

Ahora bien, en esta dimensión solo se han identificado dos actores que intervienen y estos son los trabajadores y los accionistas. El término trabajador es lo suficientemente genérico como para abarcar tanto a los empleados directos como a aquellos otros, cuya relación contractual la tienen con una empresa empleadora intermediaria (subcontratados o empresas de trabajo temporal). Mientras que los trabajadores o profesionales que facturan sus

servicios a la empresa se encuadran en el grupo de interés de los proveedores, salvo que la relación contractual implique exclusividad. (García, 2010)

Los accionistas: Son todas aquellas personas y entidades que poseen participaciones en la propiedad de una empresa. En el caso de las sociedades de capital, en función de la cuantía de la aportación se puede distinguir entre accionistas dominantes y accionistas minoritarios. Los empleados, por su parte, pueden ser también accionistas. (García, 2010)

1.2.1.2. Dimensión Externa.

Lejos de circunscribirse al perímetro de las empresas, la responsabilidad social se extiende hasta las comunidades locales –aunque no necesariamente se circunscribe a un espacio geográfico- e incluye, además de a los trabajadores y accionistas, un amplio abanico de interlocutores: socios comerciales y proveedores, consumidores, autoridades públicas y ONG defensoras de los intereses de las comunidades locales y el medio ambiente. En un mundo caracterizado por las inversiones multinacionales y las cadenas de producción planetarias, la responsabilidad social de las empresas debe sobrepasar también las fronteras de Europa. (Comisión Europea , 2001)

Los cambios surgidos a la hora de entender a la empresa como un potencial agente de desarrollo, se resumen en la definición anterior es decir lo siguiente: que las empresas dentro de su quehacer están ligados a las sociedades que lo rodean, que se definen en entidades económicas-comerciales como lo son los proveedores, consumidores incluso sus propios competidores, junto a un entorno medioambiental y sus crecientes dificultades que presenta con el avance del tiempo, son un sistema indisoluble que tienen que mantenerse en perfecta armonía para que todos alcancen su satisfacción plena, desde la

empresa hasta la comunidad inmediata, eso es lo que demanda la dimensión externa de la RSC.

Los elementos y/o actores de esta dimensión son los siguientes:

1) Comunidades locales: La responsabilidad social de las empresas abarca también la integración de las empresas en su entorno local, ya sea a nivel europeo o mundial. Estas contribuyen al desarrollo de las comunidades en que se insertan, sobre todo de las comunidades locales, proporcionando puestos de trabajo, salarios y prestaciones, e ingresos fiscales. Por otro lado, las empresas dependen de la salud, la estabilidad y la prosperidad de las comunidades donde operan (García, 2010)

2) Socios comerciales, Proveedores y consumidores: Las grandes empresas son al mismo tiempo socios comerciales de las empresas más pequeñas, ya sea en calidad de clientes, proveedores, subcontratistas o competidores. Las empresas deben ser conscientes de que sus resultados sociales pueden verse afectados por las prácticas de sus socios y proveedores a lo largo de toda la cadena de producción.

Los efectos de las medidas de responsabilidad social de la empresa no se limitarán a ésta, sino que afectarán también a sus socios económicos. En particular, este es el caso de las grandes empresas que han subcontratado una parte de su producción o servicios y que, por lo tanto, pueden haber asumido una responsabilidad social suplementaria por lo que respecta a dichos proveedores y a su personal, teniendo en cuenta que, en ocasiones, el bienestar económico de los proveedores depende mayoritariamente o totalmente de una única gran empresa. (García, 2010)

- Derechos humanos: Una de las dimensiones de la responsabilidad social de las empresas está estrechamente vinculada a los derechos humanos, sobre

todo por lo que respecta a las actividades internacionales y las cadenas de suministro mundiales. Esto se reconoce en instrumentos internacionales, como la Declaración tripartita de la OIT (Organización Internacional del Trabajo, ILO en inglés) sobre los principios y derechos fundamentales en el trabajo (ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work) y las Directrices de la OCDE para las empresas multinacionales (OECD Guidelines for Multinational Enterprises). (García, 2010)

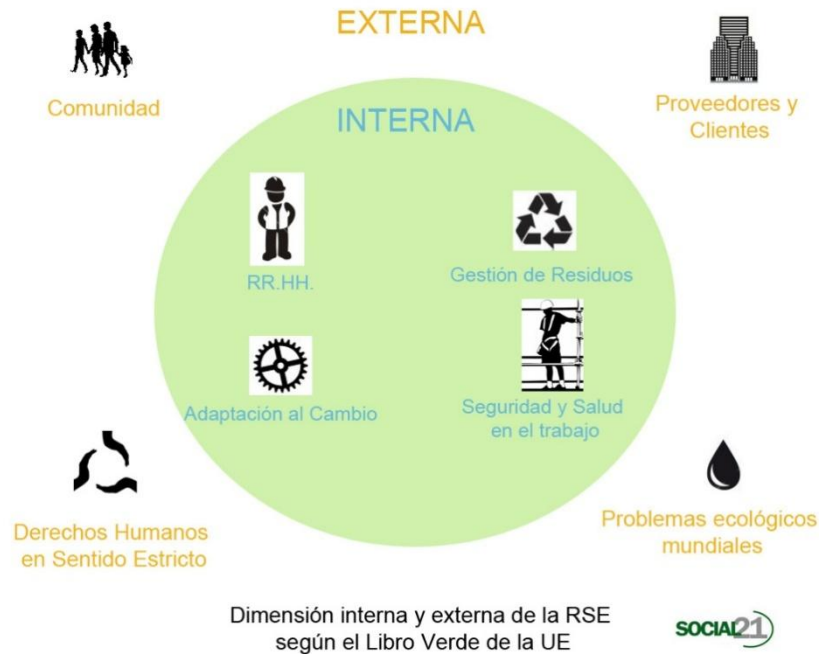
- Problemas ecológicos mundiales: Debido al efecto transfronterizo de muchos problemas medioambientales relacionados con las empresas y a su consumo global de recursos, las empresas son también actores en el medio ambiente mundial. Un ejemplo claro lo es la emisión de gases de efecto invernadero o la contaminación de los mares, localizada en puntos concretos pero que se dispersa por todo el planeta. Por ello, pueden tratar de obrar con arreglo a su responsabilidad social tanto a nivel europeo como internacional. Por ejemplo, pueden fomentar la reducción del impacto ambiental de sus actividades a lo largo de su cadena de producción en el marco del planteamiento PIP (política integrada de producto) y hacer mayor uso de herramientas europeas e internacionales vinculadas a la gestión y a los productos. La inversión y las actividades sobre el terreno de las empresas en terceros países pueden tener efectos directos sobre el desarrollo económico y social de dichos países. (García, 2010)

Los elementos y actores anteriores se pueden resumir en el siguiente diagrama, presentado por Social 21² en un esfuerzo por dar un ejemplo gráfico acerca de

² Social 21 es una Consultora radicada en Sevilla que desarrolla actividades en los campos del Desarrollo Local, la RSE y Emprendimiento Social. <http://www.innovacionsocial21.org/>

las interacciones generadas por ambas dimensiones de la RSC, dentro del marco de la propuesta presentada por el libro verde de la CCE.

Diagrama 1.2. Dimensiones de la Responsabilidad Social Corporativa según Comisión Europea



Fuente: Elaboración por Social 21, datos libro verde fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas

1.2.2. Modelos de la Responsabilidad Social Corporativa

Es necesario recordar los dos elementos en estudio, es decir, un modelo filantrópico estratégico y un modelo estratégico instrumental. Dentro de cada modelo se podrá encontrar una serie de teorías, que en una medida pretenden matizar la línea a seguir por parte de una empresa cuando ha decidido optar por un determinado modelo y aun de manera más específica cuando se optan por una línea determinada.

El primer modelo, en estudio será el modelo estratégico instrumental, y para ello se aborda la obra de Burke, L. y Logsdon, titulada: *How Corporate Social Responsibility Pays Off. Long Range Planning* en la que brinda una primera idea de lo que significa un modelo estratégico de RSC.

El autor menciona que en muchas ocasiones, la ausencia de evidencia empírica a la hora de medir la relación entre desempeño socialmente responsable y desempeño financiero, ha ocasionado que la responsabilidad social sea percibida por algunos directivos como una síntoma de que la RSC, no es relevante para el desempeño corporativo e incluso que no es ética.

Es decir en un primer momento, para este modelo no se refleja aquel cambio de paradigma que demostró al inicio de las definiciones que se dieron al inicio de la conceptualización de la RSC, la preocupación de los accionistas siempre está enfocada en los beneficios que se pueda obtener a partir de la aplicación de una acción de RSC.

Burke y Logsdon continúan describiendo las características de la conducta del accionista en este modelo: La ausencia de un entendimiento claro de los beneficios estratégicos que puede aportar a la empresa puede originar que los directivos no estén dispuestos a realizar inversiones en prácticas de RSC que contribuyan a un éxito a largo plazo de la empresa.

Incluso se observa que cuando se piensa en ejecutar acciones de RSC siempre se está enfocando en la posibilidad de que esa inversión regrese a su empresa.

Aunque el teórico *Gerardo González Mochales*³ comenta acerca de los pocos estudios que han existido con el objetivo de demostrar la relación directa entre RSC y rentabilidad financiera. Establece que los primeros estudios realizados no han proporcionado una medida que permita determinar claramente la naturaleza de la relación entre RSC y rentabilidad financiera. Sigue existiendo un gran interés en descubrir cuáles son aquellas condiciones que ayudan a potenciar una relación positiva entre responsabilidad social y un buen rendimiento financiero en la empresa.

³ Gerardo González Mochales, Teórico económico con MBA, executive master in business administrative velloq (Northwestern), graduate school of management Chicago. España, 1990. Licenciado en CC. Económicas y Empresariales Universidad Pontificia de Madrid, Universidad Pontificia Comillas (ICADE). España, 1994. Miembro de asociación española de directores de marketing. España, 2000-actualidad.

Para superar aquellas medidas utilizadas en el pasado se han ido incorporando métodos cuantitativos y cualitativos más sofisticados capaces de medir la RSC y relacionarla con la rentabilidad empresarial. (González, 2014)

1.2.2.1. Modelo estratégico instrumental

Es necesario mencionar que dentro de cada modelo de RSC, también existen una serie de teorías que ayudan definir la línea a seguir en ambos modelos, el teórico y economista Gerardo González, sistematiza una serie de autores que concuerdan en que son cuatro las categorías que pueden ser utilizadas dentro de los modelos de RSC.

Merece la pena volver a destacar que entre los autores que ya han señalado la necesidad de asumir como estratégica la RSC dentro de la empresa están Burke y Logsdon (1996), Husted y Allen (2000 y 2001) McWilliams y Siegel (2001), entre otros. Garriga y Melé (2004) afirman que el campo de la RSC está compuesto por diferentes enfoques que llegan a ser contradictorios, complejos y pocos claros. (González, 2014)

En el primer grupo, estarían todos aquellos autores que dan a la responsabilidad social un enfoque instrumental, destacando que existen empresas que apuestan por un comportamiento ético y responsable, en la medida en que dicho comportamiento aporta ventajas competitivas al negocio, y desestimando aquéllas que no añaden valor.

Las teorías que se centran en el poder de las corporaciones en la sociedad y el uso responsable de este poder, en el contexto político conforman el segundo enfoque. El tercero, está constituido por las teorías integradoras en la que la empresa se centra en la satisfacción de las demandas (normalmente sociales) de sus stakeholders. El cuarto y último enfoque, está basado en las teorías que abordan la responsabilidad ética de las empresas frente a la sociedad.

Y en la misma línea de Gonzales, José Miguel Rodríguez Fernández en su publicación *El gobierno de la empresa un enfoque alternativo* agrupa también en cuatro categorías las grandes teorías que persisten dentro del modelo de RSC. A la hora de comparar

resulta que varían la denominación entre uno y otro autor sin embargo se da por entendido que se habla de las mismas teorías.

- 1) Teorías instrumentales. La RSC es una herramienta estratégica al servicio de la creación de valor para los propietarios.
- 2) Teorías políticas. La RSC es la conexión entre la empresa y la sociedad que surge debido a la posición de poder de la empresa, poder que conlleva responsabilidades para con la sociedad.
- 3) Teorías integradoras. La RSC es la integración de las demandas sociales en la empresa, algo que se lleva a cabo porque la empresa depende de la sociedad para su existencia, continuidad y crecimiento.

1.2.2.1.1. Teorías Instrumentales.

Dentro de este grupo se incluyen estudios que reconocen el carácter estratégico de la responsabilidad social en la medida en que sea beneficioso para el negocio y contribuya a alcanzar objetivos económicos y ganancias.

Esta es una de las teorías más sólidas y que genera menos ambigüedades, en la medida que el objetivo es extremadamente claro, y ese es el beneficio económico que pueda generar cualquier acción de RSC hacia la empresa.

1.2.2.2. Modelo filantrópico estratégico.

Dentro de este modelo se puede agrupar en las Teorías políticas, integradoras y éticas. Que fueron desarrolladas con anterioridad.

Este modelo es opuesto –por así llamarlo- al anterior porque en este modelo su esencia se basa en el compromiso del cambio de paradigma que se adoptó desde el principio, es decir la empresa ahora se encuentra comprometida voluntariamente con una serie de stakeholders que participan en cadena de creación de valor, desde sus empleados hasta comunidades locales.

Es decir que en este modelo, no priman los intereses económicos que pueda tener una empresa, no existe la visión de esperar una retribución hacia la empresa a través de una acción de RSC o la generación de competitividad ante otras empresas; esa visión queda superada para este modelo de RSC.

A continuación, se presenta una serie de teorías que son aplicables a este modelo de Responsabilidad Social Corporativa, que permiten enfocarse bajo una línea de trabajo específica, aunque para Fernández estas teorías representan una especie de escaños a superar para la consolidación del modelo filantrópico estratégico.

1.2.2.2.1. Teorías integradoras.

Además del anterior enfoque, merece la pena mencionar una de las visiones que conforman las teorías integrativas y es la de la gestión de las demandas de los stakeholders de la empresas, entendiendo como tales aquellos grupos que afectan o son afectados por la empresa (Freeman, 1984). En este sentido, la teoría de gestión de los stakeholders hace un esfuerzo por integrar las demandas de los grupos que tienen intereses en la empresa en la tarea de toma de decisiones.

Según lo apuntado hasta el momento, en tiempos recientes las corporaciones han recibido presiones de un gran número de grupos tales como organizaciones no gubernamentales, activistas, comunidades, medios de comunicación, administraciones públicas y otros grupos institucionales. Estos grupos junto con otros exigen cada vez más un comportamiento responsable por parte de las empresas, por ello éstas están buscando maneras de establecer prácticas que les permitan establecer espacios de diálogo con un amplio campo de stakeholders.

1.2.2.2.2. Teorías políticas.

Esta teoría también suele ser llamada teoría del impacto social, la variante es semántica y es discreción de cada autor de mencionarla de acorde a los argumentos presentados.

Las próximas líneas se centran en los tres primeros, teniendo en cuenta que será necesario incluir al resto posteriormente para poder conformar una perspectiva completa.

El primer grupo de autores son Burke y Logsdon. Según sus planteamientos, los primeros autores sobre RSC encontraban en la gestión empresarial su principal área de estudio. Sin embargo, también estaban interesados en ampliar la relación entre el directivo y el componente social de las empresas. Burke y Logsdon hacen referencia a Andrews (1980) quien identificó la relación entre estrategias corporativas y las “contribuciones no económicas que la empresa intenta hacer a sus accionistas, empleados, clientes y comunidades”. El otro autor que mencionan es Ansoff quien articuló la necesidad de las empresas por desarrollar estrategias sociales, ante el interés y necesidad de acciones en el área ambiental y controles de los sistemas.

Conclusión capitular

Después de conocer el proceso histórico evolutivo por el cual la RSC ha transitado desde sus primeras aproximaciones al concepto que hoy se conoce, así como la mejora de sus prácticas, dotándose de los nuevos paradigmas y principios aceptados por la sociedad internacional, mismos que han sido frutos de la participación de sus Estados miembros en espacios auspiciados por Naciones Unidas, en los cuales han sido abordadas iniciativas incluyentes, integradoras y concientizadas entre los cuales se puede mencionar específicamente: Global Compact, Foro de Davos y el Foro Mundial de Inversiones, se concluye que se logró el objetivo capitular establecido, es decir que se definió el surgimiento del concepto de RSC y su evolución histórica desde la mitad del siglo XX hasta la actualidad, así mismos se confirmó la hipótesis referida que sostiene que la evolución de los principios de la RSC ha permitido que en la actualidad una mayor concientización sobre las implicaciones sociales.

En la última década se ha gestado concientización mediante el contraste del conocimiento histórico del tema con las prácticas del presente. Tomando lecciones de los desaciertos cometidos a lo largo del proceso y por la comprensión de cómo cada periodo ha dejado aportes sumamente significativos a la creación de una RSC más humana e inclusiva.

Es importante además el estudiar la posibilidad que estas relaciones de interés y coerción que se han venido manifestado a través del consenso internacional, y el papel trascendental que juegan las relaciones de intereses de clases desde cada una de las sociedades, sin embargo, como se ha visto a lo largo del capítulo existe un amplio campo de acción que se puede trabajar para equilibrar el poder entre los Estados y la economía global.

Tomando en cuenta que todo este proceso se originó desde los años 20's empezando con el primer acercamiento por medio del principio de caridad hasta lo que hoy se conoce como RSC. Absorbiendo nuevos conceptos en el devenir de la historia muchas de ellas otras corrientes del pensamiento, adhiriendo definiciones en el proceso, lo que vino a fortalecer el marco teórico de la RSC, este proceso equilibró las relaciones de conveniencia entre los principales actores del mercado internacional y la sociedad.

Además de nuevos enfoques ideológicos que priorizaban y ponían al ser humano al centro del Desarrollo así como nuevas ciencias y estudios a favor del medio ambiente y el respeto por la generación de productos de manera responsable y sustentable, sin faltar una creciente corriente de relaciones tacitas de conveniencia por los principales actores del mercado internacional.

Aportes éticos y de buenas prácticas también fueron otras de las nuevas cualidades que vinieron a fortalecer la RSC durante su proceso evolutivo, mucha de esta influencia tuvo cabida por los acontecimientos que se dieron a nivel mundial durante este medio siglo: crisis económicas, conflictos armados y cambios políticos. Mismos que desencadenaron en el reconocimiento de la empresa privada como un actor crucial en el camino al desarrollo así como la importancia de una mejor forma de estabilizar e

igualar las relaciones de poder entre las organizaciones económicas internacionales, uno de los eventos más significativo para la reestructuración y fundamentación de la RSC como la conocemos fue el Consenso de Washington mismo que dio nacimiento al Banco Mundial (BM) y Fondo Monetario Internacional (FMI) organizaciones internacionales transcendentales en la arquitectura del orden mundial.

A pesar de esto en el camino evolutivo también se generaron diferentes modelos y estrategias de poner en práctica la RSC mismas que dieron vida a diferentes modelos de hacer RSC, debido a su enfoque, métodos, agendas y principios que siguen a la hora de poner en práctica la RSC, entre estos modelos se aislaron 2 que parecen los más relevante y pertinentes de acuerdo a la coyuntura actual estos se definieron como: Modelo filantrópico estratégico y Modelo estratégico instrumental.

Estos modelos que representan 2 aspectos muy diferentes de la RSC, canalizando las relaciones de poder de maneras completamente diferente por una lado el modelo filantrópico estratégico se enfoca en aplicar todas aquellas buenas practicas compensando o reivindicándose con la población gobernada atendiendo a través de la RSC las carencias o necesidades primarias de la sociedad, mientras que el Modelo estratégico instrumental busca utilizar como herramienta coercitiva a la RSC para lograr metas de marketing o incluso políticas.

El conocimiento general de todo este proceso que ha tomado un poco más de medio siglo llevará a la concientización sobre las implicaciones sociales involucradas a la hora de aplicar un modelo u otro. Ya que sólo teniendo un conocimiento general desde el génesis hasta lo último en la evolución de la RSC se podrán tomar decisiones más adecuadas.

Capítulo II: Global Compact y foros de discusión auspiciados desde Naciones Unidas en torno a la Responsabilidad Social Corporativa.

El estudio de la Responsabilidad Social Corporativa desde la academia ha presentado una serie de aportes que permiten irse adaptando a los distintos escenarios de la realidad internacional. Dichos escenarios como el cambio climático, Derechos humanos, combate a la corrupción, trabajo infantil entre otros también son temas de discusión en Naciones Unidas; instancia intergubernamental que ha centrado una serie de esfuerzos en regular estos temas para que sean de efectivo cumplimiento por parte de los Estados firmantes de los distintos convenios, protocolos, tratados etc. Que deriven como resultados de las discusiones generadas.

En el presente capítulo se identificará cuáles han sido los foros de discusión auspiciados por Naciones Unidas relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa, de igual forma se busca comprobar el planteamiento que establece que en la medida en que se institucionalicen más foros de discusión de Naciones Unidas en RSC se generará una cultura de gobierno corporativo en las empresas transnacionales.

Los garantes por excelencia del cumplimiento de los acuerdos firmados son los Estados sin embargo la complejidad de los tópicos que se pretenden regular generan la posibilidad de incluir a un actor novedoso que puede contribuir al cumplimiento o no de los objetivos trazados, teniendo en cuenta que las Empresas Transnacionales como parte de su quehacer son entes que constantemente están involucradas en los siguientes temas: Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y el combate a la corrupción.

Pero se debe de recordar que la RSC tiene como característica fundamental la voluntariedad de los actores involucrados, es decir que no se podría hablar que una empresa transnacional es un firmante de un tratado/convenio/protocolo y por ende no puede contraer las exigencias que adquiere un Estado al ser parte de cualquier

instrumento jurídico. Es a partir de esa premisa que surge la necesidad de adaptar los compromisos asumidos por los Estados de tal manera que pudiesen ser incorporados como nuevos elementos en materia de RSC.

Es por ello que surge el Global Compact de las Naciones Unidas, mismo que ha logrado un reconocimiento tal a nivel mundial que en la mayoría de casos siempre se le denomina como: “Global Compact” ya que ha adquirido un reconocimiento internacionalmente, por dicha razón en la presente investigación se le asigna su nombre en inglés ya que es el más reconocido. Además de ser reconocida como una entidad encargada de aglutinar actores que pretendan incluir en su gestión de iniciativas de RSC estándares que permitan contribuir el cumplimiento de metas trazadas a nivel internacional en Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Este capítulo tiene como objetivo identificar cuáles han sido los foros de discusión auspiciados por Naciones Unidas relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa, es decir que en el desarrollo de este acápite de la investigación se presentará todos los esfuerzos realizados a nivel internacional canalizados a través de Naciones Unidas que pretenden generar mecanismos para que las empresas transnacionales logren institucionalizar en sus prácticas de RSC una serie temas y actores que pueden concluir en una cultura de gobierno corporativo.

Los exponentes más recientes de la escuela neogramsciana como Robert Cox han continuado implementando una serie de postulados claves en dicha teoría, como lo es el siguiente: “No da las instituciones y las relaciones sociales y de poder por sentadas, sino que las cuestiona al preguntarse sobre sus orígenes y sobre si estarán en proceso de cambio” (Berger & Leiteritz, 2014). Para este capítulo entonces se tendrá como punto de partida el postulado de Cox, es decir que la RSC será estudiada como un proceso que posee cambios constantes, al volverse un tema estrechamente relacionado con las relaciones internacionales, le dará la característica de ser una realidad dinámica que como lo apunta el autor se encuentra en constante cambio y

además de ellos siempre recurre al estudio de sus orígenes como punto de partida para cualquier cuestionamiento en la actualidad.

Las relaciones que tendrán los Estados con las Empresas transnacionales no serán las tradicionales relaciones de hegemonía, donde ambas entidades buscaran sobreponerse a la otra sino más bien será una distinta relación en la medida en que no serán relaciones que se caracterizan por tener legalidad mediante la firma de un convenio entre ambos sino que es un esfuerzo conjunto realizado por Estados canalizados a través de Naciones Unidas para que las empresas sean incorporadas para la contribución de objetivos trazados.

El presente capítulo demostrará el recorrido que la RSC ha atravesado en las últimas décadas desde su definición en los 50's, desde entonces han existido una serie de esfuerzos enfocados a promoverla, uno de estos esfuerzos ha sido el Global Compact que surge a partir del discurso del ex secretario general de Naciones Unidas, Kofi Annan en el foro de Davos de 1999, planteando la necesidad de unir a la comunidad empresarial en materia de Derechos Humanos, Derechos Laborales y Medio Ambiente, cuyos planteamientos fueron consolidados por el Global Compact en una serie de principios en el año 2000.

“Los 10 Principios del Global Compact de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anti-corrupción gozan de consenso universal, y se derivan de:

- 1) La Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- 2) La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.
- 3) La Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo.
- 4) La Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción”

A partir de estos esfuerzos surge también otra necesidad, la de encontrar un canal que deje la evidencia que las empresas están implementado estrategias en materia de

responsabilidad social y que estas hagan pública esta información a todos aquellos grupos de interés involucrados con las empresas. Han sido varias las propuestas para crear un marco que sistematice la divulgación de esta información, para sus efectos del presente capítulo se tomarán en cuenta tres de gran relevancia.

El primer intento serio de proponer un marco estandarizar la comunicación de los progresos que no fuera de carácter financiero-económico por parte de las diferentes organizaciones surge con el Corporate Report en 1975, en segundo con el Global Report Initiative, que si bien es una organización identificada con un carácter no gubernamental cuenta con un gran apoyo de parte Naciones Unidas, se plantea una guía para elaborar las llamadas memorias de sostenibilidad que sirven como una plataforma para que las organizaciones publiquen los efectos tanto positivos como negativos sobre las prácticas que implementan en materia de responsabilidad social, y en tercera instancia con el surgimiento del Global Compact, se plantea la creación de informes sobre el progreso anual que las empresas hacen de cara al cumplimiento de los 10 principios en materia de RSC por parte de las empresas adheridas.

La OCDE planteo en el marco de la RSC en el año 1976 en la celebración la Declaración sobre Inversión Internacional y Empresas Transnacionales el planteamiento de las líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales que buscan promover las buenas prácticas en materia de responsabilidad social para aquellas empresas multinacionales, aunque también pueden ser aplicadas en prácticas locales. Si bien las directrices representan una serie de recomendaciones que no vinculan de manera directa a las empresas, si compromete a los Estados que se suscriben a ellas a implementar medidas en su legislación para crear una obligación a las empresas a cumplir las recomendaciones que proponen.

Las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales se dividen en: (1) Conceptos y principios, (2) Principios generales, (3) Publicación de información, (4) Derechos humanos, (5) Empleo y relaciones laborales, (6) Medio ambiente, (7) Lucha

contra la corrupción, el soborno y la extorsión, (8) Intereses de los consumidores, (9) Ciencia y tecnología. (10) Competencia y (11) Fiscalidad. (OCDE 2011).

Existen una serie de iniciativas que surgen con el apoyo de Naciones Unidas y que además se han dado la tarea de tratar los temas relacionados con la RSC, como uno de los grandes aportes se encuentra el Foro Económico Mundial, mejor conocido como el Foro de Davos, que marcó un hito con el discurso del ex secretario de Naciones Unidas en donde plantea la necesidad de integrar a la comunidad empresarial en materia de Derechos Humanos, Derechos Laborales y Medio Ambiente que dio la pauta para la creación del Global Compact y sus principios.

El Foro de Inversión Mundial es una iniciativa organizada por la Conferencia de las Naciones Unidas del Comercio y Desarrollo (UNCTAD) por sus siglas en inglés, que tiene como objetivo proponer el diálogo político entre los Estados, corporaciones y grupos de interés para tratar temas que estén tanto directa como indirectamente relacionados con la RSC.

Además dentro de este mismo capítulo se abordarán otras iniciativas relacionadas en materia de RSC como la Declaración Tripartita de Principios sobre las empresas Multinacionales y la Política Social de la OIT con el propósito de proponer normas para promover el buen funcionamiento de las actividades comerciales. Haciendo un repaso también sobre los principios Ruggie, nombrados así por John Ruggie quien fungió como representante del ex secretario de Naciones Unidas Kofi Annan, que además fueron presentados ante el Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas en 2008, basados en tres principios que buscan básicamente “proteger, respetar, remediar.”

2.1. Surgimiento del Global Compact de Naciones Unidas

Formalmente se puede hablar del inicio de Global Compact desde el momento que el ex secretario general de las Naciones Unidas Kofi Annan manifiesta el interés por la creación de una especie de alianza entre el sector empresarial y Naciones Unidas para la adopción voluntaria de ciertos aspectos en materia de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Sostenibilidad Ambiental y Anticorrupción.

En el Foro Económico Mundial en Davos (Suiza), celebrado el 31 de enero de 1999, el Secretario General de la ONU, Kofi Annan, lanzó la idea de un Global Compact de las Naciones Unidas en materia de responsabilidad social de las empresas.

No fue sino hasta el 26 de julio de 2000 que en el seno de las Naciones Unidas, de viva voz y voluntad del alto funcionario, la convocatoria a los líderes y responsables de las compañías del mundo se plasmó oficialmente de manera que se instó a la práctica el compromiso de “sincronizar la actividad y las necesidades de las empresas con los principios y objetivos de la acción política e institucional de Naciones Unidas, de las organizaciones laborales y de la sociedad civil” (Patiño, 2011)

Imagen 2.1. Logo de Global Compact



Logo de Global Compact

Así como lo evidencia Dilia Patiño hay dos momentos precisos en los que se entenderá el génesis del Global Compact, es decir el primero y tal como se habla anteriormente, es a raíz del propuesta impulsada por el ex secretario en el foro de Davos titulado *Responsible Globality* (World Economic Forum, 2015) y el segundo momento es la institucionalización propia de lo que se conoce como el Global Compact de las Naciones Unidas

(de aquí en adelante Global Compact)

Algo destacable de esta iniciativa de las Naciones Unidas es que en un inicio no figuraron 10 principios de prácticas empresariales, sino que únicamente 9, en el

desarrollo del presente capítulo se describirá el momento exacto de la incorporación del último principio es decir del número 10 concerniente al tema de la anticorrupción.

2.1.1. ¿Qué es el Global Compact

El Global Compact de Naciones Unidas (Global Compact) es una iniciativa internacional que promueve implementar 10 Principios universalmente aceptados para promover la responsabilidad social empresarial (RSE) en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas. (Red Pacto Mundial España, 2015)

La definición que ellos brindan es básicamente una visión general de lo que representan; como se ha establecido que su objetivo principal es la promoción de la incorporación de dichos principios en las prácticas empresariales de sus subscriptores a la hora de implementar sus estrategias de Responsabilidad Social Corporativa.

Los anteriores Principios de prácticas empresariales son elementos novedosos que han sido incorporados a la RSC, pero que no corresponden únicamente a ello, sino que son el fruto del trabajo de Naciones Unidas en materias como Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y el combate a la Corrupción; es decir que Global Compact será la continuación de ese trabajo pero desde la puesta en práctica ya no solo por los Estados sino que serán esfuerzos implementados por las empresas.

Continuando con las definiciones acerca del Global Compact, la Red local de Global Compact en México, emite su propia definición:

“El Global Compact fue promovido con la convicción de que la empresa y el mundo empresarial son parte de la solución a los desafíos asociados a la globalización. Es un llamado a las empresas para que participen en la construcción de un marco social y medioambiental que apoye y afiance la continuidad de la apertura y liberalización de los mercados garantizando, al mismo tiempo, que todas las personas tengan la

oportunidad de compartir los beneficios de la economía mundializada” (Serna & Salgado , 2005).

La diferencia con la primera definición brindada por la Red local de Global Compact España, no son contradictorias, sino que se vuelven complementarias en la medida en que la presente definición argumenta acerca de los retos que tuvo Naciones Unidas ante la globalización, y es por ello que encuentran la necesidad de plantearse la posibilidad de que las empresas también contribuyan de manera positiva para amortiguar los efectos de la globalización.

Otra definición acerca del Global Compact la emite el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD Guatemala):

“El Global Compact es una iniciativa voluntaria, en la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción. Por su número de participantes, seis mil en más de 135 países, el Global Compact es la iniciativa de ciudadanía corporativa más grande del mundo. El Pacto es un marco de acción encaminado a la construcción de la legitimación social de las corporaciones y los mercados. Aquellas empresas que se adhieren al Global Compact comparten la convicción de que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente que fomentan sociedades más prósperas” (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2015).

Es de suma importancia hacer mención de esta definición ya que es a la vez un breve resumen de lo que implica el Global Compact, desde su objetivo, áreas de trabajo, actores que participan, etc. Y además el hecho de ser una iniciativa de carácter voluntario; ya que el Global Compact no es jurídicamente vinculante.

Y en ese sentido a continuación se presentará el siguiente cuadro, que recoge una visión sencilla de lo que es y lo que no es Global Compact.

Matriz 2.2. ¿Qué es Global Compact?

¿Qué es Global Compact?	
No es...	Sí es...
Un instrumento regulatorio u obligatorio.	Una iniciativa voluntaria para promover una ciudadanía empresarial global.
Un mecanismo de evaluación de la conducta de las empresas.	Una iniciativa basada en principios internacionalmente aceptados.
Un sustituto para estándares, códigos o legislaciones nacionales.	Un esfuerzo integrado por los gobiernos, los sindicatos, las organizaciones de la sociedad civil y otros.

Fuente: elaboración propia, datos tomados del Centro Regional de Apoyo para América Latina y el Caribe 2014

2.1.2. Objetivos del Global Compact

El estudio de los aportes del Global Compact a la agenda de Desarrollo de Naciones Unidas, puede resumirse en dos grandes apartados que engloban con facilidad el propósito de dichos aportes:

- 1) Hacer negocios de manera responsable al alinear sus estrategias y operaciones con diez principios en materia de: derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.
- 2) Tomar acciones estratégicas para avanzar en los objetivos generales de la sociedad, tales como la Agenda de Desarrollo de Naciones Unidas, con énfasis en la colaboración y la innovación. (Compact, 2015).

2.1.2.1. Los 10 principios de las prácticas empresariales

Sostenibilidad empresarial comienza con el sistema de valores de una empresa y un enfoque basado en principios para hacer negocios. Esto significa que opera de manera que, como mínimo, cumplan con las responsabilidades fundamentales en las áreas de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anti-corrupción. Las empresas responsables de promulgar los mismos valores y principios allí donde tienen presencia, y saber que las buenas prácticas en un área no compensan el daño en otro. Mediante

la incorporación de los principios del Global Compact en las estrategias, políticas y procedimientos, y el establecimiento de una cultura de integridad, las empresas no sólo están defendiendo sus responsabilidades básicas de las personas y el planeta, sino también preparando el escenario para el éxito a largo plazo (Compact, 2015).

Básicamente lo anterior resume la razón de ser de los 10 principios de las prácticas empresariales del Global Compact que emanan del objetivo 1, es decir que el compromiso de adherirse al Global Compact es una acción que implica el mantener ciertos estándares en diversas áreas que se complementan entre sí y que ninguna de ellas tiene mayor o menor prioridad que las demás, así como lo recalca el texto en mención donde no abre ninguna posibilidad a tener buenas prácticas en determinado tema y causar efectos negativos en los demás, sino más bien debe de ser un modelo de negocios uniforme que abarque todos los aspectos donde la empresa opera; las razones son diversas tal como lo apunta con anterioridad, que van desde las personas – entendido como aquel cambio de paradigma donde la empresa ya no interactúa con mercados sino que con sociedades- el medio ambiente a fin de comprometer los recursos de las futuras generaciones y por último que es un garante por excelencia de la sostenibilidad del negocio, es por ello que mantener la búsqueda de la armonía con estos 10 principios es una prioridad para los signatarios de dicho pacto.

Diez Principios del Global Compact de las Naciones Unidas se derivan de: la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, y la Convención de Naciones Unidas contra la Corrupción (Compact, 2015).

La elaboración de los 10 principios de Global Compact no deriva de esfuerzos propios dentro de la organización sino más bien, son la continuidad a esfuerzos presentados anteriormente por Naciones Unidas, sin embargo lo novedoso que conlleva este esfuerzo es la inclusión del sector empresarial en dichos temas, es decir la adaptación de los temas de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y combate

a la Corrupción al ámbito de los negocios en la medida en que los negocios no importando el sector económico en el que se desenvuelvan, son agentes claves para garantizar la no violación a dichos derechos consagrados por la comunidad internacional.

Cuadro 2.3. Principios Empresariales de Global Compact.

Convenio/Área	Nombre del principio empresarial	Descripción
<p>Derechos Humanos: La Declaración Universal de los Derechos Humanos.</p>	<p>Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia</p>	<p>Este principio establece expectativa general del Global Compact de las Naciones Unidas de la empresa en materia de derechos humanos, a saber, de respetar y apoyar los derechos humanos. Respetar los derechos humanos significa que una empresa debe utilizar la diligencia debida para evitar infringir los derechos humanos ("no hacer daño") y debe abordar los impactos negativos sobre los derechos humanos con los que están involucrados. Además, más allá de respetar los derechos humanos, se anima de negocios a tomar medidas para apoyar los derechos humanos. Esto significa ver la oportunidad de tomar la acción voluntaria para hacer una contribución positiva a la protección y cumplimiento de los derechos humanos ya sea a través de negocio principal, la inversión estratégica / filantropía social, la política pública de compromiso / promoción, y / o asociaciones y otras acciones colectivas. Acción para apoyar los derechos humanos debe ser un complemento y no un sustituto de la acción de respetar los derechos humanos. Especial atención se debe prestar a los derechos de los grupos vulnerables, entre ellos mujeres, niños, personas con discapacidad, pueblos indígenas, trabajadores migrantes, personas mayores, etc</p>
	<p>Las empresas deben asegurar que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos</p>	<p>Complicidad significa estar implicado en una violación de los derechos humanos que otra empresa, gobierno, individuo, grupo u otro está causando. El riesgo de complicidad en una violación de los derechos humanos puede ser particularmente alta en zonas con una gobernanza débil y / o donde el abuso de los derechos humanos está muy extendido. Sin embargo, existe el riesgo de complicidad en todos los sectores y todos los países.</p> <p>El requisito de respetar los derechos humanos, de conformidad con el Principio del Global Compact 1 y los Principios Rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos, incluye evitar la complicidad, que es otra manera, más allá de sus propias actividades comerciales directas, que las empresas de riesgo interferir en el disfrute de los derechos humanos.</p>

		<p>De acuerdo a Global Compact, complicidad se entiende en dos momentos: Un acto u omisión (omisión) por una empresa o persona física representante de una compañía, que "ayuda" (facilita, legitima, asistencias, alienta, etc.) otro, de alguna manera, para llevar a cabo un abuso de los derechos humanos, El conocimiento por la empresa que su acción u omisión podrían proporcionar esa ayuda</p>
<p>Derechos Laborales: La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.</p>	<p>Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva</p>	<p>La libertad sindical implica el respeto al derecho de todos los empresarios y trabajadores a constituir libre y voluntariamente y unirse a grupos de promoción y defensa de sus intereses profesionales. Tanto los trabajadores como los empleadores tienen el derecho de crear, unir y dirigir sus propias organizaciones sin la interferencia del Estado o de cualquier otra entidad</p> <p>"Asociación" incluye actividades de formación de gobierno, la administración y la elección de representantes. La libertad de asociación implica empleadores, sindicatos y otros representantes de los trabajadores en discusiones sobre temas libremente en el trabajo con el fin de llegar a acuerdos que son en conjunto aceptable</p> <p>La negociación colectiva es un proceso voluntario o actividad a través del cual los empleadores y los trabajadores discuten y negocian sus relaciones, en términos específicos y condiciones de trabajo y la regulación de las relaciones entre los empleadores, los trabajadores y sus organizaciones. Los participantes en la negociación colectiva son propios o de sus organizaciones y sindicatos o, en su defecto, representantes designados libremente por los trabajadores de los empleadores. Una parte importante del reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva es el "principio de buena fe".</p>

	<p>Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción</p>	<p>El trabajo forzoso u obligatorio es todo trabajo o servicio exigido a un individuo bajo la amenaza de una pena cualquiera y para el cual dicha persona no se ha ofrecido a sí mismo de manera voluntaria. Proporcionar los salarios u otra compensación a un trabajador no indica necesariamente que el trabajo no se ve forzado u obligatorio. Por la derecha, la mano de obra se debe dar libremente y los empleados deben tener la libertad de dejar de conformidad con las normas establecidas.</p>
	<p>Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil</p>	<p>El término "trabajo infantil" no debe confundirse con "empleo juvenil" o "trabajo de los estudiantes." El trabajo infantil es una forma de explotación que es una violación de un derecho humano y es reconocido y definido por los instrumentos internacionales. Es la política declarada de la comunidad internacional y de casi todos los gobiernos a erradicar el trabajo infantil. Mientras que el término "niño" abarca todas las niñas y niños menores de 18 años de edad, no todos los menores de 18 años deben ser eliminados de trabajo: las reglas básicas bajo las normas internacionales distinguen lo que constituye un trabajo aceptable o inaceptable para los niños de diferentes edades y etapas de su el desarrollo.</p> <p>Convenios de la OIT (Convenio sobre la edad mínima N° 138 y las Peores Formas de Trabajo Infantil Convenio N° 182) proporcionan el marco para la legislación nacional para prescribir una edad mínima de admisión al empleo o trabajo que no debe ser inferior a la edad para completar la escolaridad obligatoria y, en cualquier caso, no menos de 15 años. Edades inferiores están permitidos para los períodos de transición - en los países donde las instalaciones económicas y educativas no están tan bien desarrollados la edad mínima para el trabajo regular en general es de 14 años, y 12 años para "trabajos ligeros". La edad mínima para el trabajo peligroso es mayor, a los 18 años para todos los países.</p>

	<p>Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación</p>	<p>La discriminación en el empleo y la ocupación significa tratar a las personas de manera diferente o menos favorable debido a las características que no están relacionadas con sus méritos o los requisitos inherentes al puesto de trabajo. En la legislación nacional, estas características comunes incluyen: raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional, origen social, edad, discapacidad, condición de VIH / SIDA, la afiliación sindical, y la orientación sexual. Sin embargo, el Principio 6 permite a las empresas a tener en cuenta criterios adicionales donde puede ocurrir la discriminación en el empleo y la ocupación.</p>
<p>Medio Ambiente La Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo.</p>	<p>Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente</p>	<p>La introducción del enfoque de precaución, el principio 15 de la Declaración de Río de 1992 establece que "cuando haya peligro de daño grave o irreversible, la falta de certeza científica absoluta no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces para impedir la degradación del medio ambiente".</p> <p>La precaución consiste en la aplicación sistemática de la evaluación de riesgos, gestión de riesgos y comunicación de riesgos. Cuando hay una sospecha razonable de daño, los tomadores de decisiones tienen que aplicar la precaución y considerar el grado de incertidumbre que se desprende de la evaluación científica.</p> <p>La decisión sobre el nivel "aceptable" de riesgo implica no sólo la evaluación científico-tecnológica y el análisis de costo-beneficio económico, sino también consideraciones políticas como la aceptación por el público. Desde una vista de la política pública, la precaución se aplica siempre y cuando la información científica sea incompleta o no concluyente y el riesgo asociado todavía se considera demasiado alta para ser impuesta a la sociedad. El nivel de riesgo considerado típicamente se refiere a las normas de medio ambiente, salud y seguridad.</p>

	<p>Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental</p>	<p>En el capítulo 30 del Programa 21, la Cumbre de la Tierra de Río de 1992 se explicaba el papel de los negocios y la industria en la agenda de desarrollo sostenible como: "Los negocios y la industria deberían aumentar la autorregulación, guiada por códigos apropiados, cartas y las iniciativas integradas en todos los elementos de planificación empresarial y la toma de decisiones, y fomentar la apertura y el diálogo con los empleados y el público. " La Declaración de Río, dice que las empresas tienen la responsabilidad de asegurar que las actividades dentro de sus propias operaciones no causen daño al medio ambiente. La sociedad espera que los negocios a ser buenos actores de la comunidad. Negocios gana su legitimidad a través de la satisfacción de las necesidades de la sociedad, y cada vez la sociedad está expresando una clara necesidad de prácticas más sostenibles con el medio ambiente.</p>
	<p>Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente</p>	<p>Tecnologías ecológicamente racionales, como se define en la Agenda 21 de la Declaración de Río, se debe proteger el medio ambiente, son menos contaminantes, utilizar todos los recursos de una manera más sostenible, reciclan más de sus desechos y productos y tratan los desechos residuales en forma más aceptable que la tecnología para el que fueron suplentes. Incluyen una variedad de procesos más limpios de producción y las tecnologías de prevención de la contaminación, así como al final de la tubería y el seguimiento de las tecnologías. Además, incluyen conocimientos, procedimientos, productos y servicios y equipo, así como los procedimientos de organización y gestión. Cuando los procesos de producción que no utilizan los recursos de manera eficiente generar residuos y desechos de descarga, tecnologías ecológicamente racionales se pueden aplicar para reducir las ineficiencias del día a día de funcionamiento, las emisiones de contaminantes ambientales, exposición de los trabajadores a los materiales y los riesgos del medio ambiente peligrosos desastres.</p>
<p>Combate a la corrupción</p>	<p>Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus</p>	<p>Se aprobó el décimo principio contra la corrupción en 2004 y compromete a los participantes del Global Compact de la ONU no sólo para evitar el soborno, la extorsión y otras formas de corrupción, sino también para desarrollar de manera</p>

<p>La Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción</p>	<p>formas, incluidas extorsión y soborno</p>	<p>proactiva las políticas y programas concretos para hacer frente a la corrupción interna y dentro de sus cadenas de suministro. Las empresas también tienen el reto de trabajar en conjunto y unirse a la sociedad civil, las Naciones Unidas y los gobiernos se den cuenta de una economía mundial más transparente. Con la entrada en vigor de la Convención de la ONU contra la Corrupción (UNCAC) en 2005, se introdujo una importante herramienta global para luchar contra la corrupción. La Convención contra la Corrupción es el instrumento jurídico fundamental para el décimo principio. La corrupción puede tomar muchas formas que varían en el grado de la utilización de menor importancia de la influencia que el soborno institucionalizado. Definición de Transparencia Internacional de la corrupción es "el abuso del poder para beneficio privado". Esto puede significar no sólo el beneficio económico sino también ventajas no financieras.</p>
---	--	---

Fuente: Elaboración propia, datos tomados de Global Compact

2.1.3. ¿Quiénes pertenecen a Global Compact?

Imagen 2.4. Países de procedencia de las empresas, ONG's y sector público que han suscripto el Global Compact de Naciones Unidas



Elaboración propia en base a datos de Global Compact

De acuerdo a Global Compact existen alrededor de 8,000 empresas suscritas y más de 4,000 no empresas⁴ que también han optado por suscribir el pacto. Los suscriptores se encuentran dispersos por todo el mundo, para ser exactos los miembros provienen de 168 países.

El Global Compact de Naciones Unidas no es un Tratado Internacional, por lo cual no tiene vinculación jurídica para los firmantes, además de ello, la membresía de la organización no permite ser catalogada en la actualidad como un tratado; es por ello que el Global Compact al igual que la RSC no buscan crear nuevas herramientas

⁴ De acuerdo con Global Compact, no sólo empresas integran dicho pacto sino también la sociedad civil organizada y entidades del sector público que así lo deseen.

jurídicas, sino más bien fomentar las buenas prácticas mediante un compromiso tácito voluntario de parte de todos los adheridos.

2.1.4. Los 7 pasos del modelo de gestión del Global Compact de Naciones Unidas.

Diagrama 2.5. Pasos del modelo de gestión del Global Compact



Esta figura representa las acciones que debe de llevar a cabo la empresa que se suscribe al Global Compact; estos no son nuevas temáticas que se deban de introducir a las antes ya señaladas sino más bien es una guía de acciones a llevar a cabo para el cumplimiento del mandato del Pacto. A continuación, se hará un breve repaso de los 6 pasos a seguir de acuerdo con el modelo propuesto por el Global Compact.

Fuente: Global Compact Argentina 2015

- 1) **Comprometerse.** Compromiso de los líderes para integrar los principios del Global Compact en estrategias y operaciones, y emprender acciones en apoyo a los objetivos más amplios de la ONU de forma transparente.
- 2) **Evaluar.** Evaluar riesgos, oportunidades e impactos en todas las áreas temáticas del Global Compact.
- 3) **Definir.** Definir Objetivos y estrategias
- 4) **Implementar.** Implementar estrategias y políticas en la empresa y a lo largo de la cadena de valor.

- 5) **Medir.** Medir y monitorear los impactos y progreso hacia los objetivos
- 6) **Comunicar.** Comunicar el progreso y estrategias e involucrar a los grupos de interés para una mejora continua. (Pacto Global, 2015)

Lo anterior no comprenden una guía estricta de los pasos que debe de tener una empresa para el cumplimiento de los objetivos de Global Compact, sino más bien es un formato que la organización le da a las empresas para que se adecuen a ello, y es por eso que le brinda la libertad de trazar sus propios objetivos empresariales, lo único que debe de tener en consideración son los compromisos asumidos con los objetivos de la organización.

Sin embargo, se debe de subrayar el creciente interés por el Pacto por que las empresas incluyan a todos los Stakeholders involucrados extendiéndose a todo lo largo de la cadena de valor de la empresa.

Y por último se puede observar la necesidad de evaluar y comunicar los progresos obtenidos, que es uno de los requisitos importantes para mantenerse como un miembro activo, el hecho de la realización, envío y divulgación de las memorias de sostenibilidad de cada uno de los miembros. Finalizando se destaca el hecho de que de acuerdo al modelo de gestión de Global Compact esto es un proceso que se encuentra en constante retroalimentación es decir que dicho proceso debe de ser una estrategia permanente en el tiempo, no solo debe de ser un hecho aislado o acciones que deban de realizarse una vez.

2.1.5. ¿Qué son las memorias de sostenibilidad e informes de progreso?

En las últimas décadas con el incremento de la importancia sobre el tema de la sostenibilidad se han producido diversas iniciativas y propuestas que tienen la finalidad de elaborar un marco sobre el cual las organizaciones sistematicen y divulguen esta información. Surgen como respuesta ante la creciente preocupación por los asuntos sociales y medioambientales, de manera que las organizaciones puedan rendir

cuentas a los grupos de interés. En el ámbito de la RSC la sostenibilidad se ha convertido en una de las principales áreas sobre las que esta se encuentra enfocada, por tanto, estos informes que promulguen hacer pública esta información son una gran herramienta para la RSC.

Si bien en las empresas y organizaciones se puede hablar de reportes e informes que divulguen cuestiones financieras, resulta relativamente nuevo hablar más allá de un crecimiento económico y enfocarse en asuntos sociales y medioambientales. Con estos nuevos enfoques surge la necesidad de presentar nuevas herramientas que permitan hacer del conocimiento de los grupos interesados como las distintas organizaciones actúan, y que propongan un marco de trabajo común para su elaboración.

En este sentido se analizará tres grandes esfuerzos que ha surgido para la estandarización para la divulgación de estas nuevas áreas. El primer gran esfuerzo documentado se encuentra en el Corporate Report como primer intento definido sobre la divulgación no financiera de las empresas, en segundo las memorias de sostenibilidad sobre las que el Global Report Initiative (GRI) planteo una guía para su elaboración, y en última instancia los informes de progreso para el informe de las empresas sobre el cumplimiento de los 10 principios del Global Compact.

Corporate Report Uno de los primeros esfuerzos serios, si no el primero, sobre la regulación de la divulgación de la información de las empresas. El Corporate Report de 1975 fue una publicación del Accounting Standards Steering Committee⁵, que tenía como objetivo presentar una guía para comunicar resultados económicos, e información sobre recursos y desempeño de las empresas, estableciendo conceptos básicos para el reporte financiero. Surge como respuesta a las necesidades modernas donde ya nuevos temas de interés surgen y toman importancia. Este informe estaba

⁵ El Accounting Standards Steering Committee (ASSC) establecido en 1970 en el Reino Unido con el objetivo de desarrollar una serie de estándares para el reporte financiero de las empresas.

dirigido a todas aquellas entidades públicas económicas, pero se enfocaba de manera especial las empresas de negocios.

El Corporate Report también se dirigió a identificar a los grupos de personas para los que se deben preparar los reportes financieros y los contenidos apropiados a sus intereses. Dicho informe se dividió en dos grandes partes; la primera se dedicada a definir los principales conceptos y objetivos para la divulgación de información de las empresas. La segunda parte se basó en describir la medición y métodos para realizarla detallando su manera de comunicación, publicación, frecuencia y distribución.

El informe en mención marcó un hito ya que ha sido el primer intento formal sobre la comunicación acerca del progreso por parte de las empresas enfocada más allá de los aspectos meramente financieros. Pero a pesar del buen esfuerzo realizado por el reporte su aporte quedo en basado meramente en una serie de recomendaciones que no crearon una vinculación u obligación para estandarizar la divulgación de la información por parte de las empresas.

Memorias de Sostenibilidad En el año de 1997 surge el Global Report Initiative como una organización con el fin ayudar a tanto a gobiernos, empresas y diversas a organizaciones a entender y comunicar el impacto de los negocios sobre asuntos críticos en materia de sostenibilidad. Tiene como misión satisfacer la necesidad de proporcionar un marco fiable para la elaboración de las memorias de sostenibilidad que pueda ser utilizado por cualquier organización independientemente del tamaño, área o ubicación de estas. Estas memorias surgen debido a la importancia de la sostenibilidad, que ha dado lugar a que las empresas deseen hacer que sus procesos sean más sostenibles, las memorias permiten que se creen las herramientas para medir el desempeño, establecer y gestionar los cambios necesarios.

Para poder entender en qué consisten se puede definir a la memoria de sostenibilidad como una plataforma para comunicar impactos de sostenibilidad positivos y negativos,

y para capturar información que pueda influir en la política de la organización, y sus operaciones de manera continua.

El Grupo Santander⁶ la define como una sistematización dentro de un documento público de los criterios, compromisos y actividades de la organización en materia de Responsabilidad Social Corporativa en su triple dimensión: económica-financiera, social y medio ambiental. Estas memorias se encuentran dirigidas a grupos de interés bastante específicos, los cuales el Grupo define que son los clientes, accionistas, empleados y proveedores.

También la Asociación Española para la Calidad⁷ (AEC) se ha dado la tarea de definir en qué consisten las memorias de sostenibilidad, plantea que se trata de un informe que proporciona una imagen equilibrada del desempeño en materia de sostenibilidad por parte de la organización informante, que incluye tanto las contribuciones positivas como las negativas. También pueden ser conocidas como Memorias de Responsabilidad Social Corporativa. Estas persiguen los siguientes objetivos:

- 1) Obtención de datos.
- 2) Mejorar las relaciones entre las partes interesadas.
- 3) Favorecer la comunicación interna de la empresa.
- 4) Detectar futuros riesgos.
- 5) Mejorar la imagen de la empresa.
- 6) Mantener canales de comunicación de calidad.

Al analizar estas tres definiciones se pueden destacar que poseen diversos puntos en común, destacando que estas memorias no solo buscan exponer aquellos aspectos que las organizaciones están haciendo bien, estos marcan la pauta para la continuidad de las buenas prácticas. De la misma forma las memorias de sostenibilidad también

⁶ El Grupo Santander es un grupo bancario español organizado en torno al Banco Santander, el grupo posee una red entidades financieras con gran presencia en América Latina y Europa.

⁷ La Asociación Española para la Calidad (AEC), fundada en 1961, es una entidad creada por un grupo de profesionales que deseaban mejorar los conocimientos en técnicas de control de calidad, en un ámbito integrado tanto por expertos en la materia como las empresas.

dejan al descubierto los aspectos negativos de la implementación de algunos de los procesos que las organizaciones llevan a cabo, la importancia en mostrar estos aspectos negativos recae en que permite conocer las diversas áreas de oportunidad para la corrección de aquellos procesos que no funcionen de manera eficaz.

Cabe destacar que estos informes deben ser realizados de manera voluntaria debido a que si bien existe un organismo que pueda plantear directrices para su elaboración no existe un vínculo obligatorio para su formulación. Las memorias de sostenibilidad sirven como herramientas para las empresas para realizar estudios sobre los riesgos y oportunidades que puedan surgir a través de los distintos procesos que realizan.

Las razones para su elaboración por partes las organizaciones también son diversas, pero destacan aquella creciente necesidad de transparencia sobre el impacto económico, social y ambiental de las actividades realizadas por las organizaciones hacia los grupos de interés. Además, también se plantea que una de las principales metas es la creación de un vínculo con el consumidor para incrementar la lealtad a la empresa, si bien se plantean los aspectos negativos, al divulgar la información estas entidades muestran un grado de accesibilidad y disposición para la mejora las diversas áreas de oportunidad que surjan al sistematizar la información.

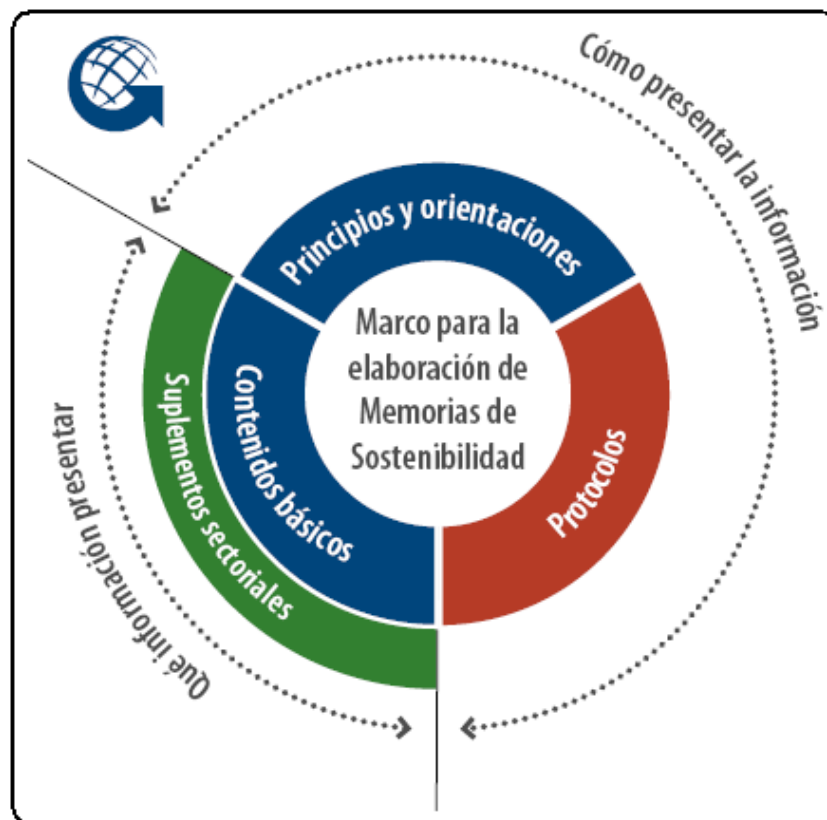
Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, Dentro de los diversos esfuerzos para crear un marco de estandarización para la elaboración de las memorias de sostenibilidad el GRI plantea una guía donde se establecen las directrices para una elaboración ordenada de las memorias, que son resultado de un consenso producto del diálogo entre los diversos grupos de interés. La guía tiene como propósito presentar un marco que sea aceptado de manera general para informar acerca del desempeño económico, ambiental y social de las organizaciones. Las memorias pueden ser utilizadas para diversos propósitos, entre ellos:

- 1) Hacer un estudio comparativo y valoración del desempeño en materia de sostenibilidad.

- 2) Demostrar la influencia de una organización sobre las expectativas sobre desarrollo sostenible.
- 3) Comparar el desempeño de una organización y entre distintas organizaciones a lo largo del tiempo (GRI 2000-2011)

La guía presenta la información que debe ser presentada y manera en que esta debe ser presentada.

Imagen 2.6. Elaboración de las Memorias de Sostenibilidad



Fuente: Global Compact

Para presentar las memorias ellas deberán constar de un conjunto de principios, los que definen los contenidos de las memorias que garantizan la calidad de la información, dentro de los principios se engloban los denominados contenidos básicos que están formados por los indicadores de desempeño, que contienen diversos

aspectos técnicos para la elaboración de las memorias. Los protocolos de indicadores que proporcionaran definiciones, asesoramiento y sugerencias para ayudar a la recopilación de información y redacción de las memorias. Los suplementos sectoriales sirven de manera complementaria a la guía que aportan asesoramientos para la aplicación de la guía en sectores específicos.

Informes de Progreso, Los informes de progreso son una serie de reportes que se presentan de manera anual sobre el avance de las empresas de cara al cumplimiento de los 10 principios del Global Compact. El objetivo principal de los informes es que las organizaciones puedan realizar una evaluación de su progreso en el cumplimiento de los principios, que si bien no se espera que se dé un cumplimiento total de estos se espera que se marquen los avances hacia su total alcance. Además, la presentación de los informes provee de mayor credibilidad a toda esta iniciativa debido a la transparencia que representa, ya que estos informes van dirigidos hacia los diversos grupos de interés para presentar los avances sobre que las organizaciones han realizado sobre el cumplimiento de los principios.

Dentro de estos informes de debe presentar la descripción de las medidas que las entidades adoptan para el cumplimiento de los principios, así como los resultados obtenidos. De acuerdo a la Red de Global Compact de España se plantea que esta funciona como una prueba del compromiso adquirido por las organizaciones para el cumplimiento del Global Compact que también funciona como herramienta para: ejercer el liderazgo por parte de las entidades, facilita el aprendizaje de las buenas prácticas que se están realizando en la búsqueda de cumplir los principios y funciona en encontrar las áreas de oportunidad para mejora del desempeño, estimula el diálogo tanto entre las entidades que proporcionan el informe como los grupos de interés a los que va dirigido, y promueve la acción al aprender las empresas que medidas funcionan en la mejora de su desempeño.

Estos informes si presentan un compromiso para los firmantes del Global Compact debido a que deben presentarlos de manera anual para presentación de los avances

de cara a la implementación de los 10 principios. Además también deberán presentar la participación en los proyectos de Naciones Unidas. Cuando una empresa firmante no logra elaborar su informe de progreso, cambia a raíz de ello el estatus de participante “Activo” a “Non Communicating”, para mantener la integridad y el compromiso de la iniciativa (Red Global Compact España, 2013).

Los informes pueden ser clasificados en función de los contenidos que cada uno posea, se clasifican en las tres categorías siguientes:

1. **Plataforma de Aprendizaje:** en este primer nivel caen las empresas que no cumplan con los requisitos mínimos en su informe, quedan catalogados como “principiantes”. Las empresas no pueden acomodarse dentro de este estatus ya que tienen un periodo de tiempo para cumplir con los requisitos mínimos luego la primera presentación del informe de progreso.
2. **Nivel activo:** las empresas que cumplan con los requisitos mínimos exigidos por Global Compact quedan catalogadas bajo el estatus de activo, además de demostrar que toman en serio el nivel de compromiso para cumplir con los 10 principios.
3. **Nivel Avanzado:** dentro de este nivel se busca que las empresas logren un nivel más avanzado sobre el rendimiento de sostenibilidad y divulgación. Dejan demostrado que han adoptado y reportado un rango de sostenibilidad estratégica, gobierno y prácticas de gestión (Red Global Compact España, 2013).

Los informes de progreso pueden diferenciarse claramente de las memorias de sostenibilidad desde el hecho que los informes son los documentos que se preparan para reportar los avances que las empresas están llevando a cabo en materia de el cumplimiento de los 10 principios del Global Compact, y las memorias pueden ser realizadas por cualquier organización sin que esta necesite estar vinculada a Global Compact además de ser una herramienta también para que las entidades midan su desempeño, sin embargo, no es obligatorio su vinculación con los principios de Global

Compact. También debe considerarse que los informes si generan un sentido de obligación hacia las empresas ya que el incumplimiento podría afectar su membresía en la iniciativa, pero además de ello la elaboración de dicha memoria permitiría a las empresas medir su desempeño en materia de sostenibilidad.

2.2. Las Líneas Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico para las Empresas Multinacionales

Las Líneas Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para las Empresas Multinacionales⁸ son una serie de recomendaciones a empresas multinacionales sobre inversión internacional con la intención de procurar la práctica responsable por parte de las mismas, al momento de querer extender su inversión al exterior; pero sin embargo también puede ser pertinentemente usadas para sus prácticas locales y forman parte de la Declaración de la OCDE sobre inversión internacional y empresas multinacionales. Tuvieron su origen en el año 1976 no obstante la revisión más reciente data del año 2011.

Los países que se han suscripto a las directrices adquieren un compromiso vinculante en el sentido de procurar su puesta en práctica. Sin embargo las empresas establecidas en dichos países no tienen la obligación de seguir dichas directrices si los

⁸ Las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales (en adelante, las Directrices) son recomendaciones dirigidas por los gobiernos a las empresas multinacionales. El objetivo de las Directrices es garantizar que las actividades de esas empresas se desarrollen en armonía con las políticas públicas, fortalecer la base de confianza mutua entre las empresas y las sociedades en las que desarrollan su actividad, contribuir a mejorar el clima para la inversión extranjera y potenciar la contribución de las empresas multinacionales al desarrollo sostenible.* Las Directrices forman parte de la Declaración de la OCDE sobre Inversión Internacional y Empresas Multinacionales, cuyos restantes elementos se refieren al trato nacional, a las obligaciones contradictorias impuestas a las empresas y a los incentivos y desincentivos a la inversión internacional. Las Directrices enuncian principios y normas voluntarias para una conducta empresarial responsable compatible con las legislaciones aplicables y las normas reconocidas internacionalmente. Sin embargo, los países que se adhieren a las Directrices contraen el compromiso vinculante de implementarlas de acuerdo con la Decisión del Consejo relativa a las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales. Además, los temas que se abordan en las Directrices también pueden estar sujetos a leyes nacionales y a compromisos internacionales. (OCDE 2011)

Estados no han creado un cuerpo normativo dentro de sus leyes para hacer las directrices suscritas obligatorias o adherirse a tratados internacionales que les den el carácter de vinculante, dichas acciones están encaminadas a la divulgación de buenas prácticas de RSC además de la construcción de mejores relaciones con la sociedad civil mejorando la eficacia y eficiencia de las prácticas de RSC.

El cumplimiento de las Directrices como ya se mencionó antes no representa una vinculación directa a las empresas sino se encuentran vinculadas a la normativa nacional especialmente en aquellos países suscritos a la OCDE o países OCDE como son también conocidos; esto con el objetivo de estandarizar el comportamiento a nivel internacional de las empresas encaminadas en las buenas prácticas, según las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales las mismas se dividen en: (1) Conceptos y principios, (2) Principios generales, (3) Publicación de información, (4) Derechos humanos, (5) Empleo y relaciones laborales, (6) Medio ambiente, (7) Lucha contra la corrupción, el soborno y la extorsión, (8) Intereses de los consumidores, (9) Ciencia y tecnología. (10) Competencia y (11) Fiscalidad. (OCDE 2011)

- 1) Conceptos y principios** en este capítulo se plasman todos los puntos cruciales y conceptuales sobre las directrices no sólo dirigido a las empresas sino también con alta relevancia para los gobiernos, para que ambos puedan tener la concepción básica sobre su rol tanto al ejercer los deberes y normativas como para las estimulaciones necesarias que serán las mismas que fomenten el buen comportamiento y mejor relación entre las empresas, gobierno y sociedad.
- 2) Principios Generales** se da una guía detallada de la importancia de los impactos positivos y los impactos negativos provocados por las actividades de las corporaciones incluso cuando dichos impactos no provengan directamente de las actividades de las corporaciones como tal sino sean efectos colaterales de las mismas incluyendo en esto temas como: el respeto a los Derechos Humanos, estimulaciones locales de capacidades, gobernanza empresarial,

contribución al proceso social, económico y ambiental y la importancia de ejercer la debida diligencia⁹ (due diligence) todos estos principios deberán tratarse de manera horizontal con la misma jerarquía en todo momento.

- 3) Publicación de información** quizás una de las razones principales de las directrices sea el mejoramiento de la comprensión de las actividades que realiza la corporación y además la relación con los stakeholders para establecer relaciones que garanticen la transparencia de actuación mediante publicaciones de aspectos relevantes en su actuación así como resultados financieros y justificación de inversiones financieras y salariales con el objetivo de armonizar relaciones y vínculos entre las corporaciones y la sociedad.
- 4) Derechos Humanos** forman una parte muy importante para la aplicación de las directrices y se dirigen en el marco empresarial y derechos humanos de las Naciones Unidas basándose en 3 pilares básicos (1) proteger (2) respetar y (3) reparar, mismas que fueron adoptadas en Junio año 2011, lo que le suma un valor agregado e importancia a la iniciativa al incluir directrices generadas por la ONU.

Ya que tanto la OCDE como la ONU reconocen que los Estados son los responsables de proteger los derechos humanos y la importancia que representan las corporaciones como garantes de los mismos ya que son éstas un actor clave en la vida cada sociedad, por lo que la suscripción a la Carta Internacional de los Derechos Humanos¹⁰ y a la Declaración de los Principios y

⁹ En las Directrices se entiende por debida diligencia el proceso que, como parte integrante de sus criterios para la toma de decisiones, permite a las empresas identificar, prevenir y atenuar los impactos negativos, reales o potenciales, de sus actividades, así como informar de la manera en que abordan estos impactos. La debida diligencia puede integrarse en otros sistemas de gestión de riesgo existentes en la empresa siempre que no se limite meramente a identificar y gestionar riesgos significativos para la propia empresa, sino que incluya también los riesgos de impactos negativos en los temas contemplados en las Directrices. (OCDE 2011)

¹⁰ Comprendiendo a la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los principales instrumentos en los que se ha codificado: el Pacto internacional de los derechos civiles y políticos y el Pacto internacional de los derechos económicos, sociales y culturales. (Barreno 2013)

Derechos Fundamentales del Trabajo¹¹ para poder procurar el cuerpo legislativo mínimo necesario para la implementación de dichas iniciativas a nivel nacional

- 5) **Empleo y relaciones laborales** al igual que el anterior, comprende normativas de relaciones de trabajo fundamentales mismo promovidos y garantizados por la OIT, por lo que entre otras cosas consiste en un marco directorio del respeto al marco legal del carácter laboral desde estandarización de prestaciones necesarias para los trabajadores y salarios suficientes que satisfagan las necesidades básicas de en cada una de las sociedades; tanto del trabajador como de sus familias.
- 6) **Medio Ambiente** en este capítulo se le da la importancia al medio ambiente como un factor crucial para el bienestar del ser humano y se da relevancia al avance internacional respecto al medio ambiente como: La agenda 21, el convenio de Aarhus, el ISO 14000 y la Declaración de Río sobre el medio ambiente y el desarrollo estableciendo 8 directrices específicas a seguir: “(1) Implementar un sistema de gestión ambiental, (2) Informar sobre los posibles efectos de la actividad en el medio ambiente, la salud y la seguridad, (3) Considerar los impactos previsibles sobre el medio ambiente, la salud y la seguridad en la toma de decisiones, (4) Seguir un principio de precaución ante la falta de certeza científica en materia ambiental, de salud y de seguridad, (5) Elaborar planes de emergencia y mecanismos de alerta y (6) Perseguir la mejora continua mediante la adopción de las mejores tecnologías, el desarrollo de productos y servicios de menor impacto, la sensibilización de los clientes, el uso eficiente de los recursos.” (Malapert 2013)

¹¹ Organización Internacional del Trabajo (OIT), que incluye los ocho convenios fundamentales de la OIT al respecto (Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, Convenio sobre el trabajo forzoso, Convenio sobre la abolición del trabajo forzoso, Convenio sobre la edad mínima, Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil, Convenio sobre igualdad de remuneración y Convenio sobre la discriminación). (Barreno 2013)

- 7) Lucha contra la corrupción, el soborno y la extorsión** el 15 de febrero de 1999 entró en vigor el Convenio de la OCDE sobre la lucha contra la corrupción de agentes públicos extranjeros en las transacciones comerciales internacionales, posteriormente en el 2006 la recomendación sobre la corrupción y los créditos oficiales de exportación y en el 2009, 2 nuevas recomendaciones más la primera encaminada a reforzar la lucha contra la corrupción de funcionarios públicos extranjeros y la segunda encaminada la lucha contra la corrupción de funcionarios públicos extranjeros específicamente en las transacciones comerciales internacionales. Por lo que este capítulo tiene la tendencia en la lucha contra la compra de voluntades y pagos ilícitos a funcionarios públicos.
- 8) Intereses de los consumidores** este capítulo tiene muchos puntos en común con los instrumentos de protección al consumidor de la ONU y de solución de conflictos en polémicas entre el consumidor y las empresas, por lo que las recomendaciones van apegadas a la articulación de las relaciones entre estos y el cumplimiento de normas tanto de seguridad como sanitarias de los productos según como correspondan dándole un enfoque especial a las conductas engañosas comerciales y protegiendo al consumidor en internet.
- 9) Ciencia y tecnología** se centra el papel crucial que tienen las corporaciones transnacionales en la transmisión de tecnológicas entre países siendo estas un facilitador entre la innovación de los países por ello son animadas a fomentar y fortalecer aspectos de libre competencia, defensa a la propiedad intelectual e innovación.
- 10) Competencia** en este capítulo se retoma el tiempo de la libre competencia y aplicabilidad de dicho derecho internacionalmente así como también la transparencia en transiciones como las fusiones corporativas internacionales con pretensiones maliciosas o que vayan en detrimento de la libre competencia en uno o más mercados, así como prácticas anticompetitivas que involucren acuerdos en precios u ofertas entre corporaciones.

11)Fiscalidad en esta última directiva se enfoca a que las corporaciones transnacionales no sólo deben estar abiertas a la transparencia en los países de acogida sino se debe ir más allá al compartir el entusiasmo con el legislador local al cooperar y fomentar el fortalecimiento de instrumentos y herramientas fiscalizadores de las actividades corporativas en dicho país, contribuyendo con esto al país de acogida en el mejor manejo e implementación de las medidas fiscalizadoras que vendrían a reformar además la lucha contra la corrupción.

Los Puntos Nacionales de Contacto¹² (PNC) es uno de los pocos aspectos de carácter demandante para los países suscriptores a las directrices de la OCDE ya que es de carácter obligatorio la creación de un PNC, cuyo propósito es fomentar la eficacia de las directrices, promoviendo las mismas, atendiendo consultas surgidas en relación a éstas. Participado en resolución de polémicas de las mismas entre otras actividades.

2.2.1.1. Principios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico para la Gobernanza Empresarial

Los referidos principios de Gobierno Corporativo¹³ nacen en respuesta a la solicitud del consejo de la OCDE tras la reunión efectuada el 27 y 28 de abril de 1998 en el que se pidió el desarrollo de una serie de normas o directrices en materia de gobierno corporativo en la articulación con los gobiernos nacionales y el sector privado con la finalidad de asistir a los Gobiernos de los países miembros y no-miembros de la OCDE

¹² Los países adherentes establecerán **Puntos Nacionales de Contacto** para favorecer la eficacia de las Directrices realizando actividades de promoción, atendiendo consultas y contribuyendo a la resolución de las cuestiones que surjan en relación con la implementación de las Directrices en instancias específicas, tomando en consideración la Guía de procedimiento adjunta. Se informará al sector empresarial, a las organizaciones de trabajadores, otras organizaciones no gubernamentales y otras partes interesadas acerca de la disponibilidad de estos mecanismos. (OCDE 2011)

¹³ Los principios de gobernanza empresarial (también referido como Gobierno Corporativo) de la OCDE son un instrumento vivo que ofrece normas no vinculantes y buenas prácticas, así como una guía para su implantación susceptible de ser adaptada a las circunstancias particulares de cada país o región. La OCDE ofrece un fórum para el continuo diálogo e intercambio de experiencias entre países miembros y no-miembros. Para mantenerse al tanto en un entorno en constante cambio, la OCDE llevará a cabo un estrecho seguimiento de la evolución en el ámbito del gobierno corporativo, identificando tendencias y buscando soluciones a los nuevos desafíos. (OCDE 2004)

con la finalidad de evaluar y mejorar los marcos legales, institucionales y reglamentos aplicados al gobierno corporativo ofreciendo orientación y sugerencias para la construcción de un buen gobierno corporativo en cada país dichos principios se dividen en 6 los cuales son: (1) Garantizar la Base de un Marco Eficaz para el Gobierno Corporativo, (2) Los Derechos de los Accionistas y Funciones Clave en el Ámbito de la Propiedad, (3) Tratamiento Equitativo de los Accionistas, (4) El Papel de las Partes Interesadas en el Gobierno Corporativo, (5) Revelación de Datos y Transparencia y (6) Las Responsabilidades del Consejo¹⁴. (OCDE 2004) La puesta en marcha de estos principios vendrá a reforzar más el ambiente propicio para las buenas prácticas de RSC.

(1) Garantizar la Base de un Marco Eficaz para el Gobierno Corporativo, procurar el marco necesario para brindar las condiciones propicias para el buen desarrollo de la gobernanza corporativa pasa por fortalecer el Estado de Derecho de un país delegando responsabilidades a las distintas autoridades encargadas de la supervisión de la ejecución del reglamento base para que todos los actores del mercado tenga la seguridad de poder establecer las debidas relaciones para sus operaciones en dicho país sin reservas o temores por la falta de transparencia interinstitucional de parte tanto del Gobierno como de las relaciones de libre competencia de mercado.

(2) Los Derechos de los Accionistas y Funciones Clave en el Ámbito de la Propiedad, los derechos de los accionistas en el esquema de gobernanza empresarial toman un mayor grado de prioridad, especialmente en materia de derechos de propiedad, a diferencia de muchos otros escenarios en donde la cantidad de acciones dicta la prioridad brindada en la gobernanza corporativa desde los pequeños accionistas hasta

¹⁴ El término “Consejo”, tal y como se utiliza en este documento, pretende abarcar los distintos modelos nacionales de estructura del Consejo que podemos encontrar en los países miembros y no-miembros de la OCDE. En el sistema tradicional de dos niveles utilizado en algunos países, el término “Consejo” empleado en los Principios hace referencia al “Consejo de Supervisión”, mientras que el de “directivos principales” alude al “Consejo de Administración”. En los sistemas en los que existe un único Consejo supervisado por un organismo auditor interno, los principios aplicables al Consejo también son aplicables mutatis mutandis. Los términos “sociedad” y “empresa” se emplean en el texto de forma indistinta. (OCDE 2004)

los mayoritario poseen los mismo derechos y la misma participación en plataformas tales como de elección de Consejo o de influencia en la composición de otras plataformas paralelas.

Además de estos derechos también deberes para con la sociedad son componentes cruciales, rendiciones de cuenta a través de informes de auditoría externa para evitar abusos de competencias que terminen afectando las buenas prácticas que la corporación ejecute.

(3) Tratamiento Equitativo de los Accionistas, la confianza de los inversionistas no debe socavarse por el temor causado por las decisiones que serán tomadas por el Consejo, generalmente tradicionalmente formado por accionistas mayoritarios, todos los espacios de decisión como este deben estar supeditados al control y fiscalización de los miembros minoritarios, una de las herramientas creadas para esto es el otorgamiento de potestad a los accionistas minoritarios de iniciar procedimientos legales contra directivos o el Consejo.

(4) El Papel de las Partes Interesadas en el Gobierno Corporativo, construir un marco que genere confianza entre todas las partes interesadas y afectadas es de gran prioridad para echar andar la proforma de una gobernanza corporativa, por lo que el reconocimiento de sus derechos pasa a ser prioridad para el establecimiento de acuerdos mutuos encaminados entre otros aspectos normativos a fomentar la cooperación entre los mismos; con la finalidad de obtener beneficio para todas las partes, plusvalías, mayor oportunidad de empleo y mejores condiciones salariales y de prestaciones.

(5) Divulgación de Datos y Transparencia, la garantía de la oportuna divulgación de todas aquellas cuestiones relativas a la sociedad es un factor más que suma a la transparencia requerida para fomentar buenas relaciones entre actores desde un punto de vista horizontal, tanto de las corporaciones como del gobierno en relación con los funcionarios que tienen actuación directa en los procesos, recordando que uno de los fines de la sociedad Estado-Corporación es revelar y fortalecer: la ética, el cuidado

del medio ambiente y los compromisos políticos públicos adquiridos para la mejora de las practicas encaminadas al beneficio de la sociedad.

(6) Las Responsabilidades del Consejo, como se han mencionado en todos los puntos anteriores el Consejo juega un papel trascendental en la dinámica y articulación del Gobierno Corporativo, sin embargo, tanto las estructuras como procedimientos varían de gran manera de un país a otro “Algunos países aplican un sistema de dos niveles, asignando la función supervisora y la función de gestión a dos órganos diferentes. Por lo general, estos sistemas disponen de un Consejo de Supervisión, compuesto por miembros no-ejecutivos y de un Consejo de Administración compuesto exclusivamente por ejecutivos. Otros países disponen de Consejos unitarios, que reúnen a los miembros ejecutivos y no-ejecutivos en un mismo órgano”. (OCDE 2004)

2.3. Eventos auspiciados por Naciones Unidas

En 1999 tuvo lugar un hito; no sólo para la RSC sino también para las Relaciones Internacionales, el 7º Secretario General de la ONU Kofi Annan en su discurso en la novena Asamblea Anual de Davos la cual se titulaba: El impacto de la globalización (Global Compact) planteaba la urgente necesidad de integración de la empresa privada internacional a los principios que tuvieran que ver con Derechos Humanos, Derechos Laborales y medio ambientales, dicha iniciativa era denominada Global Compact y entre otras cosas se componían de una serie de principios. “Los 10 Principios del Global Compact de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anti-corrupción gozan de consenso universal, y se derivan de:

- 1) La Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- 2) La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.
- 3) La Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo.

- 4) La Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción” (Red Pacto Mundial España, 2015)

La moción del entonces secretario de la ONU, Ban Ki-moon desencadenó una serie de iniciativas que encaminarían una nueva realidad de inclusión y actuación conjunta de la empresa privada y el Estado; todo esto enfocado al mejoramiento del estilo de vida de las sociedades y la generación de nuevos espacios de discusión respaldados por Naciones Unidas, entre estas existen 2 más relevantes para la elaboración de este trabajo son: (1) Foro de Davos y (2) Foro de Inversión Mundial o WIF por sus siglas en inglés.

2.3.1. Los aportes del Foro Económico Mundial

El Foro Económico Mundial mejor conocido como Foro de Davos o WEF por sus siglas en inglés, misma responde a ser una fundación sin motivación de lucro cuenta con su sede en Ginebra teniendo sus Asambleas anuales en el Monte de Davos, misma razón por la que recibe su nombre, es en este lugar año con año se congregan notorios líderes políticos con mucha influencia internacional, líderes empresariales, especialistas en los temas a tratar y periodistas especializados. Con el objetivo de dar un análisis coherente y resolutivo a los problemas coyunturales que enfrenta el mundo entero.

Desde 1999 gracias a la intervención del 7º Secretario General de la ONU Kofi Annan el Foro de Davos hace aportes significativos a las directrices y líneas de actuación de la RSC a nivel mundial y quizás uno de los mayores semilleros de ideas que año con año hace un aporte importante a la evolución y fomento de buenas prácticas de la RSC.

El Foro de Davos posee un acto carácter incluso muestra de ello fue la intervención del Papa en el año 2014 por medio del cardenal Peter Turkson quien dio lectura a una carta enviada por el Papa Francisco; en la apertura del Foro en donde destaco cuan importantes eran los sectores políticos y económicos en las prácticas de promoción e

implementación de un enfoque que sea más inclusivo y que tenga como prioridad la dignidad humana y el bien común, enfatizando un mayor esfuerzo en la lucha contra la desigualdad. (Tamayo 2014)

También enfatizo que reconoció que dicha tarea no era sencilla y según sus palabras “Hace falta, por lo tanto, un renovado, profundo y amplio sentido de responsabilidad por parte de todos.” (Papa Francisco 2014)

2.3.1.1. Foro Mundial de Inversiones

El foro Mundial de Inversiones o (WIF)¹⁵ por sus siglas en inglés es un espacio organizado por La Conferencia de las Naciones Unidas del Comercio y Desarrollo (UNCTAD) por sus siglas en inglés, cuya misión es promover la inversión enfocada en el desarrollo sostenible y la facilitación del dialogo entre las corporaciones, Estados y los demás actores involucrados. El foro conglomerera a actores políticos con capacidad de creación y aprobación de leyes, incluyendo presidentes, altos cargos de gobierno, ministros y actores responsables de inversión privada internacional.

El primer Foro Mundial de Inversiones se dio en Accra, Ghana en el año 2008 desde ese entonces han existido 2 Foros más uno en el 2010 y el más reciente en el 2012 todos estos han tratado asuntos que van directamente ligados directa e indirectamente a la mejora de prácticas incluidas en la RSC el primer foro en el 2008 se enfocó en el futuro de la inversión directa extranjera o (FDI) por sus siglas en inglés. Dicho foro se centró en el mejor manejo en flujo de inversiones internacionales para sectores que mayor preponderancia para el desarrollo sostenible de cada sociedad. (UNCTAD 2015)

En el 2010 se llevó acabo el segundo Foro de Inversión Mundial en esta ocasión tomó lugar en Xiamen China y su tema central fue la promoción de la inversión en el

¹⁵ World Investment Forum (WIF) the United Nations Conference on Trade and Development's (UNCTAD's) Division on Investment and Enterprise

desarrollo sostenible y la importancia de creación de una proforma que provea unidad a toda la comunidad de inversión internacional del más alto nivel. Además el foro examino el panorama para la inversión al desarrollo post crisis, desafíos y oportunidades. En el año 2012 el tercer Foro tuvo lugar el Doha, Qatar como en el foro anterior se examinaron los desafíos y oportunidades para la inversión, en contraste con la coyuntura mundial en el marco de la crisis financiera global. En esta ocasión se enfocaron en el papel que juegan las políticas en la inversión y la lucha con la crisis económica mundial además de tratar el panorama mundial en relación a las potencias económicas emergentes a la fecha. Participaron más de 1,400 inversores de 145 diferentes países y autoridades gubernamentales de al menos 30 países subdesarrollados para tratar su situación y posibles directrices en relación a la relación de Gobierno-Inversores para el desarrollo económico en estos países. (UNCTAD 2015)

2.4. ¿Qué es el Global Reporting Initiative?

El Global Reporting Initiative (GRI) por sus siglas en inglés, es una organización independiente internacional del tipo ONG, reconocida mundialmente por ser la creadora de la primera estandarización mundial de lineamientos para la creación de memorias de sostenibilidad, para todas aquellas compañías con la iniciativa de evaluar su desempeño en materias como: Huella Ecológica, Derechos Humanos, Corrupción entre otras, fundada en 1977 en Boston, Estados Unidos y actualmente con sede en Ámsterdam, actualmente cuenta con 7,500 organizaciones suscritas que usan sus directrices para sus reportes entre estas se encuentran: Corporaciones multinacionales, agencias públicas, grandes y pequeñas empresas, ONGs, grupos industriales entre otras. (GRI 2015)

El GRI es un ejemplo de organización que actúa fuera de la influencia política debido a su grado de independencia, a pesar de dicha independencia la organización mantiene un grado de colaboración muy grande con las Naciones Unidas y respectivamente con el Global Compact, el respaldo de la ONU le brinda legitimidad,

misma que aporta a que en la actualidad sea un referente en el ramo de la elaboración de memorias de sostenibilidad. Promoviendo estándares para que las organizaciones gestionen responsablemente sus memorias de sostenibilidad para presentar a cabalidad su desempeño e impacto; económico, sociales, ambientales y de sostenibilidad.

El marco de estandarización de memorias se enfoca en la regulación de actividades de las organizaciones suscritas como el fortalecimiento de su impacto medio ambiental, políticas salariales justas y la transparencia en la lucha contra la corrupción dentro de cada organización.

2.5. Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social, de la Organización Internacional del Trabajo

Tanto el auge como la multiplicidad de las empresas multinacionales en la década de los 60's y 70's, fueron los principales ejes de motivación para construir mecanismos e instrumentos internacionales, creados para velar y observar las actividades comerciales y con ello establecer un conjunto de reglas básicas comunes para la búsqueda de los beneficios de los actores involucrados, controlando así los efectos negativos producidos por dicha actividad. Las principales carencias a nivel normativo relativo a la conducta de las empresas transnacionales se centraban en las áreas relativas al trabajo, política social, y la buena relación de las empresas con los países receptores.

Ante tal situación, la OIT, establece y adopta por el Consejo de Administración, la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social, de la Organización Internacional del Trabajo (Declaración EMN) en la 204ª sesión en Ginebra, en el mes de noviembre de 1977, la cual tiene por finalidad establecer un conjunto de normas que coadyuven al buen funcionamiento de las

diversas actividades comerciales, sin causar un daño o impacto negativo a los actores inmersos, es decir, proponer un *modus operandi* para los diversos casos suscitados entre las relaciones de las actividades comerciales, políticas y sociales.

“Los principios establecidos en este instrumento internacional ofrecen a las EMN¹⁶, a los gobiernos, a los empleadores y a los trabajadores orientaciones en materia de empleo, formación, condiciones de trabajo y de vida y relaciones laborales. Refuerzan sus disposiciones ciertos convenios y recomendaciones internacionales del trabajo, a cuyo respecto se insta a los interlocutores sociales a que los tengan presentes y los apliquen en toda la medida de lo posible.

La adopción en 1998 de la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento hacía hincapié en la importancia de los convenios fundamentales para hacer realidad los objetivos de la OIT y, en consecuencia, la Declaración EMN tiene en cuenta los objetivos de la Declaración de 1998” (Oficina Internacional del Trabajo, Primera edición 1977).

La labor e iniciativa recopilada y presentada, incluía las indicaciones y normativas necesarias de aplicar y establecer en cada una de las etapas o pasos de la actividad empresarial, debido a la dinámica creciente que las empresas estaban adquiriendo no solamente a nivel económico, sino que a nivel político de igual manera, por ello dicha Declaración EMN exhortaba e invita en sus considerandos: “a los gobiernos de los Estados Miembros de la OIT, a las organizaciones de trabajadores y de empleadores interesadas y a las empresas multinacionales que operan en los territorios de dichos Estados a que observen los principios en ella contenidos” (Oficina Internacional del Trabajo, Primera edición 1977).

Debido a la realidad propia que fue adquiriendo la Declaración EMN, se le realizó una enmienda en la sesión 279^a en el mes de noviembre de 2000, además de la sesión 295^a en el mes de marzo de 2006, siendo hasta la fecha la última versión que

¹⁶ EMN: Empresas Multinacionales.

contempla, los elementos intrínsecos necesarios para la búsqueda de la instauración de un dialogo abierto entre las empresas y los gobiernos, debido al importante rol que ambos poseen dentro de la sociedad.

La relevancia y aporte de la Declaración EMN, a la sociedad y los esfuerzos por construir instrumentos internacionales que fomenten tanto el dialogo como la enmienda y prevención en los diversos ciclos del comercio, es que abonan y ofrecen principalmente “a los gobiernos, a las multinacionales y organizaciones de trabajadores orientaciones en materia de empleo, formación profesional, relaciones laborales, condiciones de trabajo y de vida. Este instrumento es producto de un diálogo social y un consenso entre los gobiernos, los empleadores y las organizaciones de trabajadores. La Declaración se basa en un concepto funcional y económico de las empresas multinacionales ya que se dirige a todo tipo de empresas multinacionales, sean públicas, privadas o mixtas, independiente de su actividad”. (DIRECON Ministerio Relaciones Exteriores, Gobierno de Chile, 2013)

La estructura de la Declaración EMN, se desglosa 5 secciones:

- 1) **Política General:** Esta sección al igual que todas dirige sus principios tanto para los gobiernos y las empresas, establece los aspectos básicos y generales de la dinámica existente entre el gobierno y las empresas multinacionales, exhortando así a los gobiernos a no realizar distinción entre las empresas nacionales y las multinacionales, así como a las EMN de respetar la soberanía nacional, legislación interna, principios políticos y leyes nacionales de los países anfitriones así como las leyes internacionales respectivas.

- 2) **Empleo:** Esta sección se focaliza en la generación de igualdad de oportunidades, trato y seguridad de empleo, así como la promoción de empleo. Invita a los gobiernos a desarrollar una política para el fomento y promoción de empleo que sea productivo y exista la libertad de elegibilidad, promoviendo de igual manera la igualdad de oportunidades, eliminando todo tipo de

discriminación ya sea por raza, color, sexo, religión, interés político, entre otros, además prever las repercusiones o aportaciones de las empresas multinacionales referidas al empleo en los sectores industriales.

Exhorta a las empresas multinacionales a considerar las realidades políticas, legales y sociales de los países para la generación de empleos, dando prioridad al empleo y desarrollo profesional de los nacionales del país de acogida, brindando igual de oportunidades sin realizar distinciones o eliminaciones, así como velar por establecer vínculos con empresas nacionales, adquiriendo materias primas, insumos locales para fomentar la actividad económica local.

- 3) **Formación:** En este apartado, se sugiere a los gobiernos la elaboración y aplicación de políticas que fomenten la orientación y formación profesional, con la principal finalidad de generar una formación competitiva, que coadyuve a las partes involucradas.

A las EMN se les exhorta la promoción de la formación de personal en todos los campos o niveles que sean necesarios para la empresa a nivel individual, en concordancia con las políticas de desarrollo del país de acogida, ser miembro activo de los diversos programas que su principal objeto sea la capacitación y formación de las calificaciones profesionales, y finalmente promover la dinámica laboral a nivel interno de la empresa.

- 4) **Condiciones de Trabajo y Vida:** siendo unas de las más relevantes dentro del acuerdo, impulsa a los diferentes gobiernos a adoptar y considerar medidas a favor de los grupos menos favorecidos de las sociedades, para que sean beneficiados de las diversas actividades de las empresas multinacionales, de igual manera, le invita a velar que tanto las empresas multinacionales como las nacionales apliquen las normas adecuadas en materia de salubridad,

seguridad, estabilidad y prevención a favor de los trabajadores, debido a que son los elementos fundamentales de todo empleo o actividad laboral, para la seguridad el bien común de los trabajadores y con ello de la empresa.

Las EMN son las responsables de brindar conforme a las leyes y normas internas de cada Estado, los salarios, prestaciones y condiciones laborales sin distinción de raza, credo o religión, así como, brindar las mejores prestaciones y condiciones posibles para el beneficio de los empleados y sus familias como elementos integradores de las empresas, además, se les exhorta poseer un plan de prevención de desastres, accidentes y/o situaciones que atenten contra la integridad de los trabajadores, para ello debe de aplicar y revisar las normas de gobierno relativos a estos, si los hubiere. Adicionalmente se les invita respetar el mínimo de edad de la admisión de los empleados.

- 5) **Relaciones de Trabajo:** Esta última sección hace énfasis a motivar a los Estados, a aplicar los “principios contenidos en el artículo 5 del Convenio núm. 87, teniendo en cuenta la importancia, en relación con las empresas multinacionales, de permitir que las organizaciones que representen a estas empresas o los trabajadores en ellas empleados se afilien a las organizaciones internacionales de empleadores y de trabajadores que estimen convenientes” (Oficina Internacional del Trabajo, Primera edición 1977). De igual manera, se le propone a los gobiernos a no permitir a la inversión extranjera prohibir la libertad sindical de los trabajadores, así como, el derecho a la negociación colectiva y sindicación.

“Se promueve que las multinacionales implementen un mecanismo de consultas con los trabajadores y sus representantes sobre cuestiones de interés mutuo. Se recomienda el respeto del derecho de los trabajadores a efectuar reclamaciones, contando para ello con un procedimiento adecuado. Asimismo,

se insta a las multinacionales a esforzarse por establecer organismos de conciliación voluntaria que contribuyan a la prevención y solución de conflictos laborales entre empleadores y trabajadores”. (DIRECON Ministerio Relaciones Exteriores, Gobierno de Chile, 2013)

Finalmente esta sección invita a las Empresas Multinacionales la aplicación de normas y políticas relacionadas a fomentar las buenas relaciones de trabajo y cadenas de comunicación, adicionalmente respetar las libertades de reunión de los trabajadores, así como su interés en libertad sindical y derecho de negociación colectiva, para ello la empresa deberá proporcionar las instalaciones y la información necesarias para llevar a cabo negociaciones colectivas eficaces, para ello la empresa respaldará a los diferentes líderes y representantes de las organizaciones de empleados. Además la empresa tiene la responsabilidad de velar por las buenas relaciones personales y canales de comunicación, para evitar los inconvenientes a nivel interno, para ello se deberá examinar periódicamente las reclamaciones de los trabajadores con la finalidad de la búsqueda del bienestar el equilibrio colectivo interno.

“La Declaración Tripartita es un instrumento universal de carácter voluntario que incluye principios y actividades que se considera rebasan el mero cumplimiento de la legislación, promoviendo el diálogo entre los gobiernos, las multinacionales y las organizaciones de trabajadores, favoreciendo así el desarrollo económico y social. La Declaración establece materias de los sectores propios de la competencia de la OIT”. (DIRECON Ministerio Relaciones Exteriores, Gobierno de Chile, 2013)

En suma, la Declaración Tripartita es un instrumento internacional que emite una serie de principios y normas a seguir, las cuales son de carácter no vinculante, se someten a la buena fe de los miembros, con la finalidad de contribuir a la dinámica empresarial,

el desarrollo económico y social de los gobiernos, ya que todos los involucrados son elementos estratégicos de la cadena empresarial.

Sin embargo a pesar de que no se visualizan los aportes y beneficios de la actividad empresarial y se preste atención solamente a los daños causados, estas contribuciones pueden ser significativas a la búsqueda de un desarrollo económico y social dentro de la sociedad, de la mano con la colaboración de las instituciones estatales y empresas locales.

2.6. Los principios Ruggie “Proteger, Respetar, Remediar”.

Producto de la dinámica política y económica internacional respecto a la RSC en el presente milenio, se desarrollan un conjunto de iniciativas que tenían como finalidad establecer un conjunto normativo de impacto que lograra vincular tanto los intereses de las corporaciones así como también los de los consumidores y a la vez el medio ambiente, siendo estos los principales beneficiados o dañados de las diversas prácticas comerciales.

En este escenario comienzan a desarrollarse los Principios Ruggie “Proteger, Respetar, Remediar”, denominados así en honor a la labor y trabajo exhaustivo de John Ruggie, quien fungió como Representante Especial del Secretario General -Kofi Annan-, para la cuestión de los Derechos Humanos y las Empresas Transnacionales y otras empresas, periodo en el cual además de realizar la contribución referida a los principios Ruggie, Establece y Supervisar el Global Compact de Naciones Unidas, además de proponer ante Asamblea General los Objetivos de Desarrollo del Milenio, entre otros.

Los Principios Ruggie “Proteger, Respetar, Remediar” conocido por Marco Ruggie o Marco de la ONU; es un “marco que se basa en tres principios fundamentales;

- 1) El primero, es la obligación del Estado de ofrecer protección frente a los abusos de los derechos humanos cometidos por terceros, incluidas las empresas,

mediante medidas adecuadas, actividades de reglamentación y sometimiento a la justicia.

- 2) El segundo, es la obligación de las empresas de respetar los derechos humanos, lo que significa actuar con la debida diligencia para no vulnerar los derechos de terceros, y reparar las consecuencias negativas de sus actividades.
- 3) El tercero, es la necesidad de mejorar el acceso de las víctimas a vías de reparación efectivas, tanto judiciales como extrajudiciales” (Ruggie, 2011).

Estos tres principios fundamentales y rectores se pueden denominar fases, los cuales de manera continua y secuencial reflejan la finalidad de cada área, es decir, Proteger, Respetar, Remediar, integrándose y complementándose para establecer un sistema normativo regulador, formando así un “elemento esencial de un sistema interrelacionado y dinámico de medidas de prevención y de reparación: el deber del Estado de brindar protección, ya que constituye la base misma del régimen internacional de derechos humanos; la responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos, por tratarse de la expectativa social más elemental en relación con las empresas; y el acceso a vías de reparación porque ni siquiera los esfuerzos mejor coordinados pueden impedir totalmente que se cometan abusos” (Ruggie, 2011).

Los principios Ruggie fueron presentados ante el Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas en el año 2008, en el mes de abril, como respuesta ante una realidad cambiante y económicamente creciente, en donde la influencia de las transnacionales y multinacionales fueron adquiriendo peso y valor a nivel político en las agendas individuales e internacionales. Es por ello que al ser propuesto ante el Consejo dicho Marco, fue presentado y aceptado satisfactoriamente, siendo adoptado unánimemente en junio de 2011.

En la resolución 8/7 del Consejo de Derechos Humanos, además de acoger complacido el marco para "proteger, respetar y remediar", aplazó el mandato del Representante Especial hasta junio de 2011 y solicitándole poner en práctica el Marco referido y que presentara recomendaciones concretas y prácticas para su implementación. Durante el diálogo interactivo celebrado en el período de sesiones de junio de 2010, las delegaciones convinieron en que las recomendaciones adoptaran la forma de "Principios Rectores"; estos principios figuran en el anexo del presente informe. (Ruggie, 2011)

El Marco Ruggie está integrado por 31 principios destinados a hacer operativo el Marco de la ONU, dentro de los cuales presenta los diferentes mecanismos judiciales estatales y no estatales de reparo o solución de situaciones particulares o daños, así como la responsabilidad de las empresas y el Estado, de respetar los Derechos Humanos en todas las dimensiones de los mismos, entre otros.

Así pues, los "Principios Rectores se basan en extensas conversaciones con todos los grupos interesados, incluidos los gobiernos, empresas y asociaciones empresariales, particulares y comunidades directamente afectadas por actividades empresariales en diversas partes del mundo, la sociedad civil y expertos en los muy variados campos jurídicos y políticos que abordan los Principios Rectores" (Ruggie, 2011).

La relevancia y aporte que poseen los Principios Ruggie y los Principios Rectores son básicamente la constitución del aporte más significativo o de mayor impacto respecto a las normas internacionales de accionar comercial o actividad empresarial, en un periodo aproximado de más de 30 años, de igual forma se agregan y suman a los siguientes instrumentos internacionales autorizados, los cuales no son jurídicamente vinculante, pero que desarrollan y abordan el comportamiento empresaria; el primero de ellos es la Declaración Tripartita de Principios de la Organización Internacional del Trabajo sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social (Declaración EMN de la OIT), y el segundo es el conjunto de directrices de la OCDE para las Empresas Multinacionales.

Dada la importancia del Marco Ruggie, en el año 2008 el Consejo de Derechos Humanos los acogió abiertamente brindándole estatus oficial, estableciendo así la “primera ocasión en que un órgano de Naciones Unidas designado para abordar cuestiones sobre derechos humanos adoptara una política significativa sobre actividades empresariales y derechos humanos” (Confederación Sindical Internacional, 2012)

Debido a la relevancia del Marco Ruggie, diversos instrumentos o iniciativas más reconocidas y relevantes en el área de la responsabilidad social, han sido actualizadas para integrar o contemplar dichos principios, ejemplo de ello son; las Directrices de la OCDE para las Empresas Multinacionales las cuales fueron modificadas y revisadas en mayo de 2011 en razón de incorporar los Principios Rectores de la ONU o Principios Ruggie, incluyendo posteriormente un nuevo capítulo sobre Derechos Humanos, en base al Marco Ruggie, de igual manera, también agrega el concepto de “diligencia”, tomada del mismo Marco, en tanto que principio que fija las expectativas en cuanto a un comportamiento responsable en otras áreas aparte de los derechos humanos.

La norma ISO 26000 de la Organización Internacional de Normalización (ISO) sobre responsabilidad social también es plenamente compatible con los Principios Rectores. La revisión del Marco para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, de la Global Reporting Initiative, también deberá reflejar los Principios Rectores”. (Confederación Sindical Internacional, 2012)

La propuesta de los Principios Ruggie supone el establecimiento de un conjunto de nuevas ideas respecto a los comportamientos y accionar de las empresas y con ella la responsabilidad que estas deben asumir, adicionando además que el Estado es elemento intrínsecamente relevante en la dinámica económica, no como ente controlador del accionar empresarial sino, como un regulador y mediador, establece además que los roles del Estado y empresa deben ser independientes y diferentes.

Este Marco admite la instauración de un nuevo juego o reglas del mismo, para generar un cambio paulatino de las diversas acciones desmedidas del comercio, protegiendo

así los Derechos Humanos de los involucrados y a la vez al medio ambiente como principales afectados de las malas prácticas de las empresas y/o beneficiados de las acciones empresariales. Promueve de igual forma, la abstención de las empresas de infringir o llevar a cabo actividades que violenten los Derechos Humanos de terceros, y en caso de existir los casos, promueve un modo de reparo y enmienda, con esto se pretende promover que las empresas procedan con la debida diligencia posible.

“La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos se aplica a todas sus actividades en cualquier lugar e incluye todos los derechos humanos reconocidos internacionalmente. Los Principios Rectores de la ONU hacen referencia específicamente a la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, que se basa en los ocho convenios fundamentales de la OIT sobre derechos de los trabajadores/as” (Confederación Sindical Internacional, 2012).

El Marco establece además que las empresas están totalmente obligadas de prevenir o mitigar las diversas consecuencias negativas sobre los Derechos Humanos, que se vinculen a las operaciones, productos o servicios de las mismas, involucradas directa e indirectamente. Promoviendo así una política de prevención y motivación de la redefinición de los roles de las empresas dentro de la sociedad.

Los principios Ruggie promueven que así como no se puede sustituir los roles del Estado y la Empresa, las acciones de las empresas es decir, la RSC, no sustituirá la responsabilidad intrínseca que supone al Estado, así como el respeto a los Derechos Humanos no puede ser opcional, tampoco la responsabilidad es una definición de carácter voluntario, aun cuando no sea legalmente vinculante.

No se trata de seleccionar y escoger que derechos serán reparados y respetados, las empresas deben respetar todos los derechos humanos reconocidos internacionalmente. “Puesto que la responsabilidad se refiere a las consecuencias sobre terceros – y no a la *sostenibilidad* de la empresa – guarda relación con todos aquellos afectados por las empresas, incluidos quienes no tengan otras relaciones con

la empresa ni ningún interés en el éxito de la misma o sus perspectivas a largo plazo. Se trata de derechohabientes cuyos derechos resultan violados o amenazados. Tampoco existe la *responsabilidad compartida* entre las empresas y los Gobiernos – tienen papeles distintos e independientes entre sí. La filantropía queda fuera del ámbito de la responsabilidad de las empresas a respetar los derechos humanos. No se dispone del equivalente a “bonos de carbono” en cuanto a la violación de los derechos humanos”. (Confederación Sindical Internacional, 2012)

Finalmente otro aporte realizado por los Principios Ruggie es la *debida diligencia*, el cual se refiere a diversos procesos concatenados o vinculados. Dichos procesos pueden definir consecuencias o efectos adversos potenciales y/o reales que deban ser evitadas o controlar y disminuir su daño. “La debida diligencia implica que las medidas han de ser equivalentes al riesgo o la probabilidad del perjuicio ocasionado y la severidad del posible perjuicio. La responsabilidad estriba en hacer frente a todas las consecuencias adversas. Esto incluiría la reparación, que puede comprender, entre otras cosas, una disculpa pública, la promesa de no volver a incurrir en un comportamiento similar, pago de una indemnización a las víctimas – y otras medidas para corregir el perjuicio. Las empresas deberán poder demostrar las medidas adoptadas”. (Confederación Sindical Internacional, 2012)

Conclusión capitular

Con el surgimiento de nuevas necesidades el concepto de RSC se ha visto en la necesidad de evolucionar y ampliar sus áreas de alcance, junto a esta evolución surgen una serie de iniciativas que buscan de igual manera su promoción, dentro de este capítulo se ha hecho un repaso sobre las diferentes iniciativas que surgieron en las décadas pasadas que cada uno va respondiendo a las nuevas necesidades que surgen en las sociedades. Naciones Unidas con su prestigio a nivel mundial, ha auspiciado una serie de eventos que han tratado de manera directa e indirectamente los asuntos relacionados con la RSC.

Se determina que se logró alcanzar el objetivo establecido, es decir identificar cuáles han sido los foros de discusión auspiciados por Naciones Unidas relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa, así mismo se concluye que se confirmó la hipótesis planteada que afirma que en la medida en que se institucionalicen más foros de discusión de Naciones Unidas en RSC se generará una cultura de gobierno corporativo en las empresas transnacionales.

Estos esfuerzos se generan a manera de especializarse sobre los temas que tratan. Queda en evidencia la importancia sobre los aportes que estos esfuerzos han tenido al llegar a la creación una iniciativa como el Global Compact, que da respuesta a la necesidad de integrar a la comunidad empresarial para promover principios de responsabilidad social basados sobre cuatro áreas fundamentales de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y anti-corrupción.

En la medida que la RSC ha adquirido mayor importancia en las últimas décadas se han generado una serie de foros que no solo la promueven sino que también proponen una serie de medidas para sistematizarla y hacer pública su aplicación por parte de las empresas

Todos los esfuerzos que se han canalizado a través de Naciones Unidas, para el cumplimiento de objetivos trazados a nivel internacional en Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente entre otros han contribuido a que las empresas hayan incorporado como cultura de gobierno corporativos los elementos generados en los foros de discusión.

El caso de los principios empresariales del Global Compact es un reflejo de que las empresas a medida se van institucionalizando esfuerzos internacionales, encontrarán el deseo de incorporar y contribuir en dichos principios, puesto que en la medida que estos foros de discusión se acercan cada vez más al cambio de paradigma que han tenido la RSC generarán mayores expectativas para la participación y su cumplimiento.

Las nuevas relaciones que mantienen Estado y Empresa Transnacional en el caso del cumplimiento de las líneas directrices de la OCDE para Empresa Transnacionales, son el reflejo de un constante cambio en que se encuentra la temática es decir ya no se ve como una disputa hegemónica por la acumulación de riqueza por parte de las empresas y una acumulación de poder por parte del Estado para mantener la coercibilidad dentro de su territorio, Por lo que se denota un cambio de la típica relación de lo que Gramsci denomina la sociedad o la población en que recae la gobernanza y de aquellos quienes poseen el poder ya sea por medios políticos o económicos.

Dado esta nueva dinámica de relaciones socio-económicas, se crea un impacto que no solo afecta a aquellos beneficiarios directos de las prácticas de RSC que las empresas ejecutan sino además de forma colateral a la sociedad, ya que estas prácticas vienen a mejorar todas las relaciones laborales; incluso aquellas organizaciones que no están adheridas al Global Compact, debido a que aquellas que si lo están establecen acciones que al ser bien vistas por la sociedad son demandadas para ser replicadas.

¿Nos encontramos entonces frente a cuestionando la relación tradicional planteada por el Neo-gramscismo? donde el Estado se ve subyugado por la economía global, ¿o se trata de un replanteamiento estratégico de esta subyugación? Que aún se mantiene, con un nuevo método de acción.

Esa relación de subordinación aún no está definida pero si se podría aseverar que se encuentra en cambio. En la medida en que dicho instrumento de la OCDE, es un generador de dialogo entre ambos entes en la medida en que es el Estado el que firma dicho documento pero debe de propiciar las condiciones para el cumplimiento, no buscando que las líneas directrices sean un marco normativo que permita tipificar como delitos ciertos escenarios, sino más bien que sean actores que logren entendimientos para el alcance del objetivo que persigue la OCDE.

Para finalizar se debe de tener en cuenta que la incorporación a dichos instrumentos presentados en este capítulo no conlleva necesariamente una relación intrínseca entre una organización adherida al Global Compact con el cumplimiento de las directrices, por esta razón el siguiente capítulo se encargara de estudiar el contraste de las practicas realizadas por las empresas transnacionales radicadas en El Salvador y adheridas al Global Compact.

Capítulo III: Estudio de prácticas de RSC por las empresas Transnacionales adheridas al Global Compact establecidas en El Salvador (TIGO, La Constancia, Grupo Roble y Telefónica) Comportamiento de los modelos de RSC aplicados

El Global Compact es una iniciativa de Naciones Unidas creada en el año 2000 con el objetivo de estandarizar y legitimar las acciones emprendidas por empresas con la convicción común que todas sus prácticas sean emprendidas en un marco normativo internacional, en El Salvador 4 empresas transnacionales han decidido adherirse al Global Compact: TELEMOVIL El Salvador S.A. de C.V, Industrias la Constancia, Grupo Roble El Salvador y Telefónica Móviles El Salvador S.A. de C.V.

Por lo que las prácticas de estas 4 empresas en particular se espera que presenten las características al marco conceptual establecido por los 10 principios del Global Compact, y así permita que su informe anual refleje altos niveles de impacto en su entorno geográfico.

A pesar de que las transnacionales se encuentran suscritas al Global Compact en el presente apartado se expondrán los hallazgos que permitan identificar los elementos que determinan el comportamiento de los modelos de RSC y además a ello si dichas empresas tienen como objetivo buscar un mejor posicionamiento ante sus competidores en los mercados en los que interactúan.

En este contexto la información recopilada en los capítulos anteriores servirá como base que permita conocer tanto los aspectos sociales, de contexto histórico -político así como los aspectos teóricos de la RSC, dentro de los cuales se encuentran los modelos estratégico-instrumental y filantrópico estratégico, es decir esto abre paso - el estudio de los modelos de RSC aplicados por las empresas adheridas al Global Compact en El Salvador- para realizar un análisis de la manera más ordenada y de

acuerdo a las características propias de cada modelo, apegándose a la realidad local y a las acciones o estrategias que las empresas emprenden en el país.

Siendo la recolección de datos será uno de los elementos más importantes para este capítulo, mismo que será también uno de los aspectos a destacar en la investigación, desde la existencia de formas de contacto específicamente en canales enfocados a la RSC así como tiempos de respuesta, calidad y apertura de las mismas.

Con lo que se busca trascender del análisis de contenido, profundizando el marco metodológico, usando un enfoque multidisciplinario que marca y caracteriza los estudios de las Relaciones Internacionales, además de una perspectiva neo-gramsciana para describir las relaciones de interés entre el bloque histórico y la población gobernada y como los vínculos entre estos son determinantes a la hora de la mejora y fortalecimiento de la RSC a nivel tanto internacional como nacional y de carácter interno y externo.

La relación entre el grupo hegemónico y la población en general ha sido trascendental en la historia de la RSC y como esta se ha venido diversificando hasta lo que conocemos hoy como RSC, abandonando puntos de vistas de caridad y transformándolos a responsabilidad conjunta.

Se debe tener en cuenta que los principios del Global Compact de las Naciones Unidas, están encaminados a homogenizar las prácticas empresariales en materia de RSC pero además de ello están diseñados para propiciar una transición de aquellas organizaciones o empresas que aún mantienen una visión instrumental en sus prácticas, para que el cambio de paradigma en dicha materia se haga efectivo y no quede simplemente en modelos teóricos o en los foros de discusión en que participan, pese a que en los 10 principios de Global Compact no se menciona específicamente a los modelos de RSC, todas las directrices que estos contienen describen y desglosan las principales características del modelo filantrópico estratégico.

Para tener una perspectiva completa que todo el esquema brinda un contraste, es decir que el comparar empresas multinacionales radicadas en El Salvador que si bien no están adheridas al Global Compact tienen prácticas ejemplares de RSC, enfocándose en fomentar relaciones equitativas que den como resultado acciones que tengan como principal objetivo, siendo galardonadas por sus prácticas de RSC y reconocidas a nivel nacional y regional, para este estudio se eligieron 2 empresas las cuales son: Gasolineras UNO y BAC Credomatic, quienes por sus acciones y enfoque se han logrado posicionar en el radar de la RSC a nivel nacional e incluso regional.

Se usarán 3 diferentes matrices, diseñadas con el objetivo de recoger los insumos necesarios para consolidar el tipo del comportamiento, prácticas y dinámicas de la RSC de las 4 únicas empresas en El Salvador, adheridas al Global Compact.

Con el objetivo final de comparar la información recaba sobre los diferentes modelos de RSC de las empresas. Dicho contraste de acciones o prácticas de RSC en empresas muy diferentes, puede caer en la subjetividad sin embargo se tienen estándares, que todas aquellas organizaciones adheridas al Global Compact deben seguir entre ellos y quizás los principales son los 10 principios.

La matriz resumen de información ha sido diseñada para ser llenada por el grupo investigador, basándose en la revisión, investigación y visualización de las diferentes plataformas públicas de información de las 4 empresas adheridas al Global Compact, entre estas: páginas webs, redes sociales y publicaciones en los diferentes medios de comunicación.

Lo que medirá diferentes aspectos puntuales, que son de crucial importancia para cualquier empresa que se rige por el Global Compact, aspectos que van desde la visualización o promoción de su RSC en sus distintas plataformas de comunicación, hasta iniciativas pro defensa de los DDHH de las comunidades y del cumplimiento de las líneas de actuación de los 10 principios de Global Compact.

Así como la accesibilidad de comunicación que muestre cada una de las empresas desde sus plataformas de comunicación y promoción

La entrevista semi-estructurada será una serie de preguntas dirigidas al personal encargado de administrar o dirigir la RSC en cada una de las empresas, como guía de la misma se han diseñado una serie de preguntas, de tal forma lleve una correlación que permita conocer de forma ordenada y coherente, los distintos puntos de vista de cada una de las empresas sobre sus prácticas de RSC.

La apertura de información que se genera al tener entrevistas aportan a la investigación contenido que no es fácilmente visible, la interacción con la persona a cargo de la ejecución y muchas veces de la planeación del comportamiento de la RSC en las empresas aporta puntos de vista únicos.

Las ventajas que deviene del uso de un modelo específico de RSC, figura como un punto clave dentro de la recolección de insumos como por ejemplo en aspectos tributarios, específicamente el uso del artículo 32 de la ley sobre el impuesto sobre la renta, son puntos que de otra forma sería muy difícil de conocer.

Así como también la aclaración de puntos controversiales, como el uso de la RSC en las campañas de marketing, disputas por recursos medio ambientales ya que muchas veces las actividades de las empresas se centran en el uso de algún recurso.

La matriz de procesamiento de información ha sido prevista para ser una herramienta de vaciado de la herramienta 1 y 2, por lo que es de vital importancia que la misma represente de forma ordenada los hallazgos importantes encontrados. El uso de la herramienta será trascendental para poder hacer una comparación o triangulación de los datos de las 4 empresas.

Para la investigación es importante tener un contraste de todo lo indagado, tanto desde la parte de la investigación de observación e investigación de medios de comunicación y redes sociales así como las entrevistas realizadas a cada una de las empresas,

mismas en que se tomará en cuenta desde la facilidad para establecer canales de comunicación hasta el enfoque dado a la RSC por cada una de las empresas.

3.1. Antecedentes de la Responsabilidad Social Corporativa en El Salvador

Los años 50's han sido tomados como un punto de partida formal para establecer el arranque de la Responsabilidad Social Corporativa, por supuesto que aún no presentaba el desarrollo que ha logrado hasta el día de hoy. Pero en El Salvador presenta desafíos al intentar establecer un punto de partida para la RSC, teniendo en cuenta los sucesos socio-políticos que se desarrollaban en El Salvador en paralelo a la evolución del concepto; con el fin del conflicto armado en El Salvador y la apertura de la economía salvadoreña hacia el exterior, existe la posibilidad de un mayor desarrollo del sector empresarial tanto nacional como extranjero y es a finales de los años 90 el periodo donde se puede contextualizar los inicios de la RSC en el país.

Una de las primeras acciones para abordar la RSC, es el aporte de la Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES), que en 1999 publicó el documento denominado: "La responsabilidad social de la empresa privada en El Salvador: un estudio exploratorio del ámbito de responsabilidad social de la empresa privada en un contexto de desarrollo sostenible", el cual tiene un enfoque filantrópico, por ser la manera en que se veía la RSC en ese tiempo, estrictamente enfocada hacia la comunidad (Fundación Empresarial para el Desarrollo Educativo (FEPADE)).

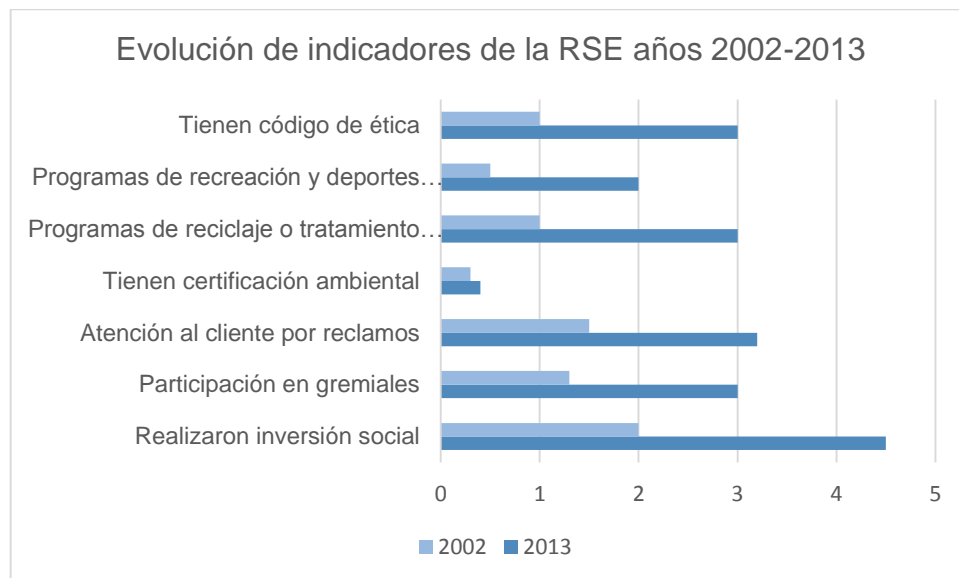
El párrafo anterior permite hacer la siguiente aseveración: La responsabilidad Social Corporativa es un proceso dinámico en la medida en que se encuentra en evolución pero además de ello la experiencia de la investigación deja en evidencia que una especie de objetivo de RSC es trascender de los modelos puramente estratégicos o aquellos que solo tienen por objeto el generar competitividad, generar ganancias,

exoneración de impuestos, etc. Alejándose de los aportes que han surgido desde sus inicios hasta la actualidad.

3.2. Áreas de actuación y Flujos de Inversión en Responsabilidad Social Corporativa

En este apartado se dará a conocer el comportamiento de las dimensiones de la RSC en el país así como los recursos que se han sido invertidos.

Gráfica 3.1: Evolución de indicadores de RSE

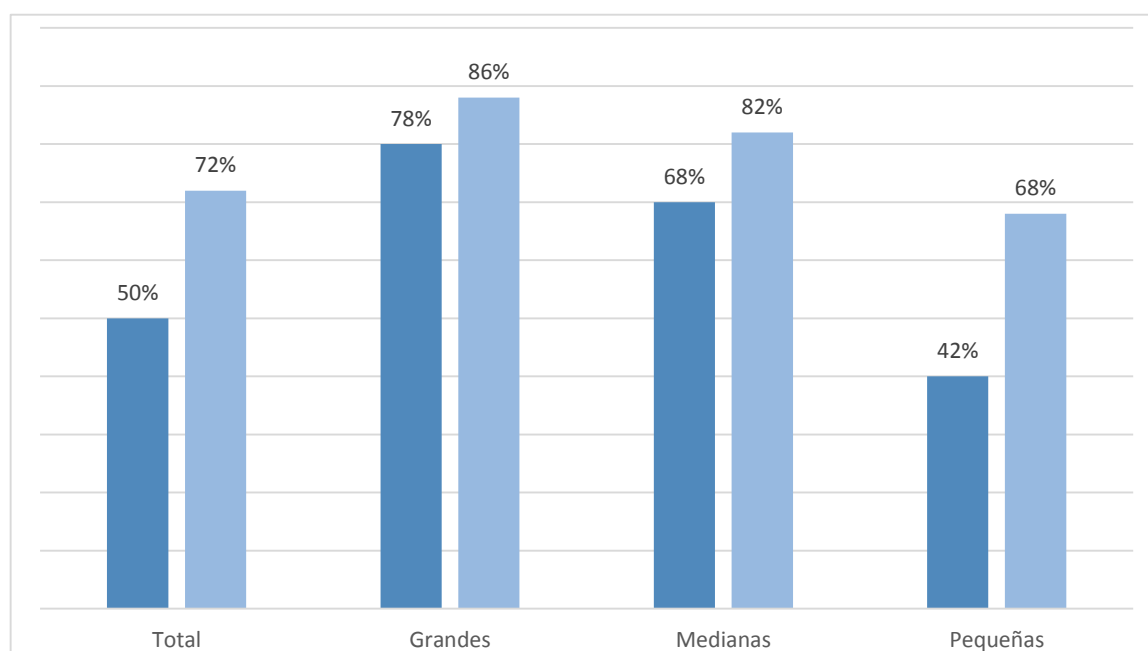


Fuente: Elaboración propia, en base a datos de Fundación Empresarial para la Acción Social

En general, entre 2002 y 2013 el conocimiento sobre RSE ha crecido entre las empresas salvadoreñas, al igual que ha evolucionado positivamente la adopción de prácticas empresariales responsables en todos los ejes de aplicación; así como con sus diferentes grupos de interés, tanto internos como externos. (Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social , 2014)

El gráfico anterior no permite resaltar alguna especie de salto cualitativo del que se hacía mención anteriormente, sin embargo, hay dos aspectos a resaltar, el primero es que ha aumentado en 22 puntos porcentuales la realización de inversión social al cabo de 11 años, se insiste en el hecho de que ello no permite reflejar algún cambio de comportamiento de los modelos de RSC pero si puede brindar datos estadísticos del involucramiento del sector empresarial en el tema.

Gráfica 3.2: Empresas que apoyaron o realizaron alguna acción o programa social, 2002-2013



Fuente: Elaboración propia, en base a datos de Fundación Empresarial para el Desarrollo Social

De acuerdo a FUNDEMAS existe una relación entre el tamaño de la empresa y la disponibilidad del apoyo en RSC, el presente trabajo de investigación no pretende estudiar a las categorías presentadas en el gráfico anterior sin embargo de acuerdo a la publicación: *Responsabilidad Social Empresarial en El Salvador: prácticas y estrategias para prevenir el crimen y la violencia*, en la categoría de grandes empresas

han sido incluidas empresas transnacionales¹⁷ lo que da indicios de que las dichas empresas también se circunscriben en la dinámicas de inversión en la dimensión externa de la RSC.

Con respecto a los Stakeholders, se debe de recordar que son actores claves dentro de la definición de un modelo de RSC; para la dimensión externa un elemento clave es la comunidad o el entorno en el que se desenvuelve la empresa, es por ello que a continuación se mostrará un gráfico que representa la relación que tiene entre empresa-comunidad además de los ámbitos en los que ejecuta acciones de RSC.

Imagen 3.3: Algunas prácticas de RSE implementadas en las Comunidades



Fuente: Elaboración propia, basados en datos de Fundación Empresarial para la Acción Social

¹⁷Dicho informe no establece que empresas transnacionales fueron consultadas ni los criterios de selección de las mismas

De acuerdo con el gráfico y con los aportes de FUNDEMÁS y la Asociación Nacional de la Empresa Privada (ANEP) el sector empresarial que opera en el país hace una inversión total de **\$633.168.325** con las dinámicas representadas en el gráfico anterior y en las áreas de: salud, deporte, educación, programas de prevención de la violencia, capacitación laboral, emprendedurismo, Desarrollo económico y local, agua potable, energía eléctrica, medio ambiente, etc. entre otros. (Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMÁS); Asociación Nacional de la Empresa Privada (ANEP), 2013)

3.3. Empresas que pertenecen al Global Compact.

El Global Compact es una iniciativa de las Naciones Unidas creada con la misión de promover y fomentar el compromiso tanto del sector privado, público y sociedad civil para la alineación de sus prácticas, operaciones y estrategias, todo esto basándose en 10 principios universales mismos que están divididos en cuatro áreas principales: Derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción, así como contribuir a la consecución de los objetivos de desarrollo de Naciones Unidas (Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS's) (The Global Compact U. , 2015)

Global Compact es considerado como un marco de actuación con el objetivo de tanto de facilitar relaciones como legitimar los negocios y mercados ante la sociedad, ya que todas las organizaciones adheridas al Global Compact deben compartir la convicción de la forma más efectiva de fomentar y contribuir a la creación de un mercado internacional más equitativo, incluyente y estable era mediante el seguimiento de líneas rectoras universales que regulen las prácticas empresariales con lo que se impacta directamente en la creación de una sociedad más próspera.

En la actualidad Global Compact tiene presencia en 162 países, cuenta con 8,375 organizaciones adheridas y 33,437 reportes públicos de actuación (The Global Compact U. , 2015). Estas cifras confirman a Global Compact como la iniciativa ciudadanía corporativa más grande del mundo.

En El Salvador actualmente cuenta con 6 organizaciones adheridas al Global Compact entre estas 4 son empresa privadas multinacionales o compañías según la categorización dada por el Global Compact:

- 1) Industrias la Constancia
- 2) TELEMOVIL El Salvador S.A de C.V, más conocido como TIGO
- 3) Telefónica Móviles El Salvador S.A de C.V y
- 4) Grupo Roble El Salvador (The Global Compact U. N., 2015)

Además, cuenta con 1 asociación empresarial local y 1 ONG las cuales respectivamente son:

- 5) Consejo Empresarial Salvadoreño para el Desarrollo Sostenible (CEDES)
- 6) Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMÁS) (The Global Compact U. N., 2015)

Todas las organizaciones salvadoreñas adheridas al Global Compact se unieron entre junio y julio del año 2014, por lo que todas han cumplido a la fecha más de un año de pertenecer a la misma, lo que las obliga a entregar un reporte o informe anual de sus prácticas corporativas.

De estas 6 organizaciones sólo 2 han presentado a la fecha su informe anual dichas organizaciones son: (1) Industrias la Constancia y (2) TELEMOVIL El Salvador S.A de C.V quienes presentaron su informe el 25 de septiembre y 04 de julio respectivamente.

3.4. Perspectivas para el cumplimiento de los objetivos del Global Compact de las empresas.

Las perspectivas para el cumplimiento de los objetivos del Global Compact de las empresas se enfocan en el logro y cumplimiento de los 10 principios del pacto, referentes a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente, y la lucha contra la corrupción, los cuales se materializan en cada uno de los elementos de sus planes operativos, de acción y trabajo social, los cuales se conforman de tareas o proyectos orientados al cumplimiento de cada principio, en los cuales además es importante destacar que se integran directamente a los empleados como miembros esenciales de toda la dinámica social de cada una de las empresas.

3.4.1. Industrias La Constancia

La primera entidad en estudio será Industrias la Constancia que desde el 2005 se convirtió en una empresa subsidiaria¹⁸ de SABMiller, dicha empresa en El Salvador para el año 2014 contó con 3,971 empleados de los cuales 1,573 son contratados de manera permanente y 2,398 son contratados a través de terceros. (Industrias La Constancia , 2014).

Previo al desarrollo del análisis de la RSC implementada por SABMiller en El Salvador, se vuelve necesario hacer un breve recorrido sobre la historia de la empresa como una entidad transnacional.

SABMiller (South African Breweries - Miller) por sus siglas en inglés, es una corporación de origen Algo-Sudafricana la cual fue originada al fusionarse Miller Brewing, African Breweries y Bavaria S.A. esta última adherida en el 2005, con lo que SABMiller se convirtió en la segunda cervecera más grande del mundo.

¹⁸ De acuerdo con el sitio web Gerencie.com Colombia una empresa subsidiaria es que aquella que pertenece a su empresa matriz pero que es administrada mediante una entidad intermediaria entre ambas empresas

SABMiller es la corporación cervecera que predomina en: África, Europa de Oriente, Norteamérica y Suramérica, a pesar que la sede este situada en Londres – Inglaterra.

En el año 2005, SABMiller se fusiona con Bavaria S.A., dicha cervecera era la más grande en Colombia y ocupaba el puesto 10 a nivel mundial, además de ser la segunda más grande a nivel suramericano. En este mismo año adquiere la totalidad de La Constancia de El Salvador, y no muy lejos de ahí también adquiera la cervecería Hondureña en Honduras.

Actualmente SABMiller es una de las cerveceras más importantes a nivel mundial con más de 200 marcas y empleando a más de 70,000 personas alrededor de 75 países, y teniendo su lugar también en el mercado de los refrescos siendo una de las mayores embotelladoras de Coca-Cola a nivel mundial.

La Constancia como parte del consorcio SABMiller manifestó su interés de pertenecer al Global Compact de las Naciones Unidas desde junio de 2014 (The Global Compact, U.N., 2015). A pesar de su incipiente membresía en dicho esfuerzo internacional, ha presentado el informe de sostenibilidad correspondiente para el año 2014, dicho reporte ha sido elaborado bajo la metodología del Global Report Initiative, dicho sea de paso, obtuvo la calificación de A+ que lo certifica como un documento confiable y que demuestra la materialidad del contenido. (Industrias La Constancia , 2014).

Aldo Vallejo quien funge como Vicepresidente de Asuntos Corporativos en el preámbulo de dicho informe establece a grandes rasgos el comportamiento de la RSC de la Constancia en las siguientes líneas: “Nuestra operación no solo debe buscar la generación de riqueza, sino ampliar los impactos positivos a toda su cadena de valor, con una visión de sostenibilidad amplia y compartida con nuestros colaboradores, clientes y proveedores”. Es notorio que la visión que establecen incluye aspectos analizados en los capítulos anteriores, así como lo es el cambio de un discurso mercantilista encaminado a la creación de valores para la empresa, además de ello complementa ese cambio de visión con la incorporación de las dimensiones internas y externas que también son parte del cambio de visión de la RSC.

A continuación se presentarán las 10 prioridades de Desarrollo Sostenible que la Constancia ha puesto en práctica en su gestión de RSC:

Cuadro 3.4. Prioridades de Desarrollo Sostenible, clasificadas por área de influencia y dimensión de Responsabilidad Social Corporativa

Área de influencia	Prioridades	Dimensión
Clientes	Desincentivar el consumo irresponsable	Externa
Medio Ambiente	Optimizar el uso del Agua	Interna
	Reducir nuestra huella de energía y carbón	Interna
	Fomentar la reutilización de empaques y reciclaje	Interna
	Lograr cero desperdicio	Interna
Económico/ Comercial	Promover el desarrollo empresarial en la cadena de valor	Externa
	Beneficiar las comunidades en las que servimos	Externa
Derechos Humanos	Practicar y promover el respeto de los Derechos Humanos	Interna
	Contribuir a la reducción del VIH/Sida dentro de nuestra esfera de influencia	Interna
Combate a la corrupción	Ser transparente en el reporte de nuestro progreso	Interna

Fuente: Elaboración propia, datos tomados de (Industrias La Constancia , 2014)

Como se puede observar en el cuadro 3.4. La primera gran apuesta de La Constancia es el medio ambiente, en la medida en que parte de su quehacer en su cadena de valor se encuentra altamente involucrado con los ítems antes mencionados es por ello que cuenta con la ISO 14001:2004 Sistemas de Gestión de Medio Ambiente. (Industrias La Constancia , 2014). Pero además de ser una de las mayores apuestas en sus prioridades de Desarrollo Sostenible sumando a la certificación que posee, en la actualidad Industrias La Constancia se encuentra en medio de la presión de

comunidades aledañas a su planta de producción situada en el municipio de Nejapa, la presión surge con la intención de hacer una ampliación en dicha planta de producción sin embargo de acuerdo a estudios realizados por organizaciones ambientalistas los efectos de dicha ampliación serían trasladados a los mantos acuíferos de las comunidades aledañas (Solidaridad, 2013)

Lo anterior permite recordar que una de las características de los principios empresariales del Global Compact, dicha cualidad es que son íntegros es decir que no puede existir un cumplimiento perfecto en Derechos humanos y Derechos Laborales si en materia de Medio Ambiente existen casos como este; hasta el momento la empresa no ha sido demanda ante un tribunal medioambiental o se ha comprobado que ha infringido una ley; la posición de La Constancia desde su página web ha sido de llamar al dialogo a las comunidades que se sienten afectadas para que sean partícipes de un entendimiento

3.4.1.1. Análisis contextual de la entrevista a La Constancia

En la Entrevista realizada el 23 de diciembre de 2015 a Carol Colorado, Gerente de Desarrollo Sostenible de Industrias La Constancia S.A. de C.V. se pudo evidenciar de primera mano que la RSC de la empresa no consistía en la RSC tradicional, de hecho el primer indicador de esto fue en el momento que la entrevista inicio.

Teniendo en cuenta que la entidad en mención es una de las 4 empresas adheridas al Global Compact a nivel nacional y una de las 2 empresas en haber presentado su informe anual. De acuerdo con la respuesta brindada por la gerente de RSC, Industrias la Constancia no manejan ni practican la RSC, debido a que, todas sus prácticas y comportamiento relacionado al tema están enmarcados en su política de desarrollo sostenible.

La cual fue puesta en práctica a partir el año 2006. Año en que Industrias La Constancia pasa a ser subsidiaria de SABMiller, en ese entonces dicha política se basaba en: “10 pilares al futuro” los cuales eran según explicó Carol 10 importantes

puntos en que se impacta a diversas aéreas tales como: Social, económica y ambiental, a todo este modelo de actuación se le denominó: “el modelo de negocio inclusivo” lo cual significa que los esfuerzos de la empresa se centran en crear proyectos que beneficien a sus stakeholders, desde proveedores hasta los clientes.

Estos proyectos iban desde menguar los impactos causados al elemento vital usado para la producción, el agua. Hasta garantizar y reforzar el respeto de los DDHH de los empleados, con lo que nos comentó Carol que sus proyectos y prácticas van de igual forma a lo interno como a lo externo 50% y 50%.

Carol nos comentó que todo esto cambio hace 2 años. En el año 2013 la política de desarrollo sostenible cambió para llamarse: “prosperar” la mayor diferencia con el modelo abordado en 2006 consiste en que los 10 pilares fueron sustituidos por “5 imperativos compartidos” mismas que son llamadas: “compartidas” debido a que la estrategia central es el asocio con otros actores con objetivos comunes a los de Industrias La Constancia.

Estos 5 imperativos compartidos crean proyecciones o metas cada 5 años, las primeras tienen como fecha destinada el año 2020, y cada 5 años a partir de este año. Lo más importante es que con la nueva política adoptada, la nueva política de desarrollo sostenible se abrió mucho más para beneficiar aún más a los stakeholders exteriores y fortaleció también las políticas internas que beneficien a los empleados.

Pero quizás lo más importante como se mencionó antes, es que permitió la creación de alianzas con actores que también poseen interés en común en el beneficio de los stakeholders, en la práctica estos han sido actores como: alcaldías, ONGs y gobiernos comunitarios. Con esto Industrias La Constancia confirma el carácter solidario de los nuevos pilares que dirigen su política de desarrollo sostenible, con la apertura de trabajo con ONGs y gobiernos municipales amplían en gran medida el impacto de sus prácticas según Carol Colorado.

El mayor propósito de esto es generar prosperidad en todos los niveles de actores en la producción: generando más empleos o asegurando los existentes, apoyando iniciativas de ONGs; como programas de becas y apoyo a estudiantes en lugares donde las actividades de la empresa impactan directamente.

Así como también otras iniciativas enfocadas en apoyar a las comunidades en que llevan a cabo sus operaciones mediante el beneficio de sus habitantes, una de ellas es: “Emprende futuro” el cual es un proyecto que promueve un fondo para jóvenes en zonas de riesgo como: Nejapa y Sopayango, para su educación superior.

Hay que destacar que la gerente de Desarrollo Sostenible presenta bajos niveles de conocimiento teórico de los modelos de RSC, sin embargo, no existe una relación directa entre el desconocimiento del desarrollo teórico y la práctica, por lo menos la investigación no puede aseverar que en la práctica las características propias de ambos modelos están ausentes.

3.4.2. TELEMOVIL El Salvador S.A. de C.V., TIGO El Salvador.

Las acciones llevadas a cabo por TIGO El Salvador desarrolladas y focalizadas de manera más eficaz a partir del año 2014, debido a la firma del Global Compact, evidencian un amplio interés respecto a la búsqueda de una responsabilidad social y el cumplimiento de los objetivos del pacto, como muestra de la consiente relevancia que posee TELEMOVIL, empresa responsable de impacto económico y social dentro de la sociedad salvadoreña.

En este sentido, la empresa focaliza sus actividades internas y externas en las áreas de educación, salud, medio ambiente, inclusión financiera y voluntariado, las cuales cada una posee un plan de acción que vela por su principal fin y objetivo, promover los derechos tanto humanos, así como la protección del medio ambiente, estos se contemplan en normativas y políticas internas, las cuales se centran en primer lugar en el establecimiento de normas y derechos de los trabajadores.

En segundo lugar en el beneficio colectivo de los miembros de la comunidad salvadoreña, a través de proyectos o actividades, tales como apoyo a proyectos de concientización de la protección del medio ambiente y uso racional de los recursos, capacitaciones a niños y jóvenes para mejorar sus conocimientos en el área de informática y Derechos Humanos. Cada una de las diversas actividades se desarrollan a través de un tejido social fuerte con diversas ONG's, aliados comerciales, entre otros.

Los pilares rectores de la Responsabilidad Social Corporativa de TELEMOVIL el Salvador son los siguientes:

Cuadro 3.5. **Pilares de la Responsabilidad Social Corporativa de TELEMOVIL**

Pilar	Contenido	Proyectos y Aliados
Educación	Promover el uso de la tecnología en la mejora de la educación y desarrollo de nuevas capacidades para la niñez y adolescencia, para incentivar y promover un desarrollo personal, económico y productivo del país.	Aliados: USAID, ALDEAS SOS, FEPADE, FUSALMO, ONU HABITAT, Fundación Calleja
Salud	Se promueve el desarrollo, conectividad e innovación en el área de salud, a través del uso de la tecnología, para beneficiar directamente a la sociedad salvadoreña.	Aliados: Ministerio de Salud, Fundación Edificando Vidas, Global Smile Foundation, FUNTER, SHRINERS, entre otras.
Medio Ambiente	Se llevan a cabo prácticas corporativas responsables para el uso racional, responsable y adecuado de los recursos,	Proyecto: Ewaste Manangement, Eco factura.

	así como crear conciencia a nivel interno y externo del uso racional de los recursos.	
Inclusión Financiera	Se contribuye con la sociedad salvadoreña a través de la incursión de la billetera electrónica a través de TIGO Money que permite a las familias salvadoreñas beneficiarse y llevar a cabo sus transacciones de manera cómoda y segura, sin exponer su seguridad. “Con nuestro producto estamos beneficiando a las personas que están en la base de la pirámide quienes se benefician haciendo remesas, transferencias de dinero, pagos de recibos y hasta recibo de salarios por medio del sistema que cuenta con agentes a nivel nacional”	Proyecto: TIGO Money
Voluntariado	Colaborar con nuestra comunidad, mediante el involucramiento de los empleados y sus familias en actividades de voluntariado, lo cual impacta dentro de nuestra organización generando compromiso y sensibilización, en beneficio de la sociedad salvadoreña	Actividades: FUNTER, Brigadas de primero auxilios, evacuaciones e incendios a nivel empresarial, Comité de Seguridad, Salud y Medioambiente, entre otros.

Fuente: Elaboración propia en base a información brindada por TELEMOVIL El Salvador S.A. de C.V., TIGO El Salvador <https://www.TIGO.com.sv/content/responsabilidad-corporativa>

El compromiso social responsable de la empresa TELEMOVIL, ha permitido que implementen una Política de Seguridad, Salud y Medioambiente que promueve la “para la implementación y ejecución efectiva de las medidas que velan por la salud y seguridad ocupacional de todos los empleados, asociados y contratistas; así como del ambiente en el que se desarrollan las actividades laborales, reduciendo el nivel de riesgo al cual pueden estar expuestos todos los empleados mientras ejercen su actividad productiva dentro de los espacios de trabajo de TIGO El Salvador”. (TELEMOVIL EL SALVADOR S.A. de C.V. , 2015)

Como resultado además del compromiso social se crea el departamento de Salud, Seguridad y Medioambiente, el cual tiene como principios rectores:

- “Cumplir con todo lo que exige la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo.
- Asegurar que nuestros sistemas de gestión estén alineados con las normas ISO14001, OHSAS18001 e ISO9001 (dato extraído del Código de Conducta).
- Trabajar siempre un paso más allá de la legislación nacional en la protección de la salud física y psicológica de todos” (TELEMOVIL EL SALVADOR S.A. de C.V. , 2015).

La coordinación existente entre los comités se evidencia en los esfuerzos y actividades relacionadas en la materia, sumados a los grupos de voluntarios que se integran en los comités de Seguridad, Salud y Medioambiente.

TIGO El Salvador en sus pilares de Responsabilidad Social Corporativa identifica el progreso social, educacional como guía fundamental de su accionar social, bajo los cuales guía sus acciones y proyectos, es así como en sintonía con esta visión de la educación como propulsora de progreso para todo el país y en alianza con FUSALMO, presentó una de sus logros, ya que se han construido y equipado cinco centros tecnológicos en Aldeas Infantiles SOS de Santa Tecla, Sonsonate, Santa Ana, San Miguel y San Vicente (TELEMOVIL EL SALVADOR S.A. de C.V. , 2015).

Cuadro 3.6. Población atendida en los Centros Tecnológicos

Consolidado	Población atendida 2014		
	Aldea	Femenino	Masculino
Al Santa Tecla	11	6	17
Al Santa Ana	18	17	35
Al Sonsonate	26	18	44
Al San Miguel	15	14	29
Al San Vicente	9	7	16
Totales	79	62	141

Fuente: Elaboración propia, en base a datos de Informe de Comunicación de Progreso del

3.4.2.1. Análisis contextual de la entrevista a TIGO El Salvador

La entrevista realizada con TIGO llevada fue a cabo con la Licenciada Karla Rivas quien asume el cargo de Directora de Responsabilidad Social Corporativa y Relaciones Públicas en la empresa, durante la entrevista se dejó en claro que esta es una nueva área de trabajo para TELEMOVIL El Salvador que a su vez es parte de Milicom con su matriz en Suecia.

TIGO es una de las cuatro empresas que se encuentran en el país que se han adherido al Global Compact de Naciones Unidas, además es de las únicas dos que también ha presentado su informe de progreso para registrar los avances en el cumplimiento de los 10 principios de Global Compact, que fue presentado en 2015.

El tema de la Responsabilidad Social Corporativa es un tema bastante nuevo para TIGO ya que hasta el año 2014 no contaba con un departamento que se hiciera cargo de gestionar acciones de responsabilidad social. Como empresa desde sus inicios se realizaban diferentes acciones que podrían ser consideradas como responsabilidad social, sin embargo las acciones no respondían a un plan previamente estructurado sino que se dedicaban meramente a otorgar donaciones para acciones específicas sin pensar en implicaciones futuras, era solo filantropía.

Es a partir del año 2011 cuando la empresa empieza a tomar registro de estas actividades, las cuales siempre respondían a peticiones puntuales sin un plan estratégicamente elaborado, y es en el año 2014 luego de su suscripción al Global Compact de Naciones Unidas que se crea un departamento especializado en Responsabilidad Social Corporativa en conjunto con sus relaciones públicas.

Al crear el departamento se establecen una serie de pilares a manera de guiar la responsabilidad social de la empresa en búsqueda de la sostenibilidad de la misma, los cuatro pilares son: 1) salud, 2) educación, 2) medio ambiente y 4) inclusión financiera.

Con una visión enfocada a “transformar vidas a través de la tecnología” como empresa ellos consideran que la RSC es un compromiso que se adquiere para no ser un actor meramente comercial sino también tener un impacto sobre las sociedades de los países en los que la empresa tiene operaciones.

Dentro de su visión y los cuatro pilares la empresa maneja la dimensión tanto interna como externa de la RSC, dividiéndola en primer lugar la dimensión externa como inversión social donde se trabaja con los clientes y comunidades en las que se opera, además de crear alianzas con distintas organizaciones con el fin de crear proyectos que favorezcan al desarrollo social del país. En segundo lugar su dimensión interna es manejada como Responsabilidad Corporativa que subdividen en dos partes en el administrativo y operativo, abarcando primeramente del lado administrativo a los clientes internos y empleados, y por el área operativa se puso el ejemplo de cómo TIGO al realizar sus operaciones busca la reducción de consumo de energía o papel, y el manejo responsable de sus desechos electrónicos.

Como empresa no poseen el manejo de un modelo específico de RSC, de hecho no había conocimiento de los modelos empleados para la presente investigación. Además al ser TIGO una empresa incipiente en el tema de la RSC se guían por los lineamientos que planteados FUNDEMAS que durante la entrevista fueron emitidos como estadios de la RSC; el primero como filantropía pura, en segundo lugar la Responsabilidad

Social Empresarial, y tercero la sostenibilidad a través de las prácticas que realicen como empresa. TIGO considera que como empresa por el momento han superado la etapa de la filantropía, a pesar de seguir haciendo donaciones esporádicas, y que se encuentran en la etapa de la Responsabilidad Social Empresarial, buscando llegar en última instancia a la sostenibilidad.

La búsqueda de la sostenibilidad se hace ya que con muchas de las acciones sociales que realizan promueven los servicios tecnológicos que como empresa ofrecen, que a largo plazo hacen su negocio sostenible.

TELEMOVIL es una de las pocas empresas en El Salvador que ha suscrito el Global Compact, además de haber sido de las únicas dos que ha entregado el informe de progreso para mostrar los avances que la empresa ha tenido con respecto al cumplimiento de los 10 principios del pacto. Como la empresa empezaba a trazar su estrategia de RSC cuando suscribieron el pacto se mencionó que este se adaptó de manera perfecta para que TIGO reportara sus acciones. Además la pertenencia al Global Compact la empresa le ofrece credibilidad a las prácticas de RSC que están llevando a cabo, generando un valor agregado ante los competidores que no están dentro de Global Compact.

3.4.3. Telefónica Móviles El Salvador S.A de C.V

En el presente apartado se brindará un análisis del comportamiento de la RSC de telefónica a nivel local, sin embargo se debe de advertir que en ocasiones se hará uso de los datos que se reportan a nivel global es decir la suma de las acciones realizadas por todas las operaciones de Telefónica a nivel mundial. Pero previo a ello se hará un breve recorrido histórico de la entidad en mención.

“Telefónica S.A., es una empresa española de telecomunicaciones que opera a nivel mundial, es una de las más grandes líneas fijas y móviles de las empresas de telecomunicaciones en el mundo: segunda en términos de clientes (con la adquisición

de O2, Movistar y Manx Telecom), sólo detrás de un proveedor de servicios móviles de China y entre otras y entre las cinco de valor de mercado”. (Alemán Martínez , Rivas González , & Sorto Gutiérrez , 2010)

Imagen 3.7. Operaciones de Telefónica a nivel mundial



Fuente: Sitio web de Telefónica

De acuerdo con su sitio web Telefónica cuenta con operaciones en 21 países, y tiene presencia en tres continentes: América, Europa y Asia.

Lo anterior le permite tener acceso a mercados que contabilizan una suma de 327 millones de clientes y se caracteriza por ser una entidad que cuenta con alrededor de un millón y medio de acciones además de cotizar en el mercado continuo de las bolsas españolas y en las bolsas de Londres, Nueva York, Lima y Buenos Aires. (Telefónica S.A., 2016).

La expansión de telefónica hacia el mercado europeo se registra entre los años de 1965 a 1989, para el caso latinoamericano se da a inicios de la década de los 90's con la entrada de la empresa en Chile; “Telefónica España pasó a ser el controlador principal de CTC en febrero de 1990 al adquirir el 49,2% de la propiedad. Telefónica

España iniciaba su actividad en el país y también ponía la primera bandera de su internacionalización” (TelefónicaCL, 2016)

El proceso de internacionalización de sus operaciones responde a las características propias de las empresas transnacionales, así como la afirma el *Observatorio de Multinacionales en América Latina*¹⁹ “Los motivos que llevan a estas corporaciones a realizar inversiones en otros países son, entre otros, la obtención de recursos naturales y mano de obra de bajo coste, así como el acceso a mercados mayores o en crecimiento. En definitiva, el motor de la IED es la búsqueda de un incremento en los beneficios de la empresa”. (Observatorio de multinacionales en América Latina , 2016)

Para el caso de Telefónica , fue el acceso a nuevos mercados lo que llevó a incursionar en la región; pero paralelo a esa estrategia de internacionalización de sus operaciones hay que tener en cuenta la coyuntura que vivía América Latina en el plano político y en el económico, en el primero de ellos se vivió a finales de la década de los 80’s el eminente colapso de la URSS²⁰ y por ende la consolidación del capitalismo a escala global; en la economía la región se encontraba transitando por la denominada *década perdida*²¹ que en resumen fue la crisis financiera provocada por el endeudamiento externo que vivieron los países de la región (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2014).

A finales de la década de los 80’s las instituciones financieras como el Banco Mundial (BM) y el Fondo Monetario Internacional (FMI) impulsaron una serie de medidas

¹⁹ El Observatorio de Multinacionales en América Latina (OMAL) es un proyecto creado por la Asociación Paz con Dignidad en el año 2003, con tres objetivos fundamentales: 1. Documentar y sistematizar la información sobre los impactos sociales, ambientales, culturales, económicos y sobre los derechos humanos que han sido generados por la actuación de las empresas transnacionales en América Latina. 2. Investigar y denunciar las consecuencias de la población latinoamericana y del Estado español. 3. Trabajar en red con los movimientos sociales europeos y latinoamericanos que resisten frente al poder de las corporaciones transnacionales, promoviendo unas relaciones justas y solidarias entre hombres y mujeres del Norte y el Sur.

²⁰ Siglas utilizadas para referirse a la Unión de Repúblicas Socialistas Soviéticas

²¹ Expresión acuñada por la *Comisión Económica para la América Latina (CEPAL)* destinada a describir los diez años de crisis profunda, aguda y generalizada que sufrieron los países latinoamericanos. La expresión apareció por primera vez en septiembre de 1986 en un artículo de Norberto González

macroeconómicas de corte neoliberal conocida como el *Consenso de Washington*²², las cuales se enmarcan dentro de: Disciplina presupuestaria, cambio en las prioridades del gasto público, reforma fiscal, tipos de interés, tipos de cambio, liberalización comercial, política de apertura respecto a la inversión extranjera directa, política de privatizaciones, política desreguladora y derechos de propiedad intelectual. (Béjar, 2016)

La coyuntura descrita antes es necesaria para hacer hincapié en el momento preciso en que Telefónica se inserta en América Latina pero principalmente para dejar en evidencia de la entrada de la corporación en El Salvador, es por ello que se pondrá especial atención en la privatización de la empresa estatal de comunicaciones denominada Administración Nacional de las Telecomunicaciones (ANTEL).

El 27 de Agosto de 1963 a través del decreto legislativo 370 se creó la Administración Nacional de Telecomunicaciones (SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES , 2016). Dicha empresa estatal encargada de la administración de las telecomunicaciones, la misma entidad tuvo una duración aproximada de 33 años, sin embargo con la aprobación de La Ley de Privatización del Operador Público la organización creada en la década de los 60's fue dividida en dos: la primera se denominó (CTE-ANTEL) que se encargó del sector alámbrico de las comunicaciones y la segunda llamada (INTEL) tuvo como mandato todo lo concerniente al sector inalámbrico de las telecomunicaciones. (SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES , 2016).

El 24 de julio de 1998, en una subasta pública fue vendida el 51% de las acciones de la empresa encargada de las operaciones del servicio alámbrico a FRANCE

²² El concepto fue expresado por el economista John Williamson en su artículo *What Washington Means by Policy Reform*, el término se refiere al conjunto de medidas de política económica de corte neoliberal aplicadas a partir de los años ochenta, auspiciadas por el Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Mundial (BM) y dirigida hacia los países del Sur ante el estallido de la crisis de la deuda externa. Todo ello por medio de la condicionalidad macroeconómica vinculada a la financiación concedida por estos organismos.

TELECOM por US\$275 millones; quedando el resto de las acciones en manos del Gobierno y de los trabajadores y pensionados; siempre en 1998 se registra la entrada de Telefónica al mercado salvadoreño convirtiéndose en el socio mayoritario de la empresa encargada de operar el servicio inalámbrico de telecomunicaciones, al comprar por US\$41 millones el 51% de las acciones y el resto de las acciones quedó en posesión del Estado (SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES , 2016)

Con la compra de CTE-ANTEL Telefónica se abrió paso en el mercado de las telecomunicaciones de El Salvador.

La Empresa Telefónica ha reafirmado su constante voluntad para contribuir a la sociedad salvadoreña como empresa comprometida con el desarrollo económico y social desde que inició sus operaciones a través de diversas campañas y actividades, y gracias a la firma del Global Compact, dichas actividades han sido reforzadas y concentradas aún más en contribuir a la sociedad salvadoreña como tal, sin hacer distinción entre trabajador y miembro de la comunidad, debido a que el fin principal es la protección de los derechos inherentes del ser humano dentro de un entorno saludable que garantice y promueva un desarrollo sostenible y sustentable.

Para ello, se han desarrollado e implementado proyectos en los componentes de protección integral de los menores, apoyo a centros educativos, escuelas de padres y madres de familia, visitas de sensibilización y seguimiento a las familias, centros de atención educativos, pro niños, entre otros. La suma de de las actividades en estas áreas permiten que la empresa contribuya directamente con un desarrollo tanto social como económico.

La empresa es consciente de la importante contribución que puede generar a nivel externo e interno, por ello posee un conjunto de políticas internas que promueven y velan por los derechos de los trabajadores y la no discriminación de los mismos bajo ninguna circunstancia, que promuevan además el ahorro de energía, recursos y procesos como contribución a la protección del medio ambiente.

“Telefónica El Salvador desde el inicio de sus operaciones en El Salvador, ha desarrollado proyectos en educación, en asistencia social y en el ámbito cultural. Sin embargo, la labor más preferente ha estado encaminada a la niñez, con presencia activa en la Teletón, en la reconstrucción de escuelas dañadas por los terremotos y con dotación de centros de cómputo; entre otros; siendo su apuesta más grande Proniño, programa que se puso en marcha en 2006 en El Salvador” (Telefonica, 2015).

En este sentido la Responsabilidad Social Corporativa de Telefónica se centra principalmente en la niñez brindando mayor estructura y organización al programa más grande denominado Proniño, el cual tiene como principal finalidad promover y desarrollar las condiciones óptimas para que la niñez se desarrolle individualmente conscientes de su valor, derechos y obligaciones; este programa de acción social empresarial contribuye a “erradicar el trabajo infantil que vulnera los derechos de las niñas, niños y adolescentes, promoviendo la protección integral de los niños afectados mediante la escolarización de los mismos, una mejora de la calidad educativa e invirtiendo en el fortalecimiento socio-institucional. Para ello, Fundación Telefónica hace uso de todas las capacidades y recursos tecnológicos con que cuenta el Grupo Telefónica” (Telefonica, 2015).

Para lograr el cometido la empresa lleva a cabo actividades dentro de las redes de centros educativos de escasos recursos, de la mano con el grupo de voluntarios de telefónica, los cuales son empleados de la empresa comprometidos con la labor social de la misma, desarrollan diversas proyectos de sensibilización y concientización sobre el abuso estudiantil, explotación infantil y precariedad de la salud infantil, entre otros. Los objetivos rectores del plan Proniño son los siguientes:

- Protección integral de los menores
- Apoyo a centros educativos
- Escuela de padres y madres de familia
- Visitas de sensibilización y seguimiento a las familias
- Centros de Atención Educativos

Proniño en El Salvador, hasta el cierre de 2011 atendía a 6,857 niñas y niños, adolescentes trabajadores o en riesgo de serlo, en 108 escuelas distribuidas en cuatro departamentos y 17 municipios (Telefonica, 2015):

Imagen 3.8: Beneficiarios atendidos en Proniño

Departamento	Municipios	Centros Escolares
Sonsonate	Armenia, Izalco, Cuisnahuat, San Julián, Nahuizalco, Juayúa, San Antonio del Monte, Acajutla, Santa Isabel Ishuatán, Sonsonate	1. Centro Escolar Caserío Santa Teresa, Cantón Tres Ceibas 2. Centro Escolar Cantón La Puerta 3. Centro Escolar de Armenia, Armenia 4. Centro Escolar Cantón Las Crucitas, Cantón Las Crucitas 5. Complejo Educativo Cantón San Isidro, Cantón San Isidro
Ahuachapán	Apaneca, Ataco, Jujutla, San Francisco Menéndez	6. Centro Escolar Cantón Las Lajas, Cantón Las Lajas
Santa Ana	Chalchuapa, El Congo	7. Centro Escolar Caserío La Chacarita, Cantón Las Lajas
Usulután	Jiquilisco	8. Centro Escolar Cantón Quebrada Española, Cantón Quebrada Española 9. Centro Escolar Caserío Santo Tomás, Cantón Las Marías 10. Centro Escolar Caserío San Nicolás, Cantón Las Marías 11. Entre otros 74 que hacen un total de 84 Escuelas de Formación.

Fuente: Elaboración propia en base a información brindada por Telefonía El Salvador, <http://www.telefonica.com.sv/pronino/>

Existe además dentro de sus acciones el comité de voluntarios telefónica, quienes son empleados motivados por la labor y servicio social de la empresa, guiada por la solidaridad, compañerismo, generosidad y servicio, a nivel interno y externo, colaborando en los diversos proyectos y programas que lleva a cabo la empresa con la finalidad de contribuir a la sociedad salvadoreña y con ello tratar de mejorar la situación de algunas familias dentro de la sociedad.

3.4.3.1. Análisis de la entrevista a Telefónica

Telefónica es una empresa que tiene presencia en el país desde hace 18 años lo cual la posiciona como la empresa con mayor antigüedad de todas las empresas entrevistadas, puesto que registra proyectos en RSC desde sus inicios en 1998.

La corporación en la actualidad no registra o no ejecutan acciones que vayan encaminadas a la filantropía, posterior a ello se puede aseverar que la organización presenta una serie de elementos que dejan en evidencia las características del modelo filantrópico-estratégico sobre todo cuando menciona la inclusión transversal de los temas como Derechos Humanos, Derechos Laborales y Medio Ambiente en todas las operaciones de Telefónica a nivel mundial.

Telefónica ejecuta sus acciones a través fundación telefónica que es la encargada de la parte social de la empresa – es decir la atención de la dimensión externa- y el departamento de Responsabilidad Corporativa que le competen las acciones que tienen que ver con la dimensión interna.

La empresa en mención dio a conocer los montos en RSC que habían sido invertidos para el año 2014 y es destacable el hecho de conocer que el presupuesto manejado para las acciones sociales asciende a un aproximado de 1.3 millones de dólares y un aproximado de 300,000 dólares para la atención de su público interno, en relación a ello se debe resaltar que a pesar de que es un presupuesto elevado no significa que sean una grandes cantidades de donativos los que realiza en el sentido de que

presentado cierto grado de complejidad hacer entregas de dinero, puesto que las indicaciones del gobierno corporativo inhibe este tipo de prácticas. Por su parte se establece que lo invertido se distribuye mayoritariamente dentro de los programas que han establecidos como empresa, como ejemplo se encuentra *las aulas telefónicas* que es un proyecto que consiste no sólo en la dotación de componentes tecnológicos en escuelas, sino que hacen toda una transferencia de conocimientos a las entidades para que luego sean ellas las gestoras de dicho programa, lo que implica en término de recursos financieros cantidades considerables.

Otro elemento a destacar es que Telefónica ocupa el término de Responsabilidad Corporativa, lo cual pareciera ser una cuestión de semántica, pero en el desarrollo de la investigación Telefónica demuestra que el elemento Corporativo tiene una connotación de fondo en la medida que todas las acciones encaminadas en la materia se ordenan desde el presidente de la corporación hacia todas las 22 operaciones que mantiene Telefónica en todo el Mundo.

3.4.4. Grupo Roble El Salvador

Grupo Roble es una de las partes estratégicas del registro empresarial salvadoreño y de la región centroamericana, lo cual le permite contribuir de manera eficaz a la sociedad en general debido no solo a su reconocido prestigio sino que también a su voluntad de retribución social, lo cual se refleja en su visión, que establece; "La visión de Grupo Roble es llevar bienestar social, la generación de empleo, el mejoramiento de la salud, el fortalecimiento del sistema educativo y la sostenibilidad del medio ambiente" (Grupo Roble, Escazu Center , 2014).

La responsabilidad social corporativa de Grupo Roble se centra en la búsqueda del bienestar social, promueve y busca a través de sus actividades y proyectos en desarrollo sostenible de la sociedad, la generación de empleo, amplios y fuertes apoyos a asociaciones como Fundación Salvadoreña para la Salud FUSAL, Libras de Amor, Supérate Fundación Poma, y a través de la fundación de la Escuela Superior

de Economía y Negocios ESEN, de igual forma se promueve a través de actividades de rescate y apoyo de zonas verdes.

Busca crear conciencia de protección y conservación del patrimonio natural como elemento estratégico de todo tipo de desarrollo en las diversas sociedades, para ello la empresa apadrina la conservación de El Parque Nacional los Volcanes (formado por Volcán de Izalco, Volcán de Santa Ana, y Volcán Cerro Verde). Promueve las actividades familiares y culturales a través del Teatro Luis Poma, y apadrinamiento en Parque Bicentenario.

Todas estas actividades de la mano de las políticas y planes internos que de igual forma velan por los intereses y derechos de los trabajadores como parte esencial y estratégica de la fundación, en marco de la búsqueda del cumplimiento de los principios firmados en el Global Compact.

En el caso del Consejo Empresarial Salvadoreño para el Desarrollo Sostenible (CEDES) y Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMÁS), promueven a través de sus diversas actividades la búsqueda del cumplimiento de los objetivos que forman parte del Global Compact suscrito.

En suma las empresas y ONG suscritas al Global Compact en El Salvador cada una ha evidenciado su interés por llevar a cabo mecanismos de acción para el logro de los objetivos del pacto, debido al interés de multiplicar sus acciones responsables ante la sociedad, lo cual demuestra el avance de RSC en la escena económica y social de la sociedad salvadoreña, sin embargo a pesar de que estas acciones se han ido promoviendo a lo largo del tiempo, aun no se registra un avance de gran envergadura que involucre responsabilidad social de las acciones llevadas a cabo, sino que también cultura de prevención social a nivel externo e interno con prácticas que no perjudiquen el patrimonio natural, cultural y social.

3.4.5. Sistematización experiencia para contactar a Grupo Roble

Grupo Roble es una empresa que forma parte del conglomerado de Grupo Poma, el cual es uno de los grupos industriales más grandes de Centroamérica. Las operaciones de Grupo Roble comenzaron en el año de 1962 en El Salvador, albergando también sus oficinas corporativas.

Para efectos de la presente investigación se ha tomado en cuenta agregar las experiencias de Grupo Roble en materia de Responsabilidad Social Corporativa, siendo una multinacional con sede en el país, además de ser una de las cuatro empresas que han suscrito el Global Compact de Naciones Unidas.

Al ser una de las pocas empresas en El Salvador que están orientando sus prácticas de RSC en base a los 10 principios planteados por Global Compact, sin embargo el proceso de contactar al personal encargado ha sido largo y sin respuesta positiva.

3.5. Empresas Transnacionales en El Salvador que no pertenecen a Global Compact.

3.5.1. UNO El Salvador.

UNO El Salvador es parte del Grupo Terra un conglomerado que nace en Honduras y que a través del desarrollo en los últimos años se ha expandido a Centroamérica, convirtiéndose en uno de los más importantes en el sector energético de Latinoamérica.

La Responsabilidad Social para UNO El Salvador es asumida por la empresa como un compromiso voluntario que permite el cumplimiento de los objetivos como empresa más allá de generar un valor. La empresa es consciente que el principal producto que comercializan es un gran contribuyente al deterioro del Medio Ambiente de manera que tan enfocado una serie de acciones que ayudan en cierta medida a disminuir la contaminación que la empresa realiza.

En El Salvador las acciones encaminadas a la Responsabilidad Social comienzan en el año 2014, es de recordar que la empresa UNO es consolidada en El Salvador en el año 2013 adquiriendo las operaciones que tenía Shell en el país, el comienzo fue con el programa de Becas Tutoría a nivel metropolitano el cual ha sido como el proyecto clave en la responsabilidad social de empresa, tanto en El Salvador como a nivel Centroamericano.

La empresa no ha utilizado las Responsabilidad Social a nivel de marketing ya que no comercializan o hacen públicas muchas de las acciones que realizan, a través de redes sociales y en su sitio web oficial han dado a conocer un poco sobre los proyectos y acciones se manejan sobre la responsabilidad social, sin embargo no realizan campañas para divulgarlas. Además debido a lo reciente de todas estas acciones la información sobre el trabajo que realizan en El Salvador es bastante limitada y la mayor fuente de información sobre los proyectos son sobre aquellos realizados en Honduras, donde los proyectos han tenido mayor expansión ya que es donde surgen las iniciativas. Se recalcó que una de las razones por las que la empresa aún no hace divulgación abierta sobre las acciones que realiza ha sido sujeto de plagio por parte de otras organizaciones haciendo suyos proyectos que la empresa habría implementado. Por el momento la empresa no se asociado con FUNDEMÁS, no se encuentra cómoda con poner a disposición pública las acciones que realizan.

A través de los años la empresa ha evolucionado a nivel de los proyectos que ha implementa en materia de Responsabilidad Social, abarcando casi todas las áreas que la academia considera como parte de la misma, por el momento la empresa no menciona nada sobre acciones encaminadas de cara la lucha contra la corrupción, pero ya han hecho proyectos en materia de medio ambiente, sostenibilidad, Derechos Humanos y Laborales.

La organización ha considerado diversos grupos de interés y la importancia de integrarlos, tanto socios, proveedores, empleados y las comunidades en las que esta tiene operaciones. Para elaborar las acciones encaminadas a las RSC la empresa no

se basa solo en un solo grupo para poder generar ideas que contribuyan al desarrollo sostenible. Para poder implementar los proyectos se hizo un análisis de la situación del área en cuestión con los actores que participarían.

UNO no se ha limitado en implementar acciones de Responsabilidad Social en un solo ámbito ya que hay actividades que se manejan tanto a nivel interno en la que los involucrados de manera directa son los empleados y agentes internos de la empresa, de la misma forma que se están realizando proyectos de manera externa que benefician directamente a las comunidades en las que la empresa mantiene operaciones.

Al hablar de modelos de RSC que son respectivos con la presente investigación el personal de la organización presenta bajos niveles de conocimiento con estos por lo que fue brindada una breve explicación sobre los aspectos más importantes de cada modelo, con estas consideraciones se pretende que la empresa implementa más un modelo filantrópico estratégico ya que las acciones implementadas no son sólo en materia de crear un valor a la empresa y socios sino que también se persigue crear una relación con las comunidades y generar valores que propongan un desarrollo sostenible.

Como todo nuevo paradigma se ha presentado una serie de desafíos para implementar algunos de los proyectos, se hizo mención al proyecto de Becas Tutoría ya que cuando el proyecto quiso ser puesto en marcha se encontraron con la falta de apoyo y confianza de los Centros Escolares.

El grupo aún no pertenece al Global Compact de Naciones Unidas, siendo la mayor razón a esto la naturaleza reciente de las acciones que la empresa realiza en materia de responsabilidad social. Si tienen considerado la suscripción a esta iniciativa en el futuro pero se realizaría como el conglomerado de Grupo Terra, no únicamente como UNO El Salvador.

A nivel centroamericano el Grupo Terra ha marcado un ejemplo en materia de Responsabilidad Social y a nivel internacional ha sido reconocido en diversas ocasiones por las distintas entidades a nivel latinoamericano que trabajan en materia de RSC. El reconocimiento más reciente les fue otorgado el 9 de octubre de 2015 como “Mejores prácticas de América Latina” en responsabilidad social, el cual significa un reto y compromiso de la organización para seguir expandiendo sus acciones e innovar con sus proyectos propiciando el desarrollo sostenible de la región.

Listado de proyectos realizados:

- **Becas Tutoría:** es un proyecto enfocado a reducir la deserción escolar en los primeros años de la educación primaria que también busca fomentar la creación de la vocación en los participantes. El proyecto se enfoca en seleccionar Centros Escolares que se encuentren cerca de las distintas estaciones de servicio de la empresa y se eligen un grupo de estudiantes sobresalientes que están a un nivel de 5° y 6° grado de primaria que servirán como tutores a niños de 1° a 3er grado de educación primaria brindando tutorías semanales para reforzar las áreas de matemáticas y lenguaje. En El Salvador se han beneficiado un total de 150 tutores con un total de 700 alumnos tutorados. Como incentivo de la beca los tutores reciben \$25 mensuales en cuestión de la beca más un kit educativo para la realización de sus actividades. Recientemente la empresa realizó un encuentro con los tutores donde los niños beneficiados pudieron relacionarse y compartir las experiencias y resultados que el proyecto les produjo.
- **Becas para hijos de empleados:** La empresa da apoyo financiero a los empleados durante el año lectivo completo a los hijos de empleados que sean estudiantes sobresalientes en sus centros educativos.
- **Entrega de kits educativos:** En asocio con el Club Rotario la empresa ha realizado la entrega de mochilas y útiles escolares en un centro escolar de la zona occidental de El Salvador.

- **Programas de reforestación:** Con el apoyo y voluntariado de los empleados de la empresa se han realizado campañas de reforestación en diversas zonas del país. Este proyecto también se ha realizado a nivel centroamericano en los demás países que el grupo tiene operaciones.
- **Proyectos de infraestructura eco-amigable:** En El Salvador UNO ya ha realizado la inauguración instalaciones en sus operaciones que han sido construidas de manera que estas puedan ser más sostenibles con la utilización de fuentes de energía renovable para la realización de operaciones. Este proyecto tiene grandes expectativas para el futuro ya que se planea la renovación de las estaciones ya existentes y las próximas en construcción seguirían este modelo de operar a partir de fuentes energía renovable.
- **Programa Vivienda Segura:** con este programa se selecciona a un empleado que tenga trayectoria en la empresa a partir de ciertos estudios se identifican algunas necesidades que necesiten ser solventadas en la vivienda del empleado y como empresa se genera el beneficio a manera de proporcionar una vivienda digna a sus trabajadores. En El Salvador este proyecto ha sido realizado en una ocasión siendo la prueba piloto del proyecto a nivel nacional.

En el año 2015 los proyectos de Responsabilidad Social en El Salvador han contado con un aporte de \$125.000 el cual se planea ampliar en un 30% para el siguiente año a fin de expandir algunos de los proyectos que ya están siendo realizados.

3.6. Triangulación de Datos

Matriz 3.9. Cumplimiento de los 10 principios de las prácticas empresariales del Global Compact

Área de actuación	Principio	La constancia	Telefónica	Telemovil	Grupo Roble	Comentarios
Derechos Humanos	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	X	X	X	N/A	Grupo Roble actualmente se encuentra demandada ante la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos por presuntamente ser los autores intelectuales de amenazas contra comunidades aledañas en Santo Tomás y Nuevo Cuscatlán
	Las empresas deben asegurar que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos	X	X	X	N/A	
Derechos Laborales	Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	X	X	X	N/A	
	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	X	X	X	N/A	
	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	X	X	X	N/A	
	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	X	X	X	N/A	
Medio Ambiente	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	X	X	X	N/A	La constancia ha sido señalada constantemente por explotar el recurso hídrico de la zona norte de la capital, sin embargo no existe un estudio ambiental organizado por

						la entidad judicial competente o por autoridades gubernamentales que certifiquen dichas acusaciones
	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	X	X	X	N/A	
	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	X	X	X	N/A	
Combate a la Corrupción	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	X	X	X	N/A	

Fuente: Elaboración propia en base a datos tomados de las entrevistas concertadas con las empresas e informes de sostenibilidad reportados a Global Compact

La Responsabilidad Social Corporativa RSC es entendida como la acción llevada a cabo por parte de las diferentes entidades, empresas o corporaciones dedicadas a la actividad económica comercial, para retribuir a la sociedad donde llevan a cabo sus operaciones, a través de colaboración técnica o de un monto o porcentaje determinado de sus ingresos en diferentes acciones específicas y conjuntas, planes, proyectos o programas de finalidad social, que beneficien ya sea a un grupo interno o externo de la empresa o al medio ambiente, estas acciones se pueden llevar a cabo periódicamente o de acuerdo a los ideales y políticas internas de cada empresa.

En El Salvador existe una multiplicidad de empresas en diferentes rubros propiciando así una actividad comercial dinámica, generando de igual forma que la práctica de la RSC tome cada vez mayor auge, peso y relevancia en la incidencia de su impacto publicitario y decisión de compra por parte de los consumidores, es decir, que la conciencia

de colaboración conjunta por parte de las empresas ante la sociedad se ha convertido en un elemento transcendental en el comercio.

Ante ello algunas empresas como TELEMOVIL, Industrias la Constancia, Telefónica, Grupo Roble, han optado por formar parte del Global Compact, siendo un acuerdo de impacto y carácter internacional que dicta los lineamientos básicos a seguir, exigiendo los informes pertinentes de cada una de sus firmantes para comprobar y transparentar sus prácticas de RSC, por otro lado existen empresas como Gasolinera Uno y Banco de América Central BAC, que poseen una política de RSC muy apegada a los principios del Global Compact sin formar parte de él. A continuación se presentan los resultados obtenidos de la investigación realizada con cada una de las empresas anteriormente citadas.

3.6.1. Modelos de RSC

Los modelos de la RSC son elementos estratégicos dentro de cada una de las acciones de RSC llevadas a cabo, es el método a utilizar para cada una de las prácticas de RSC.

En el caso de la **Empresa Telefónica**, la agente representante expresó que en un primer momento al inicio de sus acciones de RSC si se practicó la filantropía, porque el tema de responsabilidad corporativa es un tema nuevo, y que en la época en la que la practicaron no existía una conciencia de promover que dichas prácticas fuesen de impacto ó sostenibles, que beneficiaran directamente a un grupo determinado, se resumía lamentablemente a dar o brindar una colaboración o donación, limitándose completamente a medir los beneficios o impacto a largo plazo de dicha acción, es por ello que dada a la necesidad la filantropía fue avanzando y fue surgiendo la tendencia de la responsabilidad corporativa y en esa medida también la empresa se ha ido sumando a ese esfuerzo.

De igual manera **Empresa TELEMOVIL** en sus inicios de la práctica de RSC se basaba en la filantropía, en esa época centraban sus operaciones en donaciones monetarias y desvinculadas de un plan o programada de acción.

Sin embargo el tema de la filantropía quedo relegado y en la actualidad TELEMOVIL sostiene que no practica la filantropía, por el contrario tratan de aplicar un modelo integrador que contemple las necesidades de los grupos seleccionados y que promueva la sostenibilidad de dichas acciones, ejemplo de ello es el cambio de dirección de la manera en que se llevan las donaciones, cuando se solicitó una donación para Teletón en 2014 se donó la suma de \$50.000 de patrocinio TELEMOVIL, pero en el 2015 se buscó ver cuáles eran las necesidades de tecnología que tenía FUNTER y los \$50.000 se donaron en paneles para la piscina de terapia, en servicios en el área telefónica y conectividad de sus áreas administrativas, no se donó dinero sino tecnología.

En cambio en el caso de **Industrias la Constancia** no cabría la posibilidad de aplicar un modelo de RSC, debido a que la Responsabilidad Social es una parte de la política de Desarrollo Sostenible que lleva a cabo, bajo la cual lleva posee una política estructurada que pretende como finalidad principal promover un desarrollo sostenible, generando las condiciones idóneas y necesarias para garantizar las condiciones mínimas de un desarrollo social y humano dentro de la sociedad. Por otro lado, en el caso del **Grupo Roble** otra empresa que ha firmado el Global Compact en El Salvador no se obtuvo respuesta a la solicitud de información y realización de entrevista para llevar a cabo la presente investigación.

En el caso de **Gasolinera UNO El Salvador**, a pesar de no formar parte del Global Compact, lleva a cabo una variedad de actividades y prácticas de RSC, las cuales de acuerdo a lo expresado por el representante aplican un modelo filantrópico estratégico ya que las acciones implementadas no son en materia solo de crear un valor a la empresa y socios, sino que también se persigue crear una relación con las

comunidades y generar valores que propongan un desarrollo sostenible, sin embargo basado en el GRI el modelo de gestión de la empresa es el estratégico-instrumental.

El **Banco de América Central BAC-Credomatic** en la actualidad ha puesto en práctica el modelo filantrópico-estratégico pero previo a dicho modelo, la empresa practicaba el modelo estratégico-instrumental.

Fundación Empresarial para la Acción Social **FUNDEMÁS** es una institución sin fines de lucro que promueve la aplicación y apropiación de la RSC en El Salvador, dicha institución manifiesto respecto a los modelos de gestión de la RSC en las empresas de El Salvador suscritas al Global Compact que la filantropía siempre es el inicio de las Empresas en la aplicación de la RSC y cuando se menciona el tema de filantropía, se dice que es una acción puntual donde no interesa mucho, o no se busca la sostenibilidad, comenta que a simple vista se puede ver en El Salvador. Adicionalmente para el caso de estas tres empresas La Constancia, TIGO y Telefónica se encuentran ubicadas peldaños arriba de lo que podemos ver a nivel general, expone además que los casos de La Constancia y TIGO que aún se encuentra en una transición.

3.6.2. Dimensiones de la RSC

La dimensiones de la RSC se divide en interna y externa, la dimensión interna es aquella que vincula y centra en los elementos que influyen negativamente en el ámbito interno de la empresa, la estructura de sus políticas internas orientada por la búsqueda de condiciones idóneas para los trabajadores miembros de la empresa, promoviendo un ambiente de trabajo saludable, defendiendo los derechos, seguridad y buen uso de los recursos naturales en el entorno de las actividades empresariales.

Por otro lado, la dimensión externa se refiere a todas las acciones llevadas a cabo en el aspecto externo de la empresa, ya sea a nivel local o regional dependiendo de las operaciones de la misma, involucra además a los actores dentro de la cadena de

actividad comercial, es decir consumidores, proveedores y socios, de igual forma, retoma aspectos de peso como los problemas a nivel ambiental, social.

Para el caso de **Telefónica**, sus acciones de RSC se focalizan tanto en la dimensión interna y externa, dividiéndose porcentualmente un 50% a nivel externo es la acción social que se hace a través de fundación telefónica de todas las acciones de responsabilidad corporativa, a nivel interno se destina aproximadamente un 30% al público o personal interno, estas son las atenciones a los empleados, además existe un 20% referido al medio ambiente y tema económico.

Empresa TELEMOVIL focaliza de igual forma sus acciones en la dimensión interna y externa, agregando una clasificación en función de sus políticas internas, determinando en primer lugar como RSC aquellas prácticas llevadas a cabo a nivel externo, es decir, la parte de la inversión social y en segundo lugar la RC, aquellas actividades llevadas a cabo a nivel interno, subdividiéndola en dos ramas: a) *RC hacia los clientes internos*, involucrando a los empleados y la parte administrativa y corporativa, b) *RC hacia los clientes externo*, se busca generar las condiciones idóneas para que los diferentes clientes se sientan agradados y cómodos.

Adicionalmente, **Industrias la Constancia** se centra en ambas dimensiones para llevar a cabo sus acciones de impacto social, a nivel interno se contemplan políticas, normas y reglas que promueven una armonía, seguridad, salud en el ambiente laboral, para garantizar así las condiciones necesarias para los empleados, se cuenta para ello de una plataforma con 8 pilares, para trabajar con los empleados, de tal forma que se sientan satisfechos con su trabajo, con la finalidad de que los empleados y empleadores conozcan las tareas asignadas, que cuenten con las herramientas necesarias y finalmente para conocer el protocolo en casos excepcionales o de emergencia.

La plataforma de desarrollo sostenible sostiene que no puede ser exitoso un negocio si los empleados no están comprometidos con el trabajo, la única forma que esté

comprometido es que haya flexibilidad y que se sientan comprometidos con la compañía.

En tal sentido Industrias la Constancia clasifica su política interna de Desarrollo Sostenible con el 100%, de la cual se divide el 50% dedicado a la parte interna y el 50% al trabajo directo con los stakeholders, con los cuales se trabaja a través de grupos focales, desarrollo de técnicas de participación y empoderamiento de beneficiarios, todo ello para promover una acción clara y sostenible que responda y de una solución viable a los diferentes problemáticas reales de las comunidades seleccionadas.

Por otro lado, en el caso del **Grupo Roble** no se obtuvo respuesta a la solicitud de información y realización de entrevista, sin embargo de acuerdo a la información proporcionada en el sitio web, se observa que se llevan a cabo acciones en ambas dimensiones, interna y externa.

La empresa **Gasolinera UNO El Salvador**, no se ha limitado en implementar acciones de Responsabilidad Social en un solo ámbito ya que hay actividades que se manejan tanto a nivel interno en la que los involucrados de manera directa son los empleados y agentes internos de la empresa, de la misma forma que se están realizando proyectos de manera externa que benefician directamente a las comunidades en las que la empresa mantiene operaciones.

Para su cometido ha considerado diversos grupos de interés y la importancia de integrarlos, tanto socios, proveedores, empleados y las comunidades en las que esta tiene operaciones. Para elaborar las acciones de RSC la empresa no se basa en un solo grupo para poder generar ideas que contribuyan al desarrollo sostenible, promueve la integración equitativa de los grupos, promoviendo un desarrollo conjunto de actividades, comprometiendo y apropiando así tanto a los empleados internos como a los empleados externos. Para el caso de las prácticas de RSC y la puesta en marcha de los proyectos se hizo un análisis de la situación del área en cuestión con los actores que participan.

Adicionalmente **Banco de América Central BAC-Credomatic** lleva a cabo sus acciones de RSC en ambas dimensiones, interna y externa, debido a la trascendental importancia que poseen en equilibrio y desarrollo óptimo de la empresa, es decir velar porque tanto empleados se encuentren agradao y protegidos en el ambiente laboral y comunidad local se encuentre estable y de manera armoniosa.

La relevancia tanto de las dimensiones internas y externas, son los factores que permiten comprender la razón por la cual todas las empresas investigadas aplican ambas para llevar a cabo sus acciones no solamente de RSC, sino de cotidianidad y eficiencia a nivel interno y externo, ya que toda empresa debe de velar en primer lugar por sus empleados brindando las condiciones, ambiente, herramientas y facilidades para el desempeño óptimo del empleado y de igual forma velar por que la comunidad local o empleados externos se encuentren bien.

3.6.3. Stakeholders

Los Stakeholders son parte fundamental para la RSC, no solamente porque se les podría considerar como los beneficiarios o receptores directos de las prácticas de RSC sino porque ellos son los protagonistas de la misma, debido a que forman parte de múltiples roles y esquemas; ocupando diferentes papeles al mismo tiempo.

Hay que recordar que son los stakeholders quienes también en la mayoría de los casos tienen el roll de consumidores de los productos o servicios que las empresas ejecutoras de las prácticas de RSC, por lo que mucha de la filosofía a los stakeholders va encaminada a dicho precepto: “beneficiar al consumidor para que este siga consumiendo”.

La importancia de los stakeholders en cada empresa varía mucho de entre cada una de estas, a pesar de que la mayoría de estas estén adheridas al Global Compact, encargada de estandarizar las prácticas de RSC por excelencia a nivel mundial, mucho del papel que juegan los stakeholders en cada empresa también se define por el grado de interacción que estos tienen en todo el proceso de las prácticas de RSC y no sólo

en la ejecución como es tradicionalmente, sino incluirlos desde la misma identificación y formulación de las prácticas y estrategias a implementar, ya que esto podría un factor importantísimo de éxito.

Empresas como **Industrias La Constancia** en la entrevista realizada expresaron que el papel que juegan los stakeholders en las prácticas de RSC es tal que la misma comienza incluso antes que la planificación se lleve a cabo, ya que la empresa consulta con los beneficiarios las áreas en que les gustaría ser apoyados, a **Carol Colorado, Gerente de Desarrollo Sostenible** enfatizó poniendo un ejemplo en particular, que La Constancia había tenido un programa de becas muy exitoso, sin embargo en ciertas comunidades no querían becas sino otro tipo de apoyo, entonces ellos fácilmente cambiaban de estrategia, ya que de nada serviría que se usará si no es lo que ellos quieren.

Este tipo de puntos de vista son muy curiosos y debatibles lo que nos conduce a la entrevista con el **Lic. Luis Cerón, Gerente de Comunicaciones de Fundación Empresarial para la Acción Social – FUNDEMÁS**, en la cual él comentó como había cambiado el enfoque de la RSC de la Constancia desde que forma parte de SABMiller desde el mediador de la primera década de 2000, pero cuestionaba ¿por qué había sido esto? diciendo que muchos de los nuevos lineamientos y estrategias en el área de la RSC son compromiso desde SABMiller, dando un ejemplo singular, comentó que él conoce personalmente a alguien que trabaja en La Constancia y le había comentado que estaban trabajando la prevención del VIH desde la dimensión interna, lo cual le parecía curioso debido a que las empresas normalmente solo tratan temas con los cuales ellos tienen una relación directa, en el caso de la Constancia vendría siendo el consumo responsable de bebida alcohólicas, sin embargo SABMiller es una multinacional con origen Sudáfrica en donde el VIH es un tema de suma importancia, sin embargo a pesar de este razonamiento, no restaba el mérito a la adecuación que se le trata de dar a las prácticas de la RSC en el país.

El Gerente de Comunicaciones de FUNDEMAS también se refirió a empresas como TIGO, otra de las empresas entrevistadas. Para ejemplificar como cada empresa usualmente apoya a temas relacionados con su accionar y no verifica las necesidades de sus stakeholders.

TELEMOVIL es muy nuevo en el tema de la RSC y que recién en el año 2013 habían tenido la primera iniciativa para formalizar las prácticas de RSC en la empresa, al hablar de la participación de Stakeholders en la generación de las prácticas de RSC, resaltaron que únicamente se había apoyado un una serie de organizaciones entre las cuales figuraban: FEPADE, Glaswing, Aldeas SOS, Techo, USAID, MINED y FUSALMO, también agregó que en el tema de stakeholders FUNDEMAS les había llamado la atención debido a que no dan a conocer sus informes de cumplimiento como debería, a lo que respondieron creando una página web para el tema.

El punto de vista de **Telefónica** en la entrevista hecha a la Lic. Karla Patricia Ramos Majano Jefe de Comunicaciones no fue tan diferente a la de TIGO, sin embargo la mayor diferencia radica en que Telefónica elabora una matriz en la cual toma en cuenta la opinión de sus proveedores para sus acciones a realizar, sin embargo estas entran casi en su totalidad en la dimensión interna de la RSC hablando de acciones como: infraestructura, la emisión de Campos electromagnéticos, la emisión de gas de carbono, el re-uso y el reciclaje de todo el material en obsolescencia.

La investigación no pudo recoger el punto de vista sobre los stakeholders de las 4 empresas adheridas el Global Compact, sin embargo no fue posible concretar una entrevista con Grupo Roble por ningún medio.

En el caso de la entrevista **Karen Ramírez, Directora de Responsabilidad Social UNO El Salvador**, se rompía el tradicional enfoque estratégico mencionado por el Lic. Luis Cerón, Gerente de Comunicaciones de FUNDEMAS en donde las empresas apoyaban los temas relacionados con su accionar, ya que según lo expresado por la Directora, UNO El Salvador al estar consciente de la coyuntura de la violencia juvenil

por la que atraviesa el país le ha apostado a la educación, promoviendo en su mayoría y kits escolares; y como estrategia complementaria un programa de reforestación

Pero en Materia de stakeholders BAC-Credomatic presentó estrategias según la entrevista realizada a **Lorena Cornejo de Fuentes encargada del área de responsabilidad social de BAC-Credomatic**, la inclusión de stakeholders en la RSC es una tarea integral y compleja para ellos ya que inicio desde un mapeo de sus principales stakeholders y teniendo el mismo se partió con un dialogo constante con los beneficiarios y realizan estudios de impacto para que sus prácticas evolucionen contrastantemente apegándose a la realidad, por lo que la interacción con los stakeholders es constante y es esta en la que se basa toda la evolución y actuar de su RSC.

3.6.4. Global Compact y la RSC en El Salvador

El Global Compact es la organización líder en estandarizar las prácticas de RSC a nivel mundial, esta organización tiene como marco de actuación 10 principios y ciertos requisitos que si bien no son obligatorios y tampoco están sujetos a sanciones, sólo solicitan que sus prácticas en RSC vayan dentro de ciertos marcos de actuación entre otras cosas: el respeto a los DDHH, las garantías laborales mínimas, el respeto al medio ambiente y la promoción al acceso a nuevas tecnologías.

Imagen 3.10: Estado de presentación de informes ante el Global Compact

Empresa	Informe anual GC
Industrias La Constancia	X
TIGO	X
Telefónica	Lo reporta desde su casa matriz
Grupo Roble	No

Elaboración propia con datos a partir de las entrevistas, en el marco de esta investigación

En El Salvador solamente 4 empresas están adheridas al Global Compact desde hace más de un año, éstas son: Industrias la Constancia, TIGO, Telefónica y Grupo Roble, de estas 4 empresas solamente 2 han cumplido con la presentación del informe anual al Global Compact, siendo esto uno de los requisitos.

Al preguntarles a las empresas que les parecía el haberse unido al Global Compact, **Carol Colorado de Industrias la Constancia** nos dijo que para ellos había sido relativamente fácil el unirse ya que no difería mucho de lo que ya hacían y lo único nuevo que tenían que hacer era reportar los informes anuales.

Muy parecida fue la respuesta de **Karla Rivas, Directora de RSC y Relaciones Públicas de TIGO** quien dijo que fue muy sencillo y que los problemas que habían tenido fueron en parte por su falta de experiencia en la RSC como empresa ya que ellos apenas empezaron con todo esto en el año 2013.

En la entrevista realizada a **Telefónica** a **Karla Patricia Ramos Majano** Jefe de Comunicaciones se aclaró que ellos no ven al Global Compact como algo obligatorio de hecho enfatizó que no hay ninguna sanción ni ningún castigo si ellos no cumplen los principios, ellos lo ven solamente como pautas que las empresas pueden seguir o empezar a adaptarse para con el tiempo poder cumplir a cabalidad todo lo solicitado por el Global Compact.

A lo que agregó: no hay nada que te obligue a realizar responsabilidad corporativa eso tiene que ver con la visión de transformación de tu compromiso con la idea de cómo te quieres posicionar a tu público.

Tanto BAC-Credomatic como UNO El Salvador manifestaron el interés en adherirse al Global Compact, ya que cumplen con los lineamientos pedidos por dicha organización, y las razones por la que no lo han hecho obedecen más a tiempos de ejecución y logística.

3.6.5. Sistemas de normalización (ISO) y la RSC

La ISO 9000 consta de un conjunto de normas que van dirigidas generar estándares de calidad tanto desde normas como en gestión, esta toma su nombre de la Organización Internacional de Normalización (ISO) estas son no solo aplicables en empresas sino también en cualquier organización o actividades que se oriente a la producción de bienes o servicios, estas normas abarcan una diversidad de contenidos y formas, que van desde la aplicación de herramientas hasta el uso de nuevos métodos de auditoría.

Operando con estas nuevas condiciones se garantiza el cumplimiento de estándares de calidad tanto en tiempos de atención como en calidad de servicio.

La ISO 2600 es aún más específica para el tema de la RSC y brinda líneas de acción en esta área, este cuerpo de normas fueron diseñadas de la mano de la ISO con el Instituto Sueco de Normalización SIS y por la Asociación Brasileña de Normalización técnica (ABNT)²³

Básicamente da asistencia a las organizaciones a establecer, implementar, mantener y mejorar todo lo relacionado con la RSC.

²³ ISO (2016) Normas ISO 9000 y Normas ISO 26000. Rescatado de <http://www.iso.org/iso/home.html>

Imagen 3.11: ISO de las empresas trasnacionales

Empresa	ISO 9000	ISO 26000	ISO 20000-1	ISO 22301	ISO 27001	ISO OHSAS 18001
Industrias la Constancia	X					
TIGO		x				
Telefónica			x	X	x	X
Grupo Roble						
BAC-Credomatic		x				
Gasolineras UNO	X	x				

Elaboración propia con datos a partir de las entrevistas, en el marco de esta investigación

En la entrevista con el Lic. Luis Cerón, Gerente de Comunicaciones de FUNDEMÁS, él aclaraba que lejos de ellos promover un modelo de RSC, lo que si procuraban hacer es el promover las líneas de actuación de la ISO 26000 ya que según sus palabras la misma da una línea de acción ante los impactos que sus operaciones causan en la sociedad mediante su comportamiento ético y transparente que contribuye al desarrollo sostenible incluyendo la salud y bienestar de la sociedad, toma en consideración las expectativas de sus partes interesadas, o públicos de interés, o stakeholders que cumplan con la legislación aplicable y que sea congruente con la normativa internacional de comportamiento y que esté integrada dentro de la organización.

El apearse a las ISO, en especial la 26000. Está hecho para tener un marco de actuación dentro del cual, se puede desenvolver todas aquellas actividades que la empresa realiza.

3.6.6. Objetivos de Desarrollo Sostenible y el papel del sector empresarial a través de la RSC

En el año 2015 en el día 25 del mes de septiembre, los países miembros de la ONU se alinearon y se comprometieron en adoptar 17 objetivos mundiales que les ayudaría a acabar con la pobreza, la desigualdad y la injusticia sin olvidar los problemas ambientales, estos objetivos no se alejan de los objetivos que buscar la RSC o de los 10 objetivos del Global Compact²⁴

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en relación con la agenda del Global Compact y de la RSC, presenta un nuevo horizonte para las prácticas de RSC no sólo en estrategia metodológica sino brindando un enfoque totalmente novedoso.

La necesidad de promover los ODS es crítica para su impacto así como también es vital para la nueva RSC el adaptarse y alinearse a estos objetivos para aportar más al bienestar de las sociedades adoptando nuevos socios, fortaleciendo su relación con ONGs e instituciones internacionales que velan por el cumplimiento de estos.

Precisamente, existe en Naciones Unidas un renovado interés por conectar con compañías responsables que contribuyan a implementar los ODS a nivel local. De acuerdo con el Informe sobre Desarrollo Mundial de 2013, el sector empresarial es el principal motor de empleo en el mundo y representa el 90% de la totalidad de puestos de trabajo en los países en desarrollo (Durán, 2016).

La directora del Fondo para los Objetivos de Desarrollo Sostenible asevera que desde el inicio de sus acciones han puesto en marcha acciones conjuntas con el sector empresarial en países que presentan bajos índices de desarrollo humano, para tratar de contribuir a reducir los niveles de pobreza y desnutrición, lograr un crecimiento inclusivo entre otras actividades, además estas iniciativas de manera transversal incluyen elementos como lo son la sostenibilidad e igualdad de género. (Durán, 2016).

²⁴ UN (2016) Objetivos de Desarrollo Sostenible.
Rescatado de <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

De las transnacionales consultadas solamente La Constancia a través de su Gerente de Desarrollo Sostenible manifestó la importancia que tenían los ODS para la RSC y como lo promoción jugaría un papel muy importante. Aseguró que como empresa se preparaban para poder alienarse de la mejor manera a los ODS.

El Fondo para los Objetivos de Desarrollo Sostenible indica cuales han sido las dinámicas de participación por parte del sector empresarial en el inicio de la agenda 2030:

“La forma de asociación varía según el programa. Actualmente trabajamos con modelos tradicionales, donde las empresas participan mediante contribuciones filantrópicas, inversión social y promoción activa. Hay empresas socias que están participando directamente en la cofinanciación de los programas conjuntos a través de fondos de contrapartida o matching funds, como en el caso de Perú. Se logra generar así un mayor valor, sentido de compromiso y apropiación nacional de estas actividades. Nuestros modelos de colaboración más novedosos buscan alinear la actividad de negocio y las cadenas de valor de las empresas con los objetivos comunes de desarrollo sostenible. Somos conscientes de que conjugar el ánimo de lucro con actividades para el desarrollo puede generar recelos; no obstante, creemos que es un tabú que debemos superar. Porque, además, estamos comprobando que funciona” (Durán, 2016).

Aunque básicamente las formas de participar que se describen anteriormente se limitan únicamente a la dimensión externa de la RSC, se debe de resaltar la persistencia incluso desde las Naciones Unidas de que el sector empresarial transite hacia un nuevo estadio de la RSC, es decir que abandonen las prácticas que únicamente generen valor agregado a sus corporaciones hacia acciones que puedan generar un impacto positivo en el marco de los ODS.

Conclusión capitular

La respuesta al planteamiento rector del acápite concluido demuestra que el comportamiento de los modelos de RSC de las empresas analizadas si se encuentra determinado por la generación de competitividad ante sus adversarios en el mercado en que se desempeñan, es decir que las transnacionales se encuentran mayoritariamente bajo los preceptos emanados por el modelo estratégico-instrumental es decir que persiguen la generación de ciertos beneficios ante otras entidades en el mercado.

El establecer el comportamiento de los modelos de RSC de las empresas transnacionales que pertenecen al Global Compact se vuelve una tarea compleja en la medida en que ninguna de las corporaciones entrevistadas manifestó hacer uso de los modelos estratégico-instrumental o filantrópico-estratégico sin embargo al hacer un contraste con los planteamientos teóricos de ambos modelos se puede intuir lo siguiente: las 3 empresas entrevistadas expresaron que en sus inicios sus acciones en el marco de la RSC se concentraban mayoritariamente a la entrega de donativos sin tomar en cuenta el elemento de la sostenibilidad que podría generar a la empresa dicha donación en palabras expresadas por las entidades se limitaban a acciones de filantropía es decir aquellas acciones que no buscaban hacer transformaciones profundas y que estaban encaminadas a los interés comerciales de los accionistas pero eso fue lo que expresaron en un inicio sin embargo y así como lo establece José Miguel Fernández en el texto Responsabilidad Social Corporativa y Análisis Económico Frente a la Teoría, la RSC presenta un grado de evolución hacia estadios superiores conocidos en la actualidad, por lo que menciona el autor, se vuelve una situación normal que la información obtenida acerca de los inicios de la RSC de las corporaciones en estudio presenten dichas características y que posterior a ello exista una transición hacia modelos más avanzados.

Actualmente se puede definir que las tres empresas se encuentran en distintos momentos en su RSC; en primer lugar la Constancia ha manifestado que su apuesta

está enfocada en la estrategia de los Negocios Inclusivos dicha metodología es muy incipiente a tal grado de que existen debates acerca de catalogar o no como Responsabilidad Social esa manera de hacer negocios, en segundo lugar se encuentra Telefónica ellos han expresado que ahora poseen una estrategia que bajo desde el gobierno corporativo donde establecen una serie de elementos transversales en materias de Medio Ambiente, Derechos Humanos, Derechos Laborales y Transparencia que deben de hacer aplicados en todo momento en el quehacer de la empresa y en tercer lugar está TELEMÓVIL que se encuentra en un estado de transición de pasar de filantropía hacia acciones que busquen la sostenibilidad de TELEMÓVIL en el país así como un impacto positivo en las comunidades donde operan así como con sus colaboradores.

Es por ello que se afirma que no se puede establecer un patrón de conducta a seguir pero eso no significa que sea algo negativo para las entidades sino más bien es una tarea que representa un alto nivel de complejidad para establecer desde la academia el desarrollo que ha tenido el modelo estratégico-instrumental o el modelo filantrópico-estratégico.

La investigación refleja que hay dos determinantes en las empresas (Telefónica y SABMiller) que influyen significativamente en sus estrategias de RSC los cuales son: el Gobierno corporativo pues ambas entidades manifestaron seguir directrices desde su casa matriz y un segundo elemento es el lugar de procedencia de la transnacional para el caso de SABMiller es una empresa proveniente del continente Africano específicamente de Sudáfrica en dichas latitudes se presentan altas tasas de mortalidad y/o contagio de VIH-SIDA por lo cual la empresa tiene acciones que vayan encaminadas a la prevención del contagio de dicha enfermedad, lo anterior se expresa porque en El Salvador no existe una realidad en torno al tema igualable a las realidades a las país de procedencia por ello puede resultar no tan apegado a las necesidades de El Salvador y además no concuerda con el quehacer de la transnacional; para el caso de Telefónica es una empresa que proviene de España y es por ello que dentro

de sus acciones registran estrategias encaminadas a la prevención de delitos cibernéticos, lo cual es una materia que tiene un gran avance dentro de la Unión Europea algo que contrasta con las realidades locales en torno al tema a pesar de que recientemente se emitió una ley contra delitos cibernéticos pero tal normativa tiene un carácter muy limitado y no es comparable a los esfuerzos realizados por Telefónica en la materia.

De acuerdo a FUNDEMÁS hay una relación proporcional entre el tamaño de la empresa y su disposición para hacer prácticas en RSC, sin embargo la investigación en curso demuestra que esa relación no necesariamente está determinada por la cantidad de recursos financieros que puedan invertir sino que esa relación puede ser revertida fácilmente con el hecho de lograr mayores niveles de conocimiento en lo que respecta a RSC porque de acuerdo a una experiencia que expuso la encargada de comunicaciones de Telefónica existen empresas que desconocían que por el sólo hecho de hacer uso adecuado de un vehículo o aire acondicionado de su empresa podrían contribuir al Medio Ambiente; y ante la coincidencia de La constancia, Telefónica, TELEMOVIL, Gasolineras UNO y Bac credomatic de que en el país existen bajos niveles de conocimiento en lo que a RSC concierne, da la pauta para afirmar que esa relación proporcional puede ser distinta no sólo con el hecho de los recursos financieros sino con el conocimiento adecuado del tema.

Conclusión General

De acuerdo a la investigación realizada se determina que se logró efectivamente conocer tanto las visiones de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), como sus vínculos con los objetivos de Global Compact en las acciones implementadas por las empresas transnacionales en El Salvador, por parte de las empresas que están suscritas al pacto, sumadas de igual forma dos empresas que si bien no lo forman parte de el, llevan a cabo acciones estratégicas y de relevancia a nivel nacional.

La RSC es una práctica muy transformadora que abona un factor integrador a la actividad económica dentro de las diversas sociedades, permitiendo que la misma involucre elementos como, la retribución de sus acciones y comercio en el ámbito social, económico y cultural en cada comunidad. Los antecedentes de la misma se remontan en la década de los años 20s, teniendo como característica la innovación y adaptación a cada realidad. En el presente milenio los cambios acontecidos tanto en las relaciones políticas como en las dinámicas de interacción entre las sociedades en todos sus ámbitos, han abonado a que las prácticas de la RSC se amolden estratégicamente.

Existen tres particularidades identitarias de la RSC permanentes en el tiempo, debido a su relevancia dentro de los diferentes procesos de RSC, los cuales son: (1) *Las organizaciones practicantes de RSC*, quienes con el devenir del tiempo se han diversificado de gran manera a tal punto que en la actualidad estas pueden ser: ONGs, empresas privadas, instituciones gubernamentales, partidos políticos, entre otros. (2) *El grupo de la sociedad beneficiada o partícipe de las prácticas de RSC*, los cuales también han evolucionado con el tiempo, como se indagó en la presente investigación pasando desde ser sujetos de lo que se llamó “caridad” hasta ser partícipes y en más recientes e innovadores casos formuladores de la misma RSC.

(3) Por último, *la asistencia* es el tercer actor que se ha mantenido desde el principio de las prácticas de RSC, siendo esta la que más ha cambiado durante la historia de la RSC, evolucionando de simples donaciones a iniciativas favorables para los llamados “desvalidos” o “desprotegidos” de aquel entonces, hasta convertirse en intervenciones ordenadas y sistematizadas que en muchos casos se emprenden incluso en el marco de cooperación entre actores afines, por ejemplo las asociaciones entre la empresa privadas y ONGs, aprovechando las especializaciones que cada organización aporta al proceso. Siendo sujetas incluso en muchos casos a procesos de seguimiento y evaluaciones externas, elementos que han venido a fortalecer las prácticas de RSC, respaldándolas con el prestigio de estas iniciativas o buenas costumbres.

Todo este proceso evolutivo ha sido posible en gran medida a la concientización que se ha generado en los países de primer mundo, quienes han impuesto tendencias a nivel mundial en cuanto a buenas prácticas de RSC se refiere.

La evolución de las prácticas de RSC mediante la concientización es actualmente una realidad, llevando las prácticas más innovadoras a todo tipo de organizaciones, quienes ya comienzan a investigar sobre las prácticas de RSC. Encontrándose así una serie de acciones realizadas y reforzadas por organizaciones que lleven en el tema alrededor de 10 años y quienes se han fortalecido de los antecedentes de la misma.

De igual forma, las diferentes conceptualizaciones implementadas o formuladas a nivel internacional a lo largo de la historia desde los inicios de las prácticas de RSC, han estado determinadas por las épocas, realidades, sociedades y contener económico y político del momento, sin embargo aún en la actualidad existen múltiples definiciones de la misma que buscan puntualizar correctamente toda la esencia de la misma, sin embargo no existe una conceptualización unánime o uniforme, debido a que estará

determinada a su realidad y entorno actual, la cual ha sufrido adaptaciones y modificaciones para responder a las condiciones determinadas.

El tratar de clasificar las prácticas de RSC en un determinado número de modelos que abarquen y diferencien unas prácticas de otras, es una tarea que muchos expertos en el tema han realizado en el devenir del tiempo, esto con el objetivo de crear indicadores que midan la eficacia y la eficiencia.

Después de revisar una serie de “modelos” nombre con que se le denomino a esta serie de canones o patrones de prácticas de RSC creados y nombrados por distintos especialistas en el tema-, se definió en la investigación centrarse especialmente en el modelo filantrópico-estratégico y el modelo estratégico-instrumental, en gran parte porque el primero de ellos coincide a grande rasgos con la mayoría de los estándares promovidos por el Global Compact, mientras que el otro modelo elegido viene siendo un antagónico de la mayoría prácticas promovidas por la organización estandarizadora de RSC.

Uno de los hallazgos de la investigación reside en que ninguno de los modelos existentes es actualmente una planilla o patrón con la que las organizaciones a nivel nacional elaboren sus estrategias de prácticas de RSC. Sino más bien a manera de coincidencia o de alineación involuntaria, muchas acciones realizadas por las empresas coinciden con algunas de las características dentro de estos modelos de prácticas.

Las diferentes iniciativas por parte los organismos internacionales (Foro de Davos, Global Compact, Foro Mundial de Inversiones.) se suscriben en el marco de la búsqueda de formalizar y brindarle la relevancia que merece dicha actividad, la cual de ser aplicada adecuadamente puede contribuir al desarrollo sustancial de las sociedades a la vez de llevar a cabo sus actividades comerciales, es un factor transcendental que se puede transformar en una herramienta estratégica dentro de las diversas realidades de las sociedades.

El peso a nivel económico que puede acarrear a las empresas sus acciones de RSC, es directamente proporcional a los logros e impacto comercial que esta puede tener con las mismas, es decir que no les genera ningún daño o perjuicio dentro de sus presupuestos, al contrario bien ejecutado, fomenta un sentimiento de pertenencia y buena fe que beneficia la dinámica económica.

Las prácticas de RSC han venido a formar un nuevo paradigma de las RRH ya que engloba desde políticas públicas hasta nuevas acciones implementadas por las ONGs y la empresa privada en muchas ocasiones, como se evidenció en la presente investigación incluso trabajando de forma conjunta, lo cual desafía las convencionales teorías de las funcionalidades institucionales de manera individual, abriendo paso a las acciones coordinadas, que integran en muchas ocasiones políticas públicas, creando así relaciones que antes no existían entre tan importante actores de la realidad nacional e internacional.

Es necesario definir el carácter de dichas relaciones, sin embargo esta es una tarea que se realizará a medida que avance el tiempo. Descubriendo si dichas relaciones son nuevas formas de cooperación, retribuyendo lo que históricamente ha sido una deuda para la fuerza laboral y la sociedad en general, o dichas relaciones obedecen a

una sumisión difusa del Estado a la Economía internacional, escondiendo otras intenciones que tiene una finalidad lejana de la retribución.

Según Antonio Gramsci la sumisión del Estado en la Economía Internacional marca un paradigma transcendental para medir el estado de la sociedad interracial sin embargo en el Neo-Gramscismo se plantea que dicha sumisión no se da de manera tacita como Gramsci lo planteó en primer momento sino en relaciones de coerción debidamente camufladas, relación aplicable a las actuales interacciones generadas por las prácticas de RSC.

Toda la información teórica recabada durante la investigación fue un insumo sumamente valioso para poder analizar y estudiar de manera general la RSC, así como del proceso histórico por el cual ha transitado. Siendo posible contrastar dicha información con lo que acontece actualmente en El Salvador, seleccionando específicamente a las 4 empresas transnacionales radicadas en El Salvador que están adheridas al Global Compact, las cuales son: TELEMOVIL El Salvador S.A. de C.V, Telefónica Móviles El Salvador S.A. de C.V, Grupo Roble El Salvador e Industrias la Constancia.

Retomando además dos empresas más, siendo estas Gasolinera UNO y el BAC Credomatic, las cuales a pesar de no estar adheridas al Global Compact, han logrado posicionarse a nivel nacional y regional como buenos practicantes de RSC, según los reconocimientos adjudicados. La investigación se encargó de constatar dicha reputación siendo el primer indicio la facilidad con que dichas corporaciones respondieron los llamados de comunicación.

La investigación comenzó por una observación propia en la cual se recabaron los insumos disponibles desde sus diferentes plataformas virtuales y de comunicación, tanto escritas como audiovisuales, todo esto con el objetivo de poder categorizar sus prácticas dentro de los dos modelos establecidos en la investigación como preponderantes (1) modelo filantrópico-estratégico y (2) el modelo estratégico-instrumental.

Constatando que los modelos de RSC aun cuando sean los más reconocidos a nivel internacional, están lejos de ser estandarizaciones para las prácticas de RSC aun cuando estos modelos se apeguen de gran manera a las directrices promovidas por la institución rectora de RSC a nivel internacional el Global Compact.

En muchos de los casos se evidencio que existe un desconocimiento teórico de dichos modelos en las prácticas de RSC aun por parte de los encargados de las áreas de RSC de las ya mencionadas corporaciones, de igual forma la investigación evidencio que a pesar de no tener conocimiento de que las acciones implementadas por parte de las empresas, estas formaban parte de un modelo específico de RSC, siendo implementadas de forma muy eficaz.

La Responsabilidad Social Corporativa en Relaciones Internacionales es un tema que cada día es de mayor relevancia, no solo por la oportunidad laboral que presenta, ya que muchas de las prácticas de RSC han venido creando un conjunto de oportunidades laborales en su mayoría en empresas privadas, quienes buscan perfiles muy similares a los sugeridos para la administración proyectos de cooperación al desarrollo, las cuales son capacidades adquiridas por los profesionales de las Relaciones Internacionales.

En suma, se concluye que efectivamente se comprobó la hipótesis rectora de la investigación, debido a que las acciones de RSC de las empresas transnacionales en El Salvador están determinadas por la visión estratégica instrumental que tiene como objetivo obtener mayores utilidades para sus inversionistas además a ello se afirma que todas las entidades consultadas presentan características de encontrarse en transición hacia un nuevo estadio en términos de Responsabilidad Social Corporativa sin embargo lo anterior dicho, no implica que las organizaciones estén conscientes que se encuentran.

Recomendaciones

En base a lo concluido anteriormente se formulan y plantean las siguientes recomendaciones:

- Es de vital importancia que en El Salvador se refuerce el apoyo y fomento de organizaciones encargadas del estudio de la RSC, tal es el caso de FUNDEMAS, debido al rol de la RSC dentro de la sociedad en las diferentes realidades suscritas en las cuales las empresas llevan a cabo sus acciones económico comerciales, fomentando así tanto una educación y cultura de retribución y aporte a la sociedad en la cual las corporaciones se instalan.
- Es necesario que las Empresas o Corporaciones radicadas en la República de El Salvador, contemplen un plan o programa estratégico, bien estructurado de la RSC, no solamente por cuestiones meramente formales o de buena categorización al consumidor, sino que se planifique la colaboración a la sociedad de manera consiente y voluntaria.
- Se recomienda a las diferentes empresas capacitar a su personal en el área, para tener un manejo y consciencia más clara de las acciones llevadas a cabo, y como resultado obtener objetivos más claros y efectivos frente a la realidad de la sociedad salvadoreña.
- De igual forma, se le sugiere a las empresas o corporaciones que han suscrito miembros, estar al día de los requerimientos establecidos por el Global Compact, los cuales fueron adquiridos al momento de su suscripción al mismo.
- Además, se recomienda que las empresas interesadas se sumen al programa de Naciones Unidas, Global Compact, para fomentar, documentar y promover sus acciones de RSC de manera más formal y de libre acceso.

- También, se recomienda que dentro de las normas públicas que regulan la creación y registro de empresas en la sociedad, se promueva de manera directa la puesta en marcha de la RSC como herramienta de retribución a la sociedad, brindando así un asesoramiento básico y medular.
- Aunque la investigación demuestra que la RSC es un tema incipiente en el país, se recomienda a entidades involucradas en el tema así como a instituciones de gobierno local o central la creación en el mediano o largo plazo de un marco nacional y/o municipal de fomento a la Responsabilidad Social Corporativa, que definitivamente no regulará nada puesto que la naturaleza de la materia tiene intrínseco el elemento voluntario, sino más bien sea un esfuerzo que pueda generar las condiciones necesarias e incentive a las empresas para ejecutar acciones de RSC.
- Por último, se vuelve necesario resaltar que la academia y los diferentes centros de investigación deben de considerar realizar estudios y análisis de las prácticas de RSC y sus modificaciones contemporáneas, para tener una conciencia clara de los puntos a mejorar o aprovechar dentro de la sociedad salvadoreña. Todo esto como resultado de una falta de investigación en el área a nivel nacional, y debido a que es un tema trascendental en las Relaciones Internacionales debe ser tratado y estudiado debidamente.

Bibliografía

Libros:

- Bowen, H. R. (1953). *Social Responsibilities of the Businessman*. Estados Unidos : New York, Harper [1953].
- Carroll, A. &. (2010). The business case for corporate social responsibility: a review of concepts, research and practice. *International Journal of Management Reviews*, 12 (1),, 85-105.
- Carroll, A. B. (1999). Corporate Social Responsibility Evolution of a Definitional Construct. *BUSINESS & SOCIETY*, Vol. 38 No. 3, 268-295.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2014). *La crisis latinoamericana de la deuda desde la perspectiva histórica* . Santiago de Chile: Publicación de las Naciones Unidas.
- Correa , M. E., Flynn, S., & Amit , A. (2004). *Responsabilidad Social Corporativa en América Latina: una visión empresarial* . Santiago de Chile : CEPAL.
- Frederick, W. (1960). The growing concern over business responsibility. *California Management Review*, 2 (4) , , 54-61.
- Fundación Empresarial para el Desarrollo Educativo (FEPADE) . (s.f.). *Manual del Facilitador hacia una Responsabilidad Social Empresarial en el Ambito de la Educación*. Antigua Guatemala: FUNDEMÁS GTZ.
- Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social . (2014). *Responsabilidad Social Empresarial en El Salvador: Prácticas y estrategias para Prevenir el Crimen y la Violencia*. San Salvador: FUSADES.
- Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMÁS); Asociación Nacional de la Empresa Privada (ANEP). (2013). *Aporte de las empresas al país a través de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en el área de de comunidad*. San Salvador: FUNDEMÁS ANEP.

Enciclopedias o diccionarios:

Alemán Martínez , R., Rivas Gonzáles , K., & Sorto Gutiérrez , M. (2010). *Análisis del comportamiento de la empresa transnacional Telefónica-Movistar en el marco de la defensa de la competencia en Europa y Latinoamérica a partir del año 2004 hasta 2010*. Para optar al grado de: Licenciatura en Relaciones Internacionales , Universidad de El Salvador .

González, G. M. (2014). *Modelo explicativo de la responsabilidad social corporativa estratégica* . Madrid : Universidad Complutense de Madrid .

Documentos electrónicos:

Béjar, R. C. (18 de Abril de 2016). *Instituto de Estudios sobre Desarrollo y Cooperación Internacional* . Obtenido de Biblioteca hegoa : http://biblioteca.hegoa.ehu.es/system/ebooks/14120/original/America_Latina_y_el_consenso_de_Washington.pdf

Berger, M. P., & Leiteritz, R. J. (13 de 04 de 2014). *Centro de Estudios Políticos e Internacionales de la Universidad del Rosario*. Obtenido de Universidad del Rosario: <http://www.urosario.edu.co/Profesores/documentos/Capitulo-Gramsci-04-03-2014.pdf>

Compact, T. G. (14 de Septiembre de 2015). *Global Compact* . Obtenido de United Nation The Global Compact : <https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/mission>

Confederación Sindical Internacional. (12 de junio de 2012). *CONFEDERACIÓN SINDICAL INTERNACIONAL*. Recuperado el 10 de septiembre de 2015, de “Proteger, Respetar, Remediar” Marco para las actividades empresariales y los derechos humanos y Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos de las Naciones Unidas:

http://www.observatorio-rse.org.es/Publicaciones/12-04-21_ruggie_briefing_note_mk_es.pdf

DIRECON Ministerio Relaciones Exteriores, Gobierno de Chile. (octubre de 2013). *Los Instrumentos de Responsabilidad Social Empresarial en las Relaciones Económicas Internacionales*. Recuperado el 10 de septiembre de 2015, de <http://www.direcon.gob.cl/wp-content/uploads/2013/09/Instrumentos-de-Responsabilidad-Social-Empresarial-DIRECON.pdf>

Comisión Europea . (2001). *Libro Verde: Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas*. Bruselas: UE.

Durán, P. (18 de Abril de 2016). *Ediciones El País S.L.* Obtenido de El país sitio web: http://elpais.com/elpais/2015/12/28/planeta_futuro/1451302884_146991.html

García, R. F. (06 de Julio de 2010). *Dimensiones de la responsabilidad social empresarial. Sus actores. Papel de las políticas públicas*. Obtenido de diario_responsable: <http://diarioresponsable.com/portada/destacados/11467-dimensiones-de-la-responsabilidad-social-empresarial-sus-actores-papel-de-las-politicas-publicas.html>

Grupo Roble, Escazu Center . (2014). *Grupo Roble*. Recuperado el 28 de Noviembre de 2015, de <http://escazucorporatecentercr.com/acerca.html>

Heald, M. (1957). *Management's responsibility to society: the growth of an idea*. *Business History Review*, 31 (4) 375- 384.

Industrias La Constancia . (2014). *Reporte de Desarrollo Sostenible Mejorando las Condiciones de Vida de las Comunidades donde Operamos*. San Salvador : Alejandría Comunicaciones S.A. de C.V.

Jaramillo, J. G. (10 de Octubre de 2007). *Universidad de Medellín* . Recuperado el 20 de Agosto de 2015, de Universidad de Medellín : <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n20/v10n20a6.pdf>

- Martín, R. D. (2008). La Responsabilidad Social Global Empresarial (RSGE): el sector privado y la lucha contra la pobreza. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, 59-93.
- Muñoz, A. L. (2012). *RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: Su origen, evolución y desarrollo en Colombia*. Recuperado el 20 de Agosto de 2015, de Universidad Santiago de Cali : <http://es.slideshare.net/comarca/responsabilidad-social-empresarial-su-origen-evolucion-y-desarrollo-en-colombia>
- Naciones Unidas. (13 de Septiembre de 2015). *ONU*. Obtenido de Organización de las Naciones Unidas: <http://www.un.org/es/mainbodies/secretariat/>
- Observatorio de multinacionales en América Latina . (13 de Febrero de 2016). *Paz con Dignidad* . Obtenido de OMAL sitio web : <http://omal.info/spip.php?article4822>
- Global Compact, A. (22 de Septiembre de 2015). *Global Compact Argentina*. Obtenido de Global Compact Argentina.org: http://pactoglobal.org.ar/wp-content/uploads/2015/03/Modelo_Gestion.pdf
- Oficina Internacional del Trabajo. (Primera edición 1977). *DECLARACION TRIPARTITA DE PRINCIPIOS SOBRE LAS EMPRESAS MULTINACIONALES Y LA POLITICA SOCIAL*. Recuperado el 10 de septiembre de 2015, de Oficina Internacional del Trabajo: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/--emp_ent/documents/publication/wcms_124924.pdf
- Patiño, D. P. (17 de Diciembre de 2011). El Global Compact de las Naciones Unidas: sobre la responsabilidad social, la anticorrupción y la seguridad . *Revista Prolegómenos- Derechos y Valores* , págs. 217-231.
- Pinto, V. M. (2008). *Relaciones entre la Empresa y el Tercer Sector en el Marco Definido por la Responsabilidad Social Empresarial*. Madrid : Ágora Social .

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, G. (13 de Septiembre de 2015). *gt.undp.org*. Obtenido de El PNUD en Guatemala: <http://www.gt.undp.org/content/guatemala/es/home/presscenter/articles/2013/12/10/el-pacto-global-de-las-naciones-unidas-.html>

Red Pacto Mundial España. (12 de Septiembre de 2015). *pactomundial.org*. Obtenido de Red Pacto Mundial España: <http://www.pactomundial.org/global-compact/>

Ruggie, J. (21 de marzo de 2011). *Informe del Representante Especial del Secretario General para la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas, John Ruggie*. Recuperado el 10 de septiembre de 2015, de Promoción y protección de todos los derechos humanos, civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, incluido el derecho al desarrollo. Consejo de Derechos Humanos. Naciones Unidas: <http://www.global-business-initiative.org/wp-content/uploads/2012/07/GPs-Spanish.pdf>

Serna, M. G., & Salgado, R. (2005). *Guía Práctica del Pacto Mundial en México. Una forma práctica para poner en marcha los 10 principios en la gestión empresarial*. México Distrito Federal : Pacto Mundial México.

Solidaridad, A. p. (2013). *Inversión Extranjera en una planta embotelladora en El Salvador El Caso Nejapa* . San Salvador : Foro del Agua.

Sulbarán, J. P. (2010). *EL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL* . Recuperado el 20 de agosto de 2015, de Universidad de los Andes: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/19207/2/articulo9.pdf>

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES . (24 de Febrero de 2016). *Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET)*. Obtenido de Sitio Web Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones :

<http://www.siget.gob.sv/index.php/component/content/article/115-telecomunicaciones/1955-las-telecomunicaciones-en-el-salvador>

Telefonica. (2015). *Telefonica, Responsabilidad Corporativa*. Recuperado el 28 de Noviembre de 2015, de <http://www.telefonica.com.sv/pronino/>

Telefónica S.A. (10 de 2 de 2016). *Telefónica*. Obtenido de Telefonica Sitio Web: https://www.telefonica.com/es/web/about_telefonica/quienes_somos

TelefónicaCL. (13 de Febrero de 2016). *Telefónica S.A.* Obtenido de Telefónica Chile sitio web: <http://www.telefonicachile.cl/acerca-de-telefonica/telefonica-en-chile/historia-de-la-compania/>

TELEMOVIL EL SALVADOR S.A. de C.V. . (2015). *TELEMOVIL EL SALVADOR S.A. de C.V. .* Recuperado el 28 de Noviembre de 2015, de <https://www.TIGO.com.sv/content/responsabilidad-corporativa>

The Global Compact, U. (14 de 10 de 2015). *United Nations The Global Compact*. Obtenido de Home Page: <https://www.unglobalcompact.org/>

The Global Compact, U. N. (14 de 10 de 2015). *United Nation The Global Compact*. Obtenido de Our Participants List El Salvador : [https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/search?utf8=%E2%9C%93&search\[keywords\]=&search\[countries\]\[\]=189&search\[per_page\]=25&search\[sort_field\]=&search\[sort_direction\]=asc](https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/search?utf8=%E2%9C%93&search[keywords]=&search[countries][]=189&search[per_page]=25&search[sort_field]=&search[sort_direction]=asc)

The Global Compact, U.N. (1 de 12 de 2015). *United Nations The Global Compact*. Obtenido de Industrias La Constancia: <https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/38901-Industrias-la-Constancia>

World Economic Forum. (12 de 09 de 2015). *World Economic Forum*. Obtenido de weforum.org: <http://widgets.weforum.org/history/1999.html>

Yenni V. Duque Orozco, M. C. (2013). Corporate Social Responsibility: Theories, Indexes, Standards and Certifications. *Proyecto de Investigación ECO 719 "Responsabilidad Social Empresarial en Pymes asociadas del sector de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en Bogotá"*.

Anexos

Herramienta No. 1 Matriz de resumen de información

Empresa/ Corporación			
Año de Fundación			
Misión			
Visión			
Dimensión Geográfica de Operaciones			
Dimensión RSC	Interna		
	Externa		
Principios del Global Compact de las Naciones Unidas que se identifican			
1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente.	Si	No	
Gestión responsable de una política interna de Derechos de los Trabajadores			
Respeto de horarios de trabajo, pago de horas extras y/o incentivos			
Políticas Internas respetan los derechos humanos fundamentales			
2. Asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	Si	No	
Gestión responsable de aplicación de normas laborales			
Respeto y defensa de los derechos de los trabajadores en sus jornadas			
Existe alguna política interna que prohíba la explotación y marginación de trabajadores			
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Si	No	

Existe alguna asociación o afiliación por parte de los trabajadores		
Existe algún comité que vele por los intereses de los trabajadores		
4. La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.	Si	No
Se contempla como norma interna la eliminación de todo tipo de trabajo forzoso		
Existen políticas de transparencia y pago de horas extras		
5. La abolición efectiva del trabajo infantil.	Si	No
Contemplan en su normativa interna la contratación de personal mayor de edad		
Promueven a través de sus prácticas y RSC la abolición del trabajo infantil		
6. La eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.	Si	No
Las normas se dirigen a todo el personal en general sin distinción de ocupación		
Promueve la contratación de personas con capacidades especiales		
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	Si	No
Existe alguna política interna de reciclaje de insumos o materiales		
Existen sanciones a la utilización irracional de los recursos a nivel interno		
8. Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Si	No
Existe alguna actividad de RSC orientada a la preservación del medioambiente		
Existe una política de conciencia de consumo energético a nivel interno		
9. Fomentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Si	No
Cuenta con proveedores que poseen criterios ambientales.		
Impactos ambientales positivos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.		
Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.		
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Si	No

Existe una política que promueva la aplicación de las normas nacionales, así como la transparencia									
Promueve en sus políticas internas la lucha contra el soborno y extorción									
Modelo de RSC	Modelo Filantrópico-Estratégico								
	Modelo Estratégico-Instrumental								
Áreas de trabajo social	Medio Ambiente	Desarrollo Social	Infraestructura	Educación	Salud	Otros			
Enfoque de trabajo Social									
Mecanismos de ayuda									
Convenios y Alianzas									
Son accesibles al público los datos e información referida a RSC									
Visualización de área de RSC									
Sitio Oficial							Si	No	
a) Poco visible, sin ningún link de información									
b) Visible y accesible pero sin contenido actual, ni información de contacto									
c) Visible, accesible con contenido actualizado cada tres meses, información de contacto no responden									

d) Mucha visibilidad en la página, información actualizada, accesibilidad de contactos en diversas plataformas.		
Redes Sociales: Facebook, Twitter, Instagram, entre otros	Si	No
a) Poco visible, sin ningún link de información		
b) Visible y accesible pero sin contenido actual, ni información de contacto		
c) Visible, accesible con contenido actualizado cada tres meses, información de contacto no responden		
d) Mucha visibilidad en la página, información actualizada, accesibilidad de contactos en diversas plataformas.		
Correo	Si	No
a) Respuesta rápida		
b) Respuesta tardada		
c) No hubo respuesta		
Sede de la Empresa		
a) Brinda información limitadamente		
b) Brinda información abiertamente con fines educativos y sociales		

c) No brindan información			
		Si	No
Posee un departamento o unidad especializada a RSC			
Presencia y accesibilidad al informe anual del Global Compact			
Existencia de carta para solicitar aplazamiento de fecha, en caso de no haberse entregado			
Fuente			

Herramienta No. 2 Entrevista Semi-estructurada

RSC, definición y características	1) ¿Cómo define su empresa la Responsabilidad Social Corporativa?
	2) ¿Por qué es importante la RSC para la empresa?
	3) ¿Cuáles son los objetivos que se persiguen al implementar iniciativas de RSC en la empresa?
	4) ¿La RSC genera algún valor agregado ante sus competidores?
	5) ¿Desde cuándo iniciaron sus programas y/o iniciativas de RSC? ¿Con qué propósito surge implementar acciones de RSC?
	6) ¿Ha sido incorporada su definición/acciones/programas de RSC en el marketing de su empresa? ¿Por qué?
	7) ¿Ha cambiado con el tiempo la definición y sus iniciativas de RSC? ¿Por qué?
Stakeholders	8) ¿Han tomado en cuenta a los stakeholders para la elaboración de sus iniciativas de RSC?
	9) ¿Cuáles han sido los stakeholders que la empresa ha considerado para la elaboración de las iniciativas de RSC?
	10) ¿Cuál es el rol de cada Stakeholder en su última iniciativa/programa de RSC?
Dimensión de la RSC	11) ¿Sus iniciativas/programas están dirigidas hacia la dimensión interna o externa o ambas?, pueden surgir dos preguntas, si se dirigen en ambas dimensiones ¿Qué iniciativas se dirigen a cada dimensión?, si solo se enfocan en una ¿por qué se deja de lado la otra dimensión?
Global Compact	12) De los modelos de RSC, ¿práctica la empresa el modelo estratégico-instrumental o el modelo filantrópico-estratégico?

	13) ¿Qué implica para su empresa el hecho de pertenecer al Global Compact?
	14) ¿Adherirse al Global Compact ha contribuido a la mejora de la gestión de la RSC de su empresa?
	15) ¿Global Compact fomenta un modelo de RSC? ¿Cuál?
	16) Previo a la suscripción al Global Compact, ¿Cuál era la guía de la empresa para la implementación de acciones de RSC o se respondía únicamente a intereses específicos de los stakeholders?
	17) ¿Posee una norma de certificación Internacional? ¿Cuál? Desde cuándo? ¿Ha influido en el modelo de RSC de su empresa? ¿Ha contribuido al cumplimiento de los principios empresariales del global compact?
	18) ¿Se han presentado los informes de progreso de cara al avance en el cumplimiento de los principios del Global Compact?, si la respuesta es negativa ¿Por qué no se han presentado?
Principios Ruggie	19) ¿Su empresa ha puesto en práctica los principios Proteger, Respetar, Remediar o Principios Ruggie?
Gestión de la RSC en El Salvador	20) ¿hecho su empresa uso del artículo 32 de la ley del impuesto sobre la renta?
	21) ¿En nuestro país debería de existir un marco nacional/municipal que fomente la RSC?
	22) ¿Poseen un programa planificado de acciones a implementar o únicamente responden a peticiones puntuales de cualquier sector?

Herramienta No. 3 Matriz de Procesamiento de Información

Nombre de la empresa/corporación	
Misión	
Visión	
Antecedentes RSC (proceso evolutivo)	
Definición de la RSC de la empresa/corporación	
Objetivos de la RSC	
Proceso de formulación de RSC (participación de stakeholders)	

Participación del departamento de marketing en la RSC	
Experiencia de RSC empresarial/corporativa en el Global Compact	
Informes del Global Compact presentados	
Experiencia previa al Global Compact	
Cumplimiento de los 10 principios del Global Compact	
1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente.	
Excelente	¿Por qué?
Bueno	¿Por qué?
Regular	¿Por qué?

2. Asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	
Excelente	¿Por qué?
Bueno	¿Por qué?
Regular	¿Por qué?
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	
Excelente	¿Por qué?
Bueno	¿Por qué?
Regular	¿Por qué?
4. La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.	
Excelente	¿Por qué?
Bueno	¿Por qué?
Regular	¿Por qué?
5. La abolición efectiva del trabajo infantil.	

Excelente	¿Por qué?
Bueno	¿Por qué?
Regular	¿Por qué?
6. La eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.	
Excelente	¿Por qué?
Bueno	¿Por qué?
Regular	¿Por qué?
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	
Excelente	¿Por qué?
Bueno	¿Por qué?
Regular	¿Por qué?
8. Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	

Excelente	¿Por qué?
Bueno	¿Por qué?
Regular	¿Por qué?
9. Fomentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	
Excelente	¿Por qué?
Bueno	¿Por qué?
Regular	¿Por qué?
10. Fomentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	
Excelente	¿Por qué?
Bueno	¿Por qué?
Regular	¿Por qué?

Alianzas					
Representante y datos de contacto					
Áreas de trabajo	Programas y planes implementados	Dimensión		Descripción	Métodos de verificación
		Interna	Externa		
Medio Ambiente					
Desarrollo Social					
Infraestructura					
Educación					
Salud					
Otros					
Puesta en prácticas de los principios Ruggie					

Uso del artículo 32 de la ley sobre el impuesto sobre la renta	
Perspectivas de la RSC a nivel nacional	

Matriz de Resumen de Información “La Constancia”

Empresa/ Corporación	Industrias La Constancia		
Año de Fundación	1906		
Misión	Poseer y desarrollar las marcas preferidas por el cliente y el consumidor, generando crecimiento rentable en todos los segmentos del mercado.		
Visión	Ser la empresa más admirada de El Salvador por ser: <ul style="list-style-type: none"> • La mejor inversión • El mejor empleador • El mejor socio 		
Dimensión Geográfica de Operaciones			
Dimensión RSC	Interna		
	Externa		
Principios del Global Compact de las Naciones Unidas que se identifican			
11. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente.	Si	No	
Gestión responsable de una política interna de Derechos de los Trabajadores	x		
Respeto de horarios de trabajo, pago de horas extras y/o incentivos	x		
Políticas Internas respetan los derechos humanos fundamentales		x	

12. Asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	Si	No
Gestión responsable de aplicación de normas laborales	x	
Respeto y defensa de los derechos de los trabajadores en sus jornadas	x	
Existe alguna política interna que prohíba la explotación y marginación de trabajadores	x	
13. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Si	No
Existe alguna asociación o afiliación por parte de los trabajadores		
Existe algún comité que vele por los intereses de los trabajadores		
Existe algún departamento o buzón que escuche las inquietudes de los trabajadores		
14. La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.	Si	No
Se contempla como norma interna la eliminación de todo tipo de trabajo forzoso		x
Existen políticas de transparencia y pago de horas extras	x	
Poseen en sus políticas internas sanciones a casos de trabajo obligatorio	x	
15. La abolición efectiva del trabajo infantil.	Si	No
Contemplan en su normativa interna la contratación de personal mayor de edad		x
Promueven a través de sus prácticas y RSC la abolición del trabajo infantil	-	
Contemplan en su RSC proyectos de capacitación y educación infantil	x	
16. La eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.	Si	No
Las normas se dirigen a todo el personal en general sin distinción de ocupación	x	
Promueve la contratación de personas con capacidades especiales	x	
Los perfiles de contratación incentivan a las personas con capacidades especiales a participar	x	

17. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	Si	No
Existe alguna política interna de reciclaje de insumos o materiales	x	
Existen sanciones a la utilización irracional de los recursos a nivel interno		x
Poseen como política los principios de la Reducir- Reciclar- Reutilizar –RRR-		x
18. Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Si	No
Existe alguna actividad de RSC orientada a la preservación del medioambiente		
Existe una política de conciencia de consumo energético a nivel interno	x	
Se promueve la adquisición de productos elaborados con materiales reciclados	x	
19. Fomentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Si	No
Cuenta con proveedores que poseen criterios ambientales.		x
Impactos ambientales positivos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	x	
Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.		x
20. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Si	No
Existe una política que promueva la aplicación de las normas nacionales, así como la transparencia	x	
Promueve en sus políticas internas la lucha contra el soborno y extorsión	x	
Existen capacitaciones al personal referidas a la importancia de la prevención del soborno y extorsión	x	

Modelo de RSC	Modelo Filantrópico-Estratégico					
	Modelo Estratégico-Instrumental					
Áreas de trabajo social	Medio Ambiente	Desarrollo Social	Infraestructura	Educación	Salud	Otros
	x	x	x	x		
Enfoque de trabajo Social	Compromiso enfocado a respetar los derechos humanos de los empleados y mejorar la calidad de vida de los habitantes en las comunidades en las se opera.					
Mecanismos de ayuda	<p>- Agua para todos</p> <p>Apoyo al derecho de la gente a tener agua potable, se trabaja en Nejapa para promover el acceso al agua de un modo igualitario, eficiente y sostenible.</p>					
Convenios y Alianzas						
Son accesibles al público los datos e información referida a RSC						
Visualización de área de RSC						
Sitio Oficial					Si	No
e) Poco visible, sin ningún link de información						x
f) Visible y accesible pero sin contenido actual, ni información de contacto						x

g) Visible, accesible con contenido actualizado cada tres meses, información de contacto no responden	x	
h) Mucha visibilidad en la página, información actualizada, accesibilidad de contactos en diversas plataformas.		x
Redes Sociales: Facebook, Twitter, Instagram, entre otros	Si	No
e) Poco visible, sin ningún link de información		x
f) Visible y accesible pero sin contenido actual, ni información de contacto		x
g) Visible, accesible con contenido actualizado cada tres meses, información de contacto no responden		x
h) Mucha visibilidad en la página, información actualizada, accesibilidad de contactos en diversas plataformas.	x	
Correo	Si	No
d) Respuesta rápida		
e) Respuesta tardada		
f) No hubo respuesta		
Sede de la Empresa		
d) Brinda información limitadamente		

e) Brinda información abiertamente con fines educativos y sociales		x	
f) No brindan información			
		Si	No
Posee un departamento o unidad especializada a RSC			
Presencia y accesibilidad al informe anual del Global Compact		x	
Existencia de carta para solicitar aplazamiento de fecha, en caso de no haberse entregado			x
Fuente			

Matriz de Resumen de información “TELEMOVILes de El Salvador”

Empresa/ Corporación	TELEMOVIL		
Año de Fundación	1992		
Misión	Contribuir a la transformación de la sociedad a través de un estilo de vida digital, facilitando el acceso a nuevas tecnologías aplicadas a las actividades de educación, salud, medio ambiente.		
Visión	Ser reconocidos como la empresa de telecomunicaciones que ofrece servicios digitales integrales de buen comportamiento empresarial, confiable y admirado, que transforma vidas a través de la tecnología.		
Dimensión Geográfica de Operaciones			
Dimensión RSC	Interna		
	Externa		
Principios del Global Compact de las Naciones Unidas que se identifican			
21. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente.	Si	No	
Gestión responsable de una política interna de Derechos de los Trabajadores	x		
Respeto de horarios de trabajo, pago de horas extras y/o incentivos	x		
Políticas Internas respetan los derechos humanos fundamentales		x	

22. Asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	Si	No
Gestión responsable de aplicación de normas laborales	x	
Respeto y defensa de los derechos de los trabajadores en sus jornadas	x	
Existe alguna política interna que prohíba la explotación y marginación de trabajadores		x
23. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Si	No
Existe alguna asociación o afiliación por parte de los trabajadores		
Existe algún comité que vele por los intereses de los trabajadores		
Existe algún departamento o buzón que escuche las inquietudes de los trabajadores		
24. La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.	Si	No
Se contempla como norma interna la eliminación de todo tipo de trabajo forzoso		
Existen políticas de transparencia y pago de horas extras		
Poseen en sus políticas internas sanciones a casos de trabajo obligatorio		
25. La abolición efectiva del trabajo infantil.	Si	No
Contemplan en su normativa interna la contratación de personal mayor de edad		x
Promueven a través de sus prácticas y RSC la abolición del trabajo infantil	x	
Contemplan en su RSC proyectos de capacitación y educación infantil	x	
26. La eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.	Si	No
Las normas se dirigen a todo el personal en general sin distinción de ocupación	x	
Promueve la contratación de personas con capacidades especiales	x	
Los perfiles de contratación incentivan a las personas con capacidades especiales a participar	x	

27. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	Si	No
Existe alguna política interna de reciclaje de insumos o materiales		
Existen sanciones a la utilización irracional de los recursos a nivel interno		
Poseen como política los principios de la Reducir- Reciclar- Reutilizar –RRR-		
28. Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Si	No
Existe alguna actividad de RSC orientada a la preservación del medioambiente	x	
Existe una política de conciencia de consumo energético a nivel interno		x
Se promueve la adquisición de productos elaborados con materiales reciclados	x	
29. Fomentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Si	No
Cuenta con proveedores que poseen criterios ambientales.		
Impactos ambientales positivos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	x	
Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.		x
30. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Si	No
Existe una política que promueva la aplicación de las normas nacionales, así como la transparencia	x	
Promueve en sus políticas internas la lucha contra el soborno y extorsión	x	
Existen capacitaciones al personal referidas a la importancia de la prevención del soborno y extorsión	x	

Modelo de RSC	Modelo Filantrópico-Estratégico					
	Modelo Estratégico-Instrumental					
Áreas de trabajo social	Medio Ambiente	Desarrollo Social	Infraestructura	Educación	Salud	Otros
	x	x		x	x	
Enfoque de trabajo Social						
Mecanismos de ayuda						
Convenios y Alianzas	Aldeas Infantiles SOS El Salvador USAID UNICEF FEPADE TECHO El Salvador					
Son accesibles al público los datos e información referida a RSC						
Visualización de área de RSC						
Sitio Oficial					Si	No
i) Poco visible, sin ningún link de información						x
j) Visible y accesible pero sin contenido actual, ni información de contacto						x

k) Visible, accesible con contenido actualizado cada tres meses, información de contacto no responden		x
l) Mucha visibilidad en la página, información actualizada, accesibilidad de contactos en diversas plataformas.	x	
Redes Sociales: Facebook, Tweeter, Instagan, entre otros	Si	No
i) Poco visible, sin ningún link de información		x
j) Visible y accesible pero sin contenido actual, ni información de contacto		x
k) Visible, accesible con contenido actualizado cada tres meses, información de contacto no responden		x
l) Mucha visibilidad en la página, información actualizada, accesibilidad de contactos en diversas plataformas.	x	
Correo	Si	No
g) Respuesta rápida	x	
h) Respuesta tardada		x
i) No hubo respuesta		x
Sede de la Empresa		
g) Brinda información limitadamente		x

h) Brinda información abiertamente con fines educativos y sociales		x	
i) No brindan información			x
		Si	No
Posee un departamento o unidad especializada a RSC		x	
Presencia y accesibilidad al informe anual del Global Compact		x	
Existencia de carta para solicitar aplazamiento de fecha, en caso de no haberse entregado		x	
Fuente			

Matriz de Resumen de Información “Telefónica El Salvador”

Empresa/ Corporación	Telefónica
Año de Fundación	1998
Misión	Potenciar el aprendizaje y multiplicar el conocimiento conectando personas e instituciones. Es la manera en la que Fundación Telefónica se propone contribuir al desarrollo de individuos y colectividades que construye la sociedad del futuro.
Visión	
Dimensión Geográfica de Operaciones	<p>Telefónica a través del Programa de Responsabilidad Social Proniño, según datos hasta el 2011 se encuentra en 4 departamentos de El Salvador cubriendo 17 municipios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sonsonate Armenia Izalco Cuisnahuat San Julián Nahuizalco Juayúa San Antonio del Monte Acajutla

	Santa Isabel Ishuatán Sonsonate - Ahuachapán Apaneca Ataco Jujutla San Francisco Menéndez - Santa Ana Chalchuapa El Congo - Usulután Jiquilisco	
Dimensión RSC	Interna	
	Externa	
Principios del Global Compact de las Naciones Unidas que se identifican		
31. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente.	Si	No
Gestión responsable de una política interna de Derechos de los Trabajadores	x	
Respeto de horarios de trabajo, pago de horas extras y/o incentivos	x	
Políticas Internas respetan los derechos humanos fundamentales		x

32. Asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	Si	No
Gestión responsable de aplicación de normas laborales	x	
Respeto y defensa de los derechos de los trabajadores en sus jornadas	x	
Existe alguna política interna que prohíba la explotación y marginación de trabajadores	x	
33. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Si	No
Existe alguna asociación o afiliación por parte de los trabajadores		
Existe algún comité que vele por los intereses de los trabajadores		
Existe algún departamento o buzón que escuche las inquietudes de los trabajadores		
34. La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.	Si	No
Se contempla como norma interna la eliminación de todo tipo de trabajo forzoso		x
Existen políticas de transparencia y pago de horas extras	x	
Poseen en sus políticas internas sanciones a casos de trabajo obligatorio	x	
35. La abolición efectiva del trabajo infantil.	Si	No
Contemplan en su normativa interna la contratación de personal mayor de edad		x
Promueven a través de sus prácticas y RSC la abolición del trabajo infantil	-	
Contemplan en su RSC proyectos de capacitación y educación infantil	x	
36. La eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.	Si	No
Las normas se dirigen a todo el personal en general sin distinción de ocupación	x	
Promueve la contratación de personas con capacidades especiales	x	
Los perfiles de contratación incentivan a las personas con capacidades especiales a participar	x	

37. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	Si	No
Existe alguna política interna de reciclaje de insumos o materiales		
Existen sanciones a la utilización irracional de los recursos a nivel interno		
Poseen como política los principios de la Reducir- Reciclar- Reutilizar –RRR-		
38. Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Si	No
Existe alguna actividad de RSC orientada a la preservación del medioambiente		
Existe una política de conciencia de consumo energético a nivel interno		
Se promueve la adquisición de productos elaborados con materiales reciclados		
39. Fomentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Si	No
Cuenta con proveedores que poseen criterios ambientales.		
Impactos ambientales positivos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	x	
Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.		x
40. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Si	No
Existe una política que promueva la aplicación de las normas nacionales, así como la transparencia		
Promueve en sus políticas internas la lucha contra el soborno y extorsión	x	
Existen capacitaciones al personal referidas a la importancia de la prevención del soborno y extorsión	x	

Modelo de RSC	Modelo Filantrópico-Estratégico					
	Modelo Estratégico-Instrumental					
Áreas de trabajo social	Medio Ambiente	Desarrollo Social	Infraestructura	Educación	Salud	Otros
		x	x	x		
Enfoque de trabajo Social	En sus operaciones en El Salvador Telefónica ha enfocado sus proyectos en educación, asistencia social y en el ámbito cultural. Su mayor enfoque ha sido trabajar con la niñez a con el Programa Proniño a través de la Fundación Telefónica.					
Mecanismos de ayuda						
Convenios y Alianzas	Fundación Infantil Ronald McDonald Fundación Salvadoreña para la Salud y el Desarrollo Humano (FUSAL)					
Son accesibles al público los datos e información referida a RSC	En su sitio web proporcionan información relacionada con la labor de Fundación Telefónica con el Programa de Responsabilidad Social Proniño sin embargo la información se encuentra actualizada hasta diciembre de 2011.					
Visualización de área de RSC						
Sitio Oficial					Si	No
m) Poco visible, sin ningún link de información						x
n) Visible y accesible pero sin contenido actual, ni información de contacto						x

o) Visible, accesible con contenido actualizado cada tres meses, información de contacto no responden	x	
p) Mucha visibilidad en la página, información actualizada, accesibilidad de contactos en diversas plataformas.	x	
Redes Sociales: Facebook, Twitter, Instagram, entre otros	Si	No
m) Poco visible, sin ningún link de información		x
n) Visible y accesible pero sin contenido actual, ni información de contacto		x
o) Visible, accesible con contenido actualizado cada tres meses, información de contacto no responden		x
p) Mucha visibilidad en la página, información actualizada, accesibilidad de contactos en diversas plataformas.	x	
Correo	Si	No
j) Respuesta rápida		
k) Respuesta tardada		
l) No hubo respuesta		
Sede de la Empresa		
j) Brinda información limitadamente	x	

k) Brinda información abiertamente con fines educativos y sociales			
l) No brindan información			
		Si	No
Posee un departamento o unidad especializada a RSC			
Presencia y accesibilidad al informe anual del Global Compact			x
Existencia de carta para solicitar aplazamiento de fecha, en caso de no haberse entregado			x
Fuente			

Matriz de Resumen de Información “Grupo Roble”

Empresa/ Corporación		Grupo Roble	
Año de Fundación		1962	
Misión			
Visión		La visión de Grupo Roble es llevar bienestar social, la generación de empleo, el mejoramiento de la salud, el fortalecimiento del sistema educativo y la sostenibilidad del medio ambiente	
Dimensión Geográfica de Operaciones			
Dimensión RSC		Interna	
		Externa	
Principios del Global Compact de las Naciones Unidas que se identifican			
Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente.		Si	No
Gestión responsable de una política interna de Derechos de los Trabajadores			
Respeto de horarios de trabajo, pago de horas extras y/o incentivos			
Políticas Internas respetan los derechos humanos fundamentales			
Asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.		Si	No
Gestión responsable de aplicación de normas laborales			
Respeto y defensa de los derechos de los trabajadores en sus jornadas			
Existe alguna política interna que prohíba la explotación y marginación de trabajadores			
Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.		Si	No
Existe alguna asociación o afiliación por parte de los trabajadores			
Existe algún comité que vele por los intereses de los trabajadores			

Existe algún departamento o buzón que escuche las inquietudes de los trabajadores		
La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.	Si	No
Se contempla como norma interna la eliminación de todo tipo de trabajo forzoso		
Existen políticas de transparencia y pago de horas extras		
Poseen en sus políticas internas sanciones a casos de trabajo obligatorio		
La abolición efectiva del trabajo infantil.	Si	No
Contemplan en su normativa interna la contratación de personal mayor de edad		
Promueven a través de sus prácticas y RSC la abolición del trabajo infantil		
Contemplan en su RSC proyectos de capacitación y educación infantil		
La eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.	Si	No
Las normas se dirigen a todo el personal en general sin distinción de ocupación		
Promueve la contratación de personas con capacidades especiales		
Los perfiles de contratación incentivan a las personas con capacidades especiales a participar		
Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	Si	No
Existe alguna política interna de reciclaje de insumos o materiales		
Existen sanciones a la utilización irracional de los recursos a nivel interno		
Poseen como política los principios de la Reducir- Reciclar- Reutilizar –RRR-		
Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Si	No
Existe alguna actividad de RSC orientada a la preservación del medioambiente	x	
Existe una política de conciencia de consumo energético a nivel interno		
Se promueve la adquisición de productos elaborados con materiales reciclados		
Fomentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Si	No
Cuenta con proveedores que poseen criterios ambientales.		
Impactos ambientales positivos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	x	
Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.		x
Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Si	No
Existe una política que promueva la aplicación de las normas nacionales, así como la transparencia		

Promueve en sus políticas internas la lucha contra el soborno y extorsión								
Existen capacitaciones al personal referidas a la importancia de la prevención del soborno y extorsión								
Modelo de RSC	Modelo Filantrópico-Estratégico							
	Modelo Estratégico-Instrumental							
Áreas de trabajo social	Medio Ambiente	Desarrollo Social	Infraestructura	Educación	Salud	Otros		
		X	x					
Enfoque de trabajo Social	Los programas de Responsabilidad Social de Grupo Roble están enmarcados en un modelo que busca transitar del asistencialismo a una cultura de capacitación y creación de plataformas que propicien el desarrollo del ser humano y generen bienestar para las comunidades.							
Mecanismos de ayuda	<p>Parque del Bicentenario Se adecuó el espacio con diferentes áreas para poder realizar una variedad de actividades recreativas y educativas por grupos de familia e instituciones educativas.</p> <p>La zona de acampar cuenta con la capacidad para 15 tiendas de campaña, el área se ha diseñado para que los grupos que se reúnan a realizar esta actividad tengan el espacio adecuado y la seguridad necesaria para poder instalar todo adecuadamente.</p> <p>Teatro Luis Poma Situado en Metrocentro y restaurado en 2002 con el propósito de servir a la comunidad en la difusión cultural, el Teatro Luis Poma representa un hecho insólito en el mundo moderno: una sala dedicada a las artes escénicas dentro de un gran centro comercial.</p> <p>Al emprender la restauración del antiguo teatro conocido como Auditórium de CAESS, Ricardo Poma imaginó el proyecto de dar a San Salvador un espacio para el desarrollo de la cultura en un ambiente seguro y cómodo.</p>							

Diseñada «a la italiana», con 227 butacas, la sala del Teatro está totalmente equipada para responder a las exigencias técnicas de las artes escénicas actuales, de seminarios y conferencias.

Creado el espacio, se procedió a dar vida al teatro a través del desarrollo de presentaciones organizadas por temporadas. Para ello fue contratado Roberto Salomón, director de teatro de amplia trayectoria en El Salvador, Estados Unidos y Europa.

En 2008, para impulsar aún más el esfuerzo, fue creado el Premio Ovación, que identifica talentos y fomenta la creación, promoción y difusión de las artes escénicas.

ESEN

Fundación Poma y Grupo Roble son miembros fundadores de la ESEN, institución de educación superior creada en 1993, con la misión de preparar integralmente a los futuros líderes de El Salvador y Centro América. La ESEN ofrece tres carreras: Economía y Negocios, Ciencias Jurídicas e Ingeniería de Negocios. Los planes de estudio son innovadores y retadores, enfocados en una formación académica de excelencia, crear oportunidad para todos, generar un enfoque internacional y la integración de una práctica.

Supérate – Fundación POMA

Bajo la franquicia del Programa Empresarial SUPÉRATE, creado por la Fundación Sagrera Palomo e Hilasal, se inició en 2011 la operación de nuestra sede en Santa Tecla, brindando una formación complementaria en Inglés, Computación y Valores a jóvenes provenientes de institutos nacionales ubicados en el departamento de La Libertad, quienes mantienen un alto desempeño académico y fuertes deseos de superación.

Libras de Amor

Programa de seguridad alimentaria nutricional de Fundación POMA

El objetivo es contribuir a la superación de la pobreza a través de una disminución significativa de la desnutrición infantil. Libras de Amor se ejecuta a través de tres componentes: desarrollo temprano de la infancia, seguridad alimentaria y sostenibilidad social. Anualmente se beneficia a más de 100,000 personas en los departamentos de Santa Ana, Ahuachapán, Sonsonate y Morazán.

Convenios y Alianzas	Fundación Poma FUSAL		
Son accesibles al público los datos e información referida a RSC			
Visualización de área de RSC			
Sitio Oficial		Si	No
Poco visible, sin ningún link de información			x
Visible y accesible pero sin contenido actual, ni información de contacto			x
Visible, accesible con contenido actualizado cada tres meses, información de contacto no responden			x
Mucha visibilidad en la página, información actualizada, accesibilidad de contactos en diversas plataformas.		x	
Redes Sociales: Facebook, Tweeter, Instagran, entre otros		Si	No
Poco visible, sin ningún link de información			x
Visible y accesible pero sin contenido actual, ni información de contacto			x
Visible, accesible con contenido actualizado cada tres meses, información de contacto no responden			x
Mucha visibilidad en la página, información actualizada, accesibilidad de contactos en diversas plataformas.		x	

Correo	Si	No
Respuesta rápida		x
Respuesta tardada		x
No hubo respuesta	x	
Sede de la Empresa		
Brinda información limitadamente		x
Brinda información abiertamente con fines educativos y sociales	x	
No brindan información		x
	Si	No
Posee un departamento o unidad especializada a RSC		
Presencia y accesibilidad al informe anual del Global Compact		x
Existencia de carta para solicitar aplazamiento de fecha, en caso de no haberse entregado		x
Fuente		

Entrevista a Gasolinera UNO

Sumario de entrevista semi-estructurada con Karen Ramírez, Directora de Responsabilidad Social UNO El Salvador.

La herramienta utilizada fue una entrevista semiestructurada debido a la flexibilidad que permite conocer a profundidad más sobre un tema específico, deja una pauta para que la conversación fluya entre el entrevistador y el entrevistado, donde este segundo debe ser el que más aportes hace a la conversación. La flexibilidad de la entrevista permite que nuevas preguntas surjan durante la conversación que permiten dar mejor explicación al tema en cuestión.

UNO El Salvador es parte del Grupo Terra un conglomerado que nace en Honduras y que a través del desarrollo en los últimos años se ha expandido a Centroamérica, convirtiéndose en uno de los más importantes en el sector energético de Latinoamérica.

La Responsabilidad Social para UNO El Salvador es asumida por la empresa como un compromiso voluntario que permite el cumplimiento de los objetivos como empresa más allá de generar un valor. La empresa es consciente que el principal producto que comercializan es un gran contribuyente al deterioro del Medio Ambiente de manera que tan enfocado una serie de acciones que ayudan en cierta medida a disminuir la contaminación que la empresa realiza.

En El Salvador las acciones encaminadas a la RESPONSABILIDAD SOCIAL comienzan en el año 2014, es de recordar que la empresa como UNO es consolidada en El Salvador en el año 2013 adquiriendo las operaciones que tenía Shell en el país, el comienzo fue con el programa de Becas Tutoría a nivel metropolitano el cual ha sido como el proyecto clave en la responsabilidad social de empresa, tanto en El Salvador como a nivel Centroamericano.

La empresa no ha utilizado las Responsabilidad Social a nivel de marketing ya que no comercializan o hacen públicas muchas de las acciones que realizan, a través de redes sociales y en su sitio web oficial han dado a conocer un poco sobre los proyectos y acciones que se manejan sobre la responsabilidad social, sin embargo

no realizan campañas para divulgarlas. Además debido a lo reciente de todas estas acciones la información sobre el trabajo que realizan en El Salvador es bastante limitada y la mayor fuente de información sobre los proyectos son sobre aquellos realizados en Honduras donde los proyectos han tenido mayor expansión ya que es donde surgen las iniciativas. Se recalcó que una de las razones por las que la empresa aún no hace divulgación abierta sobre las acciones que realiza es han sido sujeto de plagio por parte de otras organizaciones haciendo suyos proyectos que la empresa habría implementado con anterioridad. Por el momento la empresa no se asociado con FUNDEMAS, no se encuentra cómoda con poner a disposición pública las acciones que realizan.

A través de los años la empresa ha evolucionado a nivel de los proyectos que ha implementa en materia de Responsabilidad Social, abarcando casi todas las áreas que la academia considera como parte de la Responsabilidad Social, por el momento la empresa no menciona nada sobre acciones encaminadas de cara la lucha contra la corrupción, pero ya han hecho proyectos en materia de medio ambiente, sostenibilidad, Derechos Humanos y Laborales.

La empresa ha considerado diversos grupos de interés y la importancia de integrarlos, tanto socios, proveedores, empleados y las comunidades en las que esta tiene operaciones. Para elaborar las acciones encaminadas a las RSC la empresa no se basa solo en un solo grupo para poder generar ideas que contribuyan al desarrollo sostenible. Para poder implementar los proyectos se hizo un análisis de la situación del área en cuestión con los actores que participarían.

UNO no se ha limitado en implementar acciones de Responsabilidad Social en un solo ámbito ya que hay actividades que se manejan tanto a nivel interno en la que los involucrados de manera directa son los empleados y agentes internos de la empresa, de la misma forma que se están realizando proyectos de manera externa que benefician directamente a las comunidades en las que la empresa mantiene operaciones.

Además el Grupo Terra hace la subcontratación de empresas para la realización de sus operaciones, siempre se busca que estas empresas cumplan con las

legislaciones vigentes y también estén comprometidas con la RSE. Como Grupo Terra también se realizan programas de fortalecimiento de la cadena productiva con el fin de brindar herramientas que les permitan alinearse bajo la misma estrategia de RSE de la empresa.

Al hablar de modelos de RSC que son respectivos con la presente investigación Karen no parecía estar familiarizada con estos por lo que fue brindada una breve explicación sobre los aspectos más importantes de cada modelo, con estas consideraciones se pretende que la empresa implementa más un modelo filantrópico estratégico ya que las acciones implementadas no son en materia solo de crear un valor a la empresa y socios sino que también se persigue crear una relación con las comunidades y generar valores que propongan un desarrollo sostenible. Pero basado en el GRI4 el modelo de gestión de la empresa es el estratégico-instrumental.

Como toda nueva paradigma se han presentado una serie de desafíos para implementar algunos de los proyectos, se hizo mención al proyecto de Becas Tutoría ya que cuando el proyecto quiso ser puesto en marcha se encontraron con la falta de apoyo y confianza de los Centros Escolares que querían ser incluidos en el proyecto debido a que el país estaba en campaña política y se crearon especulaciones que la empresa se encontraba asociada con X partido político y que el proyecto solo sería para apoyar la campaña electoral que estaba siendo realizado en ese momento.

El grupo aún no pertenece al Global Compact de Naciones Unidas, siendo la mayor razón a esto la naturaleza reciente de las acciones que la empresa realiza en materia de responsabilidad social. Si tienen considerado la suscripción a esta iniciativa en el futuro pero se realizaría como el conglomerado de Grupo Terra, no únicamente como UNO El Salvador. A pesar de no encontrarse adherido al Global Compact la empresa cuenta con distintas certificaciones internacionales, cuenta

con el ISO 26000, ISO 9000 y OSHAS²⁵ que se han adquirido en los últimos 10 años; dichas certificaciones han sido de gran beneficio a la empresa ya que estandarizan los procesos y permiten la revisión y cumplimiento de la legislación vigente.

A nivel centroamericano el Grupo Terra es miembro activo de la red de empresas responsables (UNIRSE, CENTRARSE, FUNDEMÁS, FUNDARSE), con la membresía se obtiene un asesoramiento en el desarrollo de la estrategia de RSE de la empresa, lo cual se hace a través de distintos eventos y capacitaciones donde se prepara a la empresa en temas de RSE para fortalecer su gestión, y crear alianzas que permitan trabajar en conjunto con otras empresas en temas relevantes.

También en Centroamérica Grupo Terra ha marcado un ejemplo en materia de Responsabilidad Social y a nivel internacional ha sido reconocido en diversas ocasiones por las distintas entidades a nivel latinoamericano que trabajan en materia de RSC. El reconocimiento más reciente les fue otorgado el 9 de octubre de 2015 como “Mejores prácticas de América Latina” en responsabilidad social, el cual significa un reto y compromiso de la organización para seguir expandiendo sus acciones e innovar con sus proyectos propiciando el desarrollo sostenible de la región.

Se considera que debería existir un marco nacional que empuje a todas las empresas a integrar la RSE en su gestión, ya que con la existencia de un marco no solo se asegura el cumplimiento de la ley sino que también fomenta valores y crea competitividad en el mercado. La existencia de este marco permitiría un mayor conocimiento sobre el tema ya que las empresas muchas veces desarrollan acciones que pudieran enmarcarse como RSE pero como desconocen del tema no logran ligarlo a una estrategia sostenible.

Listado de proyectos realizados:

²⁵ El OHSAS por su siglas en inglés Occupational Health and Safety Management Systems, es una norma internacional que establece requisitos mínimos de las mejores prácticas en gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

- **Becas Tutoría:** es un proyecto enfocado a reducir la deserción escolar en los primeros años de la educación primaria que también busca fomentar la creación de la vocación en los participantes. El proyecto se enfoca en seleccionar Centros Escolares que se encuentren cerca a las distintas estaciones de servicio de la empresa y se eligen un grupo de estudiantes sobresalientes que están a un nivel de 5° y 6° grado de primaria que servirán como tutores a niños de 1° a 3er grado de educación primaria brindando tutorías semanales para reforzar las áreas de matemáticas y lenguaje. En El Salvador se han beneficiado un total de 150 tutores con un total de 700 alumnos tutorados. Como incentivo de la beca los tutores reciben \$25 mensuales en cuestión de la beca más un kit educativo para la realización de sus actividades. Recientemente la empresa realizó un encuentro con los tutores donde los niños beneficiados pudieron relacionarse y compartir las experiencias y resultados que el proyecto les produjo.
- **Becas para hijos de empleados:** La empresa da apoyo financiero a los empleados durante el año lectivo completo a los hijos de empleados que sean estudiantes sobresalientes en sus centros educativos.
- **Entrega de kits educativos:** En asocio con el Club Rotario la empresa ha realizado la entrega de mochilas y útiles escolares en un centro escolar de la zona occidental de El Salvador.
- **Programas de reforestación:** Con el apoyo y voluntariado de los empleados de la empresa se han realizado campañas de reforestación en diversas zonas del país. Este proyecto también se ha realizado a nivel centroamericano en los demás países que el grupo tiene operaciones.
- **Proyectos de infraestructura eco-amigable:** En El Salvador UNO ya ha realizado la inauguración de dos estaciones gas que han sido construidas de manera que están puedan ser más sostenibles con la utilización de fuentes de energía renovable para la realización de operaciones. Este proyecto tiene grandes expectativas para el futuro ya que se planea la renovación de las estaciones ya existentes y las próximas en construcción seguirían este modelo de operar a partir de fuentes energía renovable.

- **Programa Vivienda Segura:** con este programa se selecciona a un empleado que tenga trayectoria en la empresa a partir de ciertos estudios se identifican algunas necesidades que necesitan ser solventadas en la vivienda del empleado y como empresa se cubren a manera de proporcionar una vivienda digna a sus trabajadores. En El Salvador este proyecto ha sido realizado en una ocasión siendo la prueba piloto del proyecto a nivel nacional.

En el año 2015 los proyectos de Responsabilidad Social en El Salvador han contado con un aporte de \$125.000 el cual se planea ampliar en un 30% para el siguiente año a fin de expandir algunos de los proyectos que ya están siendo realizados.

Entrevista a BAC Credomatic

Entrevista semi estructurada

La mayor parte de la información solicitada está disponible en el sitio www.rscbaccredomatic.com

1. ¿Cómo define su empresa la Responsabilidad Social Corporativa?

Así entendemos la RSC

Política Corporativa de Responsabilidad Social

Nos comprometemos a gestionar nuestro negocio de forma responsable y a desarrollar iniciativas que aprovechen nuestros conocimientos y fortalezas, para mejorar la calidad de vida de las personas que se relacionan con nosotros y contribuir al desarrollo sostenible de las sociedades donde operamos".

2. ¿Por qué es importante la RSC para la empresa?

Porque es un enfoque de negocio.

Enfoque estratégico

Cumplimos con nuestra responsabilidad social aplicando un modelo de negocios sostenible, que identifica y atiende a aquellas áreas de gestión del negocio de donde se derivan los posibles impactos más importantes para nuestros grupos de interés y para nuestra empresa.

3. ¿Cuáles son los objetivos que se persiguen al implementar iniciativas de RSC en la empresa?
 - Potenciar las oportunidades derivadas de nuestros impactos positivos y
 - Eliminar, minimizar o compensar nuestros impactos negativos.

4. ¿La RSC genera algún valor agregado ante sus competidores?
5. ¿Desde cuándo iniciaron sus programas y/o iniciativas de RSC? ¿Con qué propósito surge implementar acciones de RSC? La RSC es un compromiso ético que la Empresa ha asumido desde siempre; sin embargo, la estructura formal de RSC se da en el 2007.
6. ¿Ha sido incorporada su definición/acciones/programas de RSC en el marketing de su empresa? ¿Por qué?

Al estar definida dentro de la estrategia global de negocio, todas las áreas tienen un indicador de RSC en su Balance Score Card, por lo que todas tienen identificada una acción para cumplir los 2 objetivos antes descritos. En este sentido el marketing es una de todas las áreas.

7. ¿Ha cambiado con el tiempo la definición y sus iniciativas de RSC? ¿Por qué?

La definición (política) no, pero las iniciativas sí, estas se desarrollan bajo planes estratégicos de 3 años, el cambio se debe a que permanentemente se hacen diálogos con stakeholders y estudios de impacto, que nos permiten identificar los temas que son relevantes para nuestros grupos y para nuestro negocio, que son los que definen nuestros ejes de acción.

8. ¿Han tomado en cuenta a los stakeholders para la elaboración de sus iniciativas de RSC?

Se ha trabajado un mapeo de Stakeholders que nos permite interactuar de diferentes maneras y coordinar los puntos mencionados en la pregunta anterior.

9. ¿Cuáles han sido los stakeholders que la empresa ha considerado para la elaboración de las iniciativas de RSC?



10. ¿Cuál es el rol de cada Stakeholder en su última iniciativa/programa de RSC?

Interactuamos con todos los Stakeholders a través de diferentes acciones que se dan en todas las áreas del negocio ya que como lo mencionamos la RSC para nosotros no es un programa es parte de la estrategia negocio.

11. ¿Poseen un programa planificado de acciones a implementar o únicamente responden a peticiones puntuales de cualquier sector?

Tenemos definidos 6 ejes estratégicos de acción de los que se derivan las diferentes iniciativas.



12. ¿Sus iniciativas/programas están dirigidas hacia la dimensión interna o externa o ambas?, pueden surgir dos preguntas, si se dirigen en ambas dimensiones ¿Qué iniciativas se dirigen a cada dimensión?, si solo se enfocan en una ¿por qué se deja de lado la otra dimensión?
Ambas.

13. En caso de que su empresa dirija acciones de RSC hacia la dimensión externa y utilice la Sub contratación de empresas, podría detallar lo siguiente: ¿se investigó si la empresa sub contratada contaba con RSC? ¿Se alineaba con la RSC de su empresa? ¿Posee sistemas de normalización dicha empresa? Su empresa ¿posee algún mecanismo que permita monitorear los avances o retrocesos de la empresa sub contratada?

Todas las iniciativas se trabajan directamente o a través de alianzas en las cuales nuestras contrapartes pasan por nuestro Sistema de Evaluación Legal y de Cumplimiento, se establecen medidas de evaluación de impactos y monitoreos.

14. De los modelos de RSC, ¿práctica su empresa el modelo estratégico-instrumental o el modelo filantrópico-estratégico? Si por ejemplo en la actualidad han puesto en práctica el modelo filantrópico-estratégico pero previo a dicho modelo, la empresa practicaba el modelo estratégico-instrumental; podrían detallar ¿cuál fue el motivo que propició dicho cambio? Desconozco esos modelos, pero puedo decir que nuestra empresa no practica la filantropía.

15. ¿Cuáles han sido los desafíos al tratar de implementar las acciones de RSC?

Los principales desafíos son de ejecución en cada área, para poder cubrir el total de la empresa.

16. ¿Posee su empresa Sistemas de Normalización? Por ejemplo la ISO 26,000 ¿Cuál? ¿Desde cuándo? ¿Ha influido en el modelo de RSC de su empresa?

Sí, estamos alineados a ISO 26000, usamos guía de reporte GRI y trabajamos bajo los principios del Global Compact

17. ¿Pertenece su empresa a un espacio/foro/organización nacional y/o regional que aglutine esfuerzos en materia de RSC? ¿Por qué? En Caso de pertenecer a una entidad surgen las siguientes interrogantes: ¿Qué implica la membresía de dicha entidad? Es decir ¿Qué objetivos persigue dicha

organización? ¿cuál es el aporte monetario que contrae la empresa al ser parte de esa entidad?, ¿Ha contribuido en la mejora de su RSC? Su empresa ¿ha cumplido los objetivos de dicha organización?

Somos socios de FUNDEMÁS desde el año 2007, el objetivo es ser parte de una red de empresas que comparten buenas prácticas en materia de RSC, FUNDEMÁS nos ha apoyado ha desarrollar algunas iniciativas como por ejemplo el programa de Desarrollo de Proveedores, en el cual FUNDEMÁS sirve como facilitador de la herramienta IndicaRSE, la evaluación de las empresas y posterior capacitación en los temas necesarios.

18. ¿Por qué su empresa no se ha adherido al Global Compact de Naciones Unidas?

Estamos adheridos en 2 países de la región y con interés de adherirnos localmente, de momento no hay un representante del Global Compact localmente. Las empresas que lo han hecho ha sido directamente con la oficina de Naciones Unidas, hemos tenido ya acercamientos y pláticas a través de FUNDEMÁS para poder adherirnos en el 2016.

19. ¿Se considera la opción de suscribir el Global Compact en el futuro?

Efectivamente, tal como lo explico en la pregunta anterior.

20. ¿Debería existir un marco nacional de fomento a la RSC?

Sí, como un incentivo para que las empresas puedan adquirir buenas prácticas, pero considero que lo primero es educar bien sobre RSE, debido a que en nuestro país se sigue confundiendo mucho con el tema filantrópico lo cual se pone en evidencia en las diferentes encuestas que se realizan.

Entrevista semi estructurada la constancia

1. ¿Cómo define su empresa la Responsabilidad Social Corporativa?

Nosotros dentro de la compañía no manejamos ni siquiera el concepto de Responsabilidad Social Corporativa porque todo nuestro comportamiento va enmarcado en nuestra **política de desarrollo sostenible**.

Desde 2006 que pasamos a ser parte del grupo SABMiller se lanza la política de desarrollo sostenible que en aquel entonces se llamaba: **10 pilares al futuro** que eran como los 10 pilares importantes de la empresa para impactar en las áreas sociales, económica y ambiental, bajo esta política hemos venido operando y desarrollando lo que nosotros internamente le llamamos: **el modelo negocio inclusivo**.

Esto significa que nosotros hacemos proyectos que impacten desde nuestro proveedores hasta el cliente que recibe nuestro producto, pasando por toda la etapa de producción, distribución, de los impactos que causamos en el ambiente como por ejemplo como ocupamos insumo más importante que es el agua pasando por los Derechos Humanos de nuestros empleados, tenemos además una política de ética que va transversal a toda la política de desarrollo sostenible y terminado con nuestros clientes quienes son los últimos que reciben nuestro producto.

Hace 2 años esta política cambio de nombre y se llama: **“Prosperar”**, ahora ya no son 10 pilares sino que son 5 pilares, además ya no son pilares sino que se llaman: **“Imperativos compartidos”**, son imperativos porque la empresa tiene la obligación de cumplir ciertas metas, el primer grupo de metas al 2020 y así vamos de 5 en 5 años, y son compartidas porque la política ahora ya no es de trabajar sólo en la parte interna, nosotros y solos sino más bien abrimos también a impactar a nuestros grupos de interés en las comunidades pero en alianza con alcaldías, gobiernos y ONGs, no podemos esperar tener un impacto importante en la problemática local si trabajamos nosotros solos.

Entonces nuestra responsabilidad social como modo de trabajo está inmersa dentro de esta política de desarrollo sostenible, que es transversal y es el modo de hacer negocio dentro de la compañía.

2. ¿Por qué es importante la RSC para la empresa?

Para la compañía el principal concepto es que no podemos tener un negocio saludable, si nuestras comunidades y grupos de interés no están progresando con nosotros. En la medida que mis comunidades y mis grupos de interés, desde clientes hasta proveedores prosperan es la única manera que mi negocio va a prosperar.

3. ¿Cuáles son los objetivos que se persiguen al implementar iniciativas de RSC en la empresa?

El objetivo nuestro es precisamente eso hacer prosperar a las comunidades y hacer prosperar al país de manera que mi negocio sea sostenible, en la medida que mis proveedores por ejemplo, los que me traen desde el azúcar hasta las tapaderas, si ellos dependen únicamente de la entrada de la constancia. Eso para nosotros no es tan saludable, entonces los fortalecemos a través de diferentes proyectos para que ellos puedan diversificar su cartera de clientes y no seamos nosotros su única entrada, entonces en la medida en que ellos sean sostenibles. Yo voy a asegurar que mis insumos vengan de un negocio sano, que sean sostenibles.

Lo mismo, pasa hacia afuera por decir el caso de una tienda a través de los proyectos que tenemos para este grupo en específico, fortalecemos nuestro negocio de tal manera que si ahora tengo una tienda mañana me aseguro que esta tienda continúe operando, que genere uno o dos empleos porque si la cierran pierdo yo también entonces la idea es que sean sostenibles y mantengan mi negocio también.

Ya no vemos la responsabilidad social dentro de la empresa, dejo de ser hace muchos años un tema de filantropía, los recursos de la empresa para filantropía son cada vez menos, ósea a nosotros nos da tristeza pero realmente nosotros donaciones damos pero una mínima parte.

Si a mí piden una donación de \$1000 dólares para algo, eso significa que son a lo mejor cuatro o cinco tiendas que yo dejo de atender el programa, entonces necesito encausar todos los recursos que yo pueda para lograr impactar en mis grupos de interés.

4. ¿La RSC genera algún valor agregado ante sus competidores?

Si, definitivamente. La política de desarrollo sostenible nuestra “Prosperar” tiene diferentes aristas en el tema social y económico, tenemos proyectos para fortalecer proveedores, para fortalecer clientes y distribuidores.

Y eso a nosotros nos asegura que nuestro negocio sea sostenible y hasta cierto punto nos crea un vínculo a parte de lo comercial con estos negocios, ya que yo los estoy fortaleciendo sin ningún costo para ellos y ellos se sienten más comprometidos con la empresa, esto obviamente crea una ventaja contra mis competidores pero no lo hacemos tanto por eso sino que realmente por fortalecer esta cadena, también es un poco para impactar en temas como empleos por ejemplo.

No es el objetivo de los proyectos crear empleos pero es uno de indicadores que se ha visto fortalecido a lo largo de estos años en las tiendas y en los comedores ya hay una o dos personas más en un periodo de uno o 2 años lo que finalmente impacta a las problemáticas más severas del país.

5. ¿Desde cuándo iniciaron sus programas y/o iniciativas de RSC? ¿Con qué propósito surge implementar acciones de RSC?

La Constancia tiene casi 110 años de estar operando siempre ha sido una empresa que se ha caracterizado por estar pendiente del compromiso país.

Antes del 2006 eran compromisos que tenían que ver más con temas como el deporte, como por ejemplo la espiga dorada que fue una premiación que se hizo durante muchos años con mucha tradición en el país.

Pero no estaba para entonces la responsabilidad social de la empresa enfocada en fortalecer a los grupos de interés y a la cadena de valores como tal; hasta del 2006

en adelante que se lanza “**la política de desarrollo sostenible**” y es cuando nosotros empezamos a promover este modelo de negocios para fortalecer las comunidades, para fortalecer la cadena de valor y para hacer uso responsable de los recursos adentro la empresa.

Por lo que una política formal, ya escrita; como más formal viene desde el 2006, desde el 2006 hacia atrás era una cuestión más de filantropía, como se iba entendiendo la responsabilidad social en el país, esta fue una de las primeras empresas que se comprometieron en el tema de la responsabilidad social.

Sin embargo desde el 2006 para acá ya viene más formalizada a través de una forma de hacer negocios y una política de desarrollo sostenible más estructurada.

6. ¿Ha sido incorporada su definición/acciones/programas de RSC en el marketing de su empresa? ¿Por qué?

Si claro, esto es transversal en toda la empresa, para nosotros en una entrevista y en diferentes formas nos preguntan cuánto invertimos en Responsabilidad Social, el cual es un tema bien complicado cuantificar, porque ya no es un departamento el que lleva a cabo la responsabilidad social, sino que Manufactura lleva dentro de sus metas del año por ejemplo disminuir la cantidad de agua que ocupan para producir cervezas, jugos o gaseosas, eso no se cuantifica como responsabilidad social ni desarrollo sostenible sino como parte de hacer el negocio.

Para nosotros por ejemplo fortalecer a los proveedores, ya son proyectos que nosotros tenemos no como parte de una respuesta de responsabilidad social o como un requerimiento sino más bien como una forma de hacer negocio, entonces ya viene en el ADN de la empresa de las áreas de la compañía.

7. ¿Ha cambiado con el tiempo la definición y sus iniciativas de RSC? ¿Por qué?

Si ha habido un cambio radical, a lo largo del tiempo, sin embargo desde el 2006 para acá ya viene más formalizada a través de una forma de hacer negocios y una política de desarrollo sostenible más estructurada.

8. ¿Han tomado en cuenta a los stakeholders para la elaboración de sus iniciativas de RSC?

Pues en la parte social que en cuando más dialogo tenemos con los stakeholders, realmente tratamos de que la respuesta y proyectos vengan insumos de parte de los... para casos específicos por ejemplo las comunidades es bien complicado que una empresa llegue y diga yo voy a tener un fondo de \$200,000 para darle becas a la gente, a lo mejor becas no es lo que la gente necesita en esos momentos.

Te voy a dar un ejemplo: tenemos un fondo °Se llama Empende Futuro, que es un fondo de oportunidades para jóvenes en riesgo, entonces opera de la siguiente manera, nosotros ponemos a la disposición de las alcaldías de San Salvador, Soyapango y Nejapa porque ahí estamos concentrando nuestros recursos de inversión social, ponemos a disposición cierta cantidad de fondos para que ellos decidan que quieren hacer, entonces se hacen una serie de talleres participativos con la gente que está interesada y con las comunidades que están alrededor de nuestras plantas para ver que deciden hacer.

En el caso de Nejapa una parte de los fondos los destinamos para becas, para los muchachos, becas técnicas y universitarias, en San Salvador por ejemplo ellos decidieron que no querían becas, que lo que querían eran cursos para la resolución de conflictos, cursos para convivencia entre vecinos, porque las realidad de Nejapa y San Salvador son diferentes, Nejapa es más rural, no tienen las mismas condiciones que tenemos nosotros aquí...

9. ¿Poseen un programa planificado de acciones a implementar o únicamente responden a peticiones puntuales de cualquier sector?

Las necesidades son diferentes, por ello parte del éxito de este programa ha sido que no hemos impuesto y ningún proyecto ha sido así, no se ha impuesto el objetivo sino más bien sale de un proceso participativo con las comunidades que no llevamos a cabo nosotros sino que una ONG especializada en eso, pero viene de este proceso participativo, ósea no podemos nosotros hacer lo que queremos hacer porque no estamos asegurando el éxito del proyecto, entonces así como en este

caso particular realmente no me sorprendió mucho la elección de la gente por diversas razones...

El objetivo es ir viendo de qué forma podemos impactar positivamente en las problemáticas locales y nacionales pero dando una respuesta que de verdad se acomode a las realidades y necesidades de cada grupo de interés.

10. ¿Sus iniciativas/programas están dirigidas hacia la dimensión interna o externa o ambas?, pueden surgir dos preguntas, si se dirigen en ambas dimensiones ¿Qué iniciativas se dirigen a cada dimensión?, si solo se enfocan en una ¿por qué se deja de lado la otra dimensión?

Fíjate que la dimensión interna también está bien cuidada través de plataformas como ahorita que vaya para afuera hay varios portes que hablan de una plataforma con 8 pilares que recursos humanos ha venido desarrollando desde hace ya 3 años, entonces es trabajar con los empleados para que se sientan bien con su propio trabajo, para que uno conozcan lo que tienen que hacer, dos que tengan las herramientas necesarias, tres que se sientan cómodos en sus horas de trabajo, cuatro para que sepan a quien acudir cuando tengan alguna consulta.

Entonces toda esta plataforma va enfocada a dar una respuesta de que se sientan bien, ósea también la plataforma de desarrollo sostenible sostiene que no puede ser exitoso un negocio si los empleados no están comprometidos con el trabajo, la única forma que estén comprometidos es que haya flexibilidad y que se sientan comprometidos con la compañía.

Entonces no la verdad no pudiera cuantificar, en porcentaje a lo mejor del 100% de la política de Desarrollo Sostenible, 50% está dedicado a la parte interna y el otro 50% al trabajo con los stakeholders.

11. De los modelos de RSC, ¿práctica la empresa el modelo estratégico-instrumental o el modelo filantrópico-estratégico?

No cabría la posibilidad de aplicar un modelo de RSC, porque nosotros debido a que nuestra Responsabilidad Social es una parte de nuestra política de Desarrollo Sostenible que nosotros llevamos a cabo.

12. ¿Qué implica para su empresa el hecho de pertenecer al Global Compact?

Para nosotros fue relativamente fácil, acoplarnos a las... vaya no tuvimos que hacer nada diferente, lo único que teníamos que hacer honestamente era reportar nuestros avances en la política, también para el GC, desde luego debo mencionarles que nuestra política de Desarrollo Sostenible también se mide a nivel interno a través de una herramienta de desarrollo que se llama SAM Sustainability Assessment Matrix, que es un software, que ocupamos en 125 empresas a nivel mundial y en la cual vamos reportando cada 6 meses los avances que tenemos en cada uno de los pilares dentro de la política, entonces esta información ustedes se pueden meter al sitio de la página y dar seguimiento y ver los resultados de la compañía son de acceso público, los pueden comparar con otras acciones, ósea entonces nosotros ya tenemos este sistema de medición que nos hizo también bien fácil el poder optar al GC...

Además que nosotros en materia de Desarrollo Sostenible todos los años sacamos reporte, de verdad para nosotros no fue complicado la suscripción al GC porque no tuvimos que hacer ningún cambio estratégico ni ningún cambio en la compañía para encausar nuevamente la visión, ya la política estaba realmente bien estructurada respondía a todos los objetivos del PG.

13. ¿Adherirse al Global Compact ha contribuido a la mejora de la gestión de la RSC de su empresa?

Todo este proceso para nosotros ha sido bien fácil ya que no tuvimos que hacer ningún cambio estratégico ni de comportamiento para el GC, ahora yo sí creo y es mi opinión muy personal que hemos hablado que debería de haber una comunicación más grande con los objetivos del GC ahora con el lanzamiento de los objetivos de Desarrollo Sostenible se vuelve bien necesario porque la gente,

nosotros porque tenemos una compañía bien comprometida con el tema no nos ha costado digerir todo esto pero de la mediana empresa para abajo que es la gran mayoría de empresas en el país asumen que este es un tema para grandes compañías de gran inversión, y son temas muy sencillos que se trabajan con los empleados por ejemplo y muchas de ellas ya lo hacen y no lo tienen identificado como una política más grande entonces, si creo yo que hace falta un trabajo de comunicación más serio en el tema del PG, bueno y ahora con los objetivos del desarrollo sostenible

14. ¿Global Compact fomenta un modelo de RSC? ¿Cuál?

No aplica

15. Previo a la suscripción al Global Compact, ¿Cuál era la guía de la empresa para la implementación de acciones de RSC o se respondía únicamente a intereses específicos de los stakeholders?

Fíjate que honestamente cuando nosotros conocimos del Global Compact nos dimos cuenta que tenía muchas coincidencias con nuestra política de Desarrollo Sostenible, realmente todos nuestros objetivos de la política estaban alineados con los objetivos del GC.

Entonces nuestra responsabilidad social como modo de trabajo está inmersa dentro de esta política de desarrollo sostenible, que es transversal y es el modo de hacer negocio dentro de la compañía.

16. ¿Posee una norma de certificación Internacional? ¿Cuál? ¿Desde cuándo? ¿Ha influido en el modelo de RSC de su empresa? ¿Ha contribuido al cumplimiento de los principios empresariales del global compact?

Certificaciones internacionales tenemos y están ahí contempladas en el reporte, entre otras tenemos la ISO 9,000, bueno tenemos varias certificaciones que están vigentes hasta la fecha

17. ¿Se han presentado los informes de progreso de cara al avance en el cumplimiento de los principios del Global Compact?, si la respuesta es negativa ¿Por qué no se han presentado?

Presentamos el informe del progreso del Global Compact en Octubre de este año, porque a mí se me olvido que era fecha límite y pedimos prorroga pero si lo presentamos y lo que presentamos fue el informe de Desarrollo Sostenible, que nos lo dieran como valido porque además está certificado por el GRI, toda la información del reporte de Desarrollo Sostenible se audita por un externo que por una firma de auditores que certifique que toda la información es verídica.

18. ¿Su empresa ha puesto en práctica los principios Proteger, Respetar, Remediar o Principios Ruggie?

Honestamente no, pero entiendo que esto tendría que ver con el tema de Recursos Humanos, verdad... bueno yo personalmente no conozco del tema, talvez alguien de la empresa sepa y este trabajando en ello, pero aun así lo desconozco. [Breve explicación de los Principios Ruggie, por parte del entrevistador..]

Bueno yo creo que en eso viéndolo desde ese punto de vista esto es parte también de la política de transparencia que tenemos nosotros que es parte de uno de los pilares, otro de los pilares también es que haya transparencia a la hora de reportar avances... nosotros al principio de cada reporte o durante el año se entrega una evaluación de información de lo que se ha cumplido y no, así lo reportamos si hay algo en lo que no se ha cumplido así tenemos en este reporte en la parte de adelante un sistema de semáforo en el que vamos marcando en verde lo que hemos cumplido, si estamos en amarillo lo que más o menos y en rojo lo que no se ha cumplido, este ejercicio lo hacemos con un convenio que tenemos firmado con la OMS que no lo hemos firmado no solamente nosotros los empresarios sino que lo han firmado todos, los productores a nivel mundial.

Se firmó este compromiso con la OMS para que a partir del 1 de enero de 2014 comenzáramos a trabajar en un plan de 5 años, en cinco temas primero educir la contratación de menores de edad y promover la cultura de seguridad vial para

reducir la cantidad de accidentes que tienen que ver con el alcohol para elevar el nivel de información del consumo de alcohol de nuestros clientes, nosotros ya lo hacíamos pero otras empresas no, nosotros poníamos símbolo del carrito, si toma no maneje o que una persona embarazada no pueda consumir, hacer un consenso de mercadeo responsable de todos los productos relacionados con alcohol y eso, entonces tenemos ese proceso firmado, y cada 6 meses tenemos un semáforo en el que vamos adelantando como vamos, este también es un ejercicio de transparencia y de comunicación.

19. ¿A hecho su empresa uso del artículo 32 de la ley del impuesto sobre la renta?

Pues fíjate que no porque esto está relacionado con el tema de infraestructura, yo entiendo que si nosotros trabajamos y porque hace poco estábamos platicando con la gente de la Dirección de Impuestos sobre eso, si nosotros por ejemplo llegáramos a hacer una calle o pavimentamos una calle que vaya por ejemplo de mi planta a la comunidad eso se pudiera descontar.

Y nosotros no hacemos ese tipo de cosas, o proyectos no nos enfocamos en infraestructura sino más bien nos enfocamos en la parte de capacitación y la parte de fortalecimiento de capacidades administrativas y eso pues no, y en algunos casos hacemos esos trabajos con ONG`s pero por ejemplo en el caso o proyecto en el que invertimos más recursos lo hacemos con una empresa que es S.A. de C.V. no es una ONG, entonces tampoco nos ejecutamos por ese lado y no hacemos proyectos de infraestructura.

20. ¿En nuestro país debería de existir un marco nacional/municipal que fomente la RSC?

Yo creo que sí, pero siento que para eso hace falta como les mencionaba anteriormente con el tema del Global Compact, también mucha parte de comunicación, yo creo que FUNDEMÁS está haciendo una labor de un Mega pero, hasta cierto punto no muy efectiva en ir promoviendo temas de Responsabilidad

Social, porque también hace falta verlo no como un gasto ni una contribución sino que como una inversión de la empresa.

Tenemos que empezar a migrar de la parte de la filantropía a darnos cuenta que fortalecer la cadena de valores beneficia a la empresa, yo pienso precisamente que en este camino hacia de migrar de la filantropía a una Responsabilidad Social bien entendida hay muchas causas que se van a ir perdiendo, ósea hay muchas ONG's que sobreviven de donaciones que a lo mejor al cambio ya no, mm no sé por decir algo, la Teletón o causas que no son nuestras que son loables y que causan un impacto bien positivo.

Pero ya nosotros por ejemplo hemos venido reduciendo la cantidad de donaciones que hacemos a causas como estas antes teníamos, puchica le donábamos hasta el día del cáncer y tenerlo por causa, eso ya para mi significa menos áreas que fortalezco menos becas que tengo para mis muchachos de Nejapa.

Entonces nosotros al menos lo vemos desde esa óptica, de mejorar y de hacer más eficiente el recurso que tengo para la inversión social de manera que pueda causar un impacto que pueda medir, ósea todos mis proyectos pasan por un proceso de medición para ver si realmente yo estoy impactando en la vida de la gente, se comienza una línea base y mide cada año de ejecución si realmente estoy logrando un impacto positivo.

Porque de la mirada de la filantropía a la responsabilidad e inversión social corporativa bien invertida, pero creo que hace falta un poco de comunicación aquí para llegar a un marco institucional que promueva, debería ser, si creo yo que deberíamos encaminarnos hacia allá y ojala en un momento lo logremos, pero hacerlo sin haber comunicado de verdad y que la empresa privada entienda a que se refiere, es hasta cierto punto peligroso. Enfocar la asistencia para socios más que por asistencialismo de donación.

Entrevista Semi estructurada Telefónica Telefónica

1. ¿Cómo define Telefónica la Responsabilidad Social Empresarial?

Si, bueno nosotros la definimos, bueno si nosotros la manejamos como la Responsabilidad Social Corporativa porque la idea es que toda la estructura corporativa se involucre en el proceso, y para nosotros la Responsabilidad Social Corporativa es: la adecuada gestión tanto de los riesgos como de los beneficios que genera la actividad económica de nuestra industria en las diferentes economías, la gestión eficaz de los riesgos para tratar de disminuir los impactos en la medida de lo posible en la economía y por supuesto para saber aprovechar los beneficios tanto dentro de nuestro público interno que son nuestros empleados así como también en pro de las comunidades en donde trabajamos, al final digamos es una arista, es un trabajo de tres elementos que se involucran con los cuales nosotros estamos tratando de impulsar y estamos trabajando de trabajar desde hace años.

2. ¿Por qué es importante la RSC?

Porque es necesario contribuir a que el impacto que tienen las empresas en las distintas sociedades en donde operan sea el mínimo es una forma también de retribución un poco al desarrollo que tienen las empresas por su actividad comercial y pues responder a la sociedad alguna forma por todo ese desarrollo económico que logran las empresas Entonces en ese sentido digamos que es como una la manera de regresar de la sociedad un poco los beneficios que como empresa también estamos percibiendo

3. ¿cuáles son los objetivos que percibe telefónica a través de su RSC?

Nosotros trabajamos los diferentes ámbitos como el ámbito ambiental el ámbito económico y el ámbito social y en el cual nosotros desempeñamos nuestra estrategia de responsabilidad social corporativa cada uno tiene sus diferentes objetivos en el ámbito ambiental por ejemplo Tratamos de contribuir de la mejor manera posible para garantizar minimizar el mínimo Impacto de nuestras operaciones en el cambio climático y el medio ambiente cómo lo hacemos a través de nuestras diferentes políticas hacemos compromisos anuales sobre reducción de

emisión de carbono tenemos el tema de reutilización y uso de los terminales todos los insumos que utiliza la empresa para operar todo el equipo en obsolescencia en el ámbito económico aportamos de alguna otra forma de nuevo en con nuestros servicios con nuestras tecnologías con servicios que ayudan tecnologías que ayudan a desarrollar las economías de los de los de los países en donde operamos impulsar el desarrollo de las sociedades por ejemplo herramientas que vaya ligadas al tema de la de la inclusión digital herramientas que vayan ligados al tema de la movilidad bancaria para garantizar que los servicios bancarios llega hasta cualquier lugar sin necesidad de que exista un lugar físico sistema de salud a través de aplicaciones que lo que sea brindan también a través de internet para que la salud pueda llegar a cualquier ámbito por las personas que no se puede movilizar hasta una determinada área geográfica y en el tema social pues contribuimos y tenemos un enfoque muy muy importante en el tema de educativo creemos que la tecnología es una mejor herramienta para lograr la calidad de educación en los países y ahí trabajamos mucho de la mano con nuestra área de acción social como lo es fundación telefónica desarrollamos proyectos en escuelas para impulsar la capacitación de docentes y la preparación de jóvenes y niños para que puedan estar capacitados para afrontar lo que representa el mundo digital

4. ¿Sus acciones las ejecuta Fundación Telefónica?

El área de responsabilidad social corporativa si un área de fundación telefónica el área de la responsabilidad corporativa ejecuta todo lo que tiene que ver con el ámbito económico y medioambiental y todo lo que tiene que ver con el ámbito social lo ejecuta fundación telefónica sobre todo el enfoque de trabajo en escuelas públicas pero digamos que son varios factores que se involucran para la implementación de la política de responsabilidad social empresarial.

5. ¿Genera un valor agregado ante sus competidores?

sí genera un valor agregado la tendencia ahorita es incluso que los inversores y la mayoría de consumidores están premiando más a las empresas que tienen este tipo de prácticas por ejemplo nosotros pertenecemos al índice de sostenibilidad del down Jones Y eso es un índice que registra mucho para apoyar o para con nosotros

queremos emitir deuda colocar deuda en los mercados es un buen indicador que pesa cada vez más los consumidores premian a las empresas que aportan a la sociedad respeten los derechos humanos tienen código de ética de conducta interna y todo va pesando cada vez más la tendencia de algunos indica que cada vez más los inversores y los consumidores están visualizando esos indicadores de las empresas entonces para nosotros es importante eso por un lado porque también está representa el crecimiento y el desarrollo de la empresa Pero también representa el lado como decía anteriormente el lado de poder contribuir ir retribuir a la sociedad parte de lo que hemos logrado a lo largo de estos años.

6. ¿Desde cuándo lo vienen implementando?

La responsabilidad social corporativa se está implementando desde el inicio de la compañía en El Salvador estamos desde el 98 y poco a poco se han ido digamos creando las estrategias y profundizando de acuerdo cómo se va actualizando cada vez estos temas por ejemplo nosotros estamos adheridos al Global Compact, cumplimos con nuestro trabajo interno y en nuestras políticas internas lo que está contemplado dentro de los principios del Global Compact, la declaración universal de los Derechos Humanos hace algunos años ella se introdujo como una importante materia dentro de la evaluación, que también se hace para las políticas de responsabilidad corporativa Igualmente se establecieron y se han respetado todos los principios, hay indicadores que se miden tanto a nivel corporativo como a nivel local y regional para verificar qué tanto le estamos dando cumplimiento de acuerdo a los diversos sistemas de medición de los indicadores del Global Compact

7. ¿Eso lo reporta la casa Matriz o lo reportan localmente?

Lo reportamos a la casa matriz hay un reporte corporativo hace algunos años estamos haciendo un reporte local ahora se ha quedado un reporte regional de las 5 operaciones que por el tamaño se decidió hacer un reporte regional de Centroamérica, pero además aportan todos los indicadores al corporativo son indicadores que además son auditados por una auditora y eso se publica anualmente en la página de responsabilidad corporativa de telefónica

8. ¿Estas estrategias o acciones son incorporadas en su Marketing?

Si tenemos varias acciones quedan incorporadas en nuestro marketing también hay productos que están vinculadas con el tema de responsabilidad corporativa por ejemplo nosotros tenemos un área muy importante el tema de internet seguro para telefónica es muy importante contar como una política pública un internet abierto pero también un internet seguro y parte de este proyecto se trabaja desde el área de responsabilidad corporativa ideas del área de marketing cómo desde el área de responsabilidad corporativa trabajamos en promover la necesidad de contar con un internet seguro sobre todo para niños y adolescentes telefónica cuenta con un reglamento interno para garantizar la protección de los niños en internet las acciones que tiene que ver con el área de marketing son el hecho de restringir todos los sitios de identifican con contenido de material pornográfico infantil o que presente un riesgo para los derechos de la niñez trabajamos con una entidad internacional Qué es el internet foundation a quién le reportamos y quien nos reporta todos los sitios identificados para qué nosotros los bloqueamos en nuestros servidores y a través de nuestros dispositivos no se pueda acceder a esos sitios Qué son identificados como sitios que violentan los derechos de la niñez el año pasado lanzamos una plataforma también enfocado en el área de responsabilidad corporativa una plataforma enfocada a orientar tanto padres de familia como maestro y los niños uso del internet qué se llama familia digital esto es un centro de recursos donde la gente pueda encontrar definiciones sobre todos los riesgos delitos que hay en internet hasta los consejos de cómo evitar Cómo poder proteger tu identidad todos tus datos en internet y paralelo a ello desde el marketing para reforzar todas estas acciones Pues los productos que se crean Bank acompañados de algunos sistemas que te permitan reforzar la política de responsabilidad corporativa Como por ejemplo nosotros Contamos con productos qué se llama escudo Telefónica Qué es un producto que además de permitir que tener la seguridad y el control de tus dispositivos protegerlo contra virus que te permite también la localización si no sabes dónde está lo podés ubicar, también te incluye proyectos como el sistema de control parental para los padres de familia pueden a través de este producto puedan verificar Cuál es el sistema de navegación de sus

hijos restringir las páginas restringir los horarios para navegar al fin de garantizar que no estén expuestos a todo lo que hay en internet Igualmente Tenemos un montón de servicios por ejemplo el WiFi gestionado Qué es un servicio de WiFi que se ofrece a nivel empresarial donde también ofrecemos a la empresa te quiero instalar este servicio el sistema de control parental incluido para garantizar que en restaurantes o en zonas donde pueda ver puede haber menores los menores no se encuentren expuestos a este tipo de situaciones entonces igualmente Eso es parte de la evolución de la tecnología Tenemos muchos dispositivos que son considerados como accesibilidad en el sentido que puedes manipularlo para que una persona discapacidad pueda puedo disfrutar de la tecnología ya trae identificados para que una persona por ejemplo no Vidente pueda utilizar un teléfono Sólo activa el sistema de accesibilidad para qué para que la persona discapacidad pueda puedo disfrutar de la tecnología ya trae identificados para que una persona por ejemplo no Vidente pueda utilizar un teléfono Sólo activa el sistema de accesibilidad para qué para que la presa persona puedo utilizarlo sin ningún problema tenemos el proyecto también de reciclaje de celulares ahí tenemos el apoyo de todos de toda el área de marketing es un proyecto que también hacemos el año pasado justamente en El Salvador donde a través de las tiendas también estamos invitando a nuestros clientes a que reciclen los celulares que los donen para que puedan ser tratados debidamente y todo lo que surja de la venta de sus teléfonos será donado completamente para salvaturatura para la protección de los bosques y las áreas protegidas en El Salvador. Entonces digamos que esto es uno de los ejemplos donde se interrelaciona el área de marketing con nuestra área de responsabilidad corporativa

9. ¿Ustedes inician acciones en el 98, a lo mejor no tan desarrolladas como lo están ahorita.

En el 98 iniciamos acciones pero que estaban más enfocadas al área social y medio ambiente que fue el área donde iniciamos también trabajamos con SALVANATURA y otra organización que se llama manos verdes y además nosotros fuimos los primeros operadores una de las primeras empresas en firmar el Global Compact.

nosotros comenzamos operaciones en el 98 telefónica del 2002 ya firmó la adhesión al Global Compact y comenzó a trabajar en el 2002 lo firma la casa matriz si pero las directrices pasa a todas las operaciones en el mundo por eso nosotros hablamos de responsabilidad corporativa firma la casa matriz y las operaciones bajan a todas las operaciones en El Salvador desde que desde que las operaciones iniciaron desde que se firmó el Global Compact nosotros tenemos un código de ética escena principios de actuación ese código de ética establece o lleva inherente todos los principios del Global Compact aplicados al día día de los empleados es un código de ética que todos los empleados deben manejar me deben conocer para implementarlo en su día a día esa es una de las primeras acciones que se hizo y se ha ido modificando y creando políticas internas como la que le decía reglamentos reglamento interno de internet la política de protección del medio ambiente y política de accesibilidad para personas con discapacidad política de reciclaje seniles política de negocios sostenibles hay una política verde digamos que son diferentes áreas que se han ido trasladando hace las diferentes operaciones en El Salvador nosotros individualmente nos adherimos al Global Compact pero también lo que queremos es hacer el Capítulo nacional del Global Compact porque al final la idea de Naciones Unidas crear las redes locales, se hizo el proceso a finales de 2014 pero lamentablemente no hemos logrado el grupo de empresas que se requieren o que Naciones Unidas pide para formar la red local estamos ahorita oficialmente inscritas 5 empresas en el Global Compact localmente en la red local 5, pero Naciones Unidas pide por lo menos 10 empresas para poder conformar la red local, desde el año pasado se está trabando con FUNDEMAS para motivar a otras empresas para que nos acompañen y se oficialice la red local.

10. ¿Definitivamente desde el 98 hacia acá hay un cambio?

Sin definitiva hubo un cambio porque antes la responsabilidad corporativa se veía únicamente como un área, como un área separada o independiente ahora la responsabilidad corporativa es algo que implican todas las áreas de negocio es una acción transversal baja desde el comité desde el presidente de telefónica baja de todos los IOS regionales a los líderes de cada país y a todos los comités de acción

de cada país tiene su área de responsabilidad corporativa, claro por supuesto algunos países por su infraestructura tienen más otros tienen menos pero todos los países tienen un área de responsabilidad corporativa que coordina las acciones ideal una u otra manera algunas vienen diseñadas y estructuradas desde el corporativo, basada en la política corporativa y se van disgregando y aplicando de acuerdo a la realidad de cada país.

11. ¿Han sido tomados Stakeholders, y en caso de que hayan sido tomados cuáles han sido sus funciones?

Si se tiene como te decía nosotros tenemos un sistema de reporte de indicadores se hace el informe de la responsabilidad corporativa y ahí nosotros hacemos nuestra matriz de materialidad va identificando a través de reuniones con proveedores cuestionarios o encuestas Cuáles son los temas de preocupación de los proveedores o de los diferentes stakeholders dentro de nuestros stakeholders están proveedores, clientes, medios de comunicación, instituciones de gobierno, organizaciones internacionales afines a los temas que estamos tratando, por supuesto están colaboradores, anualmente se está realizando la matriz de materialidad junto con ellos se está revisando la matriz de materialidad con ellos para saber cuáles son los temas que más les preocupa a ellos porque son más complicados o que sean incluidos dentro de nuestro accionar de acuerdo a eso también se va definiendo las prioridades dentro de la responsabilidad corporativa

12. ¿Pero entonces el rol de cada stakeholders es aportar insumos

Claro es aportar insumos por ejemplo decirte que si los proveedores le interesa la transparencia en la cadena de suministros, la erradicación del trabajo infantil en la cadena de suministros o si es el tema ambiental vemos la instalación de algún infraestructura, la emisión de Campos electromagnéticos, la emisión de gas de carbono, el re-uso y el reciclaje de todo el material en obsolescencia, y así los diferentes sectores van evaluando los medios de comunicación, pues de repente se miden los impactos que tan relevantes son para cada sector “x” tema; además nosotros intentamos medir anualmente como vamos en las diferentes áreas de responsabilidad corporativa, lo hacemos a través de una herramienta que nos brinda

FUNDEMAS que llama indicarse en donde cada empresa hace su auto evaluación sobre indicadores y sobre diferentes políticas sobre el tema de la responsabilidad corporativa.

13. Si le tocara hacer una definición de porcentajes ¿qué dimensión atienden entre interna y/o externa?

En público interno yo te lo dividiría de la siguiente manera acción social que es todo lo que hacemos a través de fundación telefónica que es más o menos el 50% de todas nuestras acciones de responsabilidad corporativa un 30% nuestro público interno son las atenciones a nuestros empleados hay un 20% a lo que sería el medio ambiente y en menor medida o menor porcentaje el tema económico

14. ¿Practica telefónica un Modelo de Responsabilidad Social Corporativa?

En este caso hay vale Hacer una aclaración muchas veces la responsabilidad corporativa es confundida con La donación pero no lo es o sea telefónica como política evitar cualquier tipo de donación cualquier acción de filantropía para nosotros la filantropía no es parte de nuestra estrategia de responsabilidad corporativa porque por Qué es responsabilidad corporativa y sostenibilidad un negocio es sostenible en la medida en que su sociedad sea sostenible una sociedad no la vas a ser sostenible si le pasas donando, entonces nuestra estrategia de responsabilidad corporativa es aportar todos los conocimientos y herramientas a través de la tecnología para que esas sociedades se desarrollen te pongo un ejemplo fundación telefónica que es el brazo social por política no hace donativos y no recibe dinero de terceros sino que es una entidad autofinanciable con todas las operaciones de telefónica todo se invierte en proyectos y alianzas afín de que quede una estructura transformada, yo sé que hay muchas empresas en El Salvador y en otros países que identifican la responsabilidad corporativa como la donación de bolsones, útiles.

-ustedes alguna vez lo hicieron?- hace algunos años nosotros teníamos un programa que se llama Proniño que iba encaminado a la erradicación del trabajo infantil pero era un trabajo que iba enfocado a trabajar en las estructuras educativas

de las comodidades para convencer a familias sobre la importancia de la educación de sus hijos trabajamos en las escuelas para trabajar la calidad educativa para mejorar el rendimiento de los niños acompañamos sus acciones ayudas económicas pero que se transformaban en la compra de útiles y uniformes pero era un elemento satélite del proyecto, el proyecto si lo que quería era dejar transformado el sistema, para garantizar que las familias pudiesen mantener la educación de sus hijos y así evitar que trabajaran, Incluso se trabajaron proyectos económicos para que la familia pudiera tener otra manera ingresos porque sabemos que en El Salvador muchos niños trabajan y entonces al quitar un niño trabajador era quitar los ingresos que podía percibir la familia y entonces para garantizar que su familia fuese sostenible y para no poner en riesgo su sobre soberanía alimentaria se hacían proyectos como de microempresa o micro-negocios pero el objetivo era transformando el sistema, pero en realidad el programa no se identificaba por regalar o por la donación de útiles.

Nosotros también tenemos un proyecto también qué se llama aulas telefónicas mucha gente nos llama para decirnos que donemos un salón pero la estrategia del proyecto si bien es llegar a la escuela e instalar el aula con computadoras e internet pero también el objetivo es la formación digital de los docentes y los niños no simplemente ir a donar, ¿por qué? al final eso nos ha pasado que hay escuelas que no han aprovechado todo lo que hemos entregado lo que hemos hecho ahora es dejar y entregar a las escuelas el manejo de estas aulas porque la idea es que ellos aprendan a manejar todo el tema de tecnología entonces nosotros el tema de filantropía y donación no lo trabajamos ósea hay muchas peticiones hay algunas excepciones que se consideran pero tendrían que ser tema de emergencia o algo similar pero que no es la política de la responsabilidad corporativa de telefónica nosotros tenemos claro que para nuestra política corporativa tenemos que generar sostenibilidad en el negocio ósea porque si no es sostenible el negocio no habrá fondos para impulsar acciones entonces digamos que es un trabajo de dos partes donde la idea es aportar conocimiento, no dar dinero ni insumos si no la mayoría de cosas es aportar, preparar en lo que podemos, contribuir a la sociedad y de una u otra forma podemos garantizar que esas acciones sean realmente sostenibles y se

pueden mantener en el tiempo por ejemplo si la operación de El Salvador o la operación de otro país de repente va mal económicamente eso no debe de poner en riesgo el accionar hacia fuera entonces por eso nosotros separamos de nuestra estructura el tema de la filantropía la responsabilidad corporativa

15. ¿Ni en sus inicios fue contemplada la filantropía?

En un inicio sí fue por eso que se hizo la transformación por ejemplo uno de nuestros proyectos más destacables cómo te comentaba el proyecto de Proniño, incluso en un inicio únicamente era la entrega de útiles, implementos escolares pero se reestructuró porque al final la pregunta era qué tiene que hacer una empresa de telecomunicaciones regalando útiles, entonces se transformó y se hizo todo este enfoque que sería el enfoque de la erradicación del trabajo infantil también enfocado al acceso a la educación; y así poder estar en las escuelas transformar a través de la tecnología dotarlas de mayor acceso al conocimiento para que los chicos también pudieran tener una mayor ventana y así se han ido cambiando.

Sí pero en algún momento si hicimos la filantropía porque el tema de responsabilidad corporativa es un tema nuevo porque ante la empresa únicamente hacía filantropía realmente a nadie le importaba si eso era sostenible o no nadie veía si eso contribuye o no al cambio en la sociedad, era simplemente dar y ya entonces la filantropía fue avanzando y fue surgiendo la tendencia de la responsabilidad corporativa y en esa medida también la empresa se ha ido sumando a ese esfuerzo pero eso sí que todo esfuerzo que inicia una empresa inicia por la filantropía

16. ¿Ustedes pertenecen a FUNDEMAS?

Si

17. El informe de FUNDEMAS refleja que un porcentaje considerable de las empresas en El Salvador aún mantienen prácticas de filantropía.

Nosotros estamos muy conscientes de eso lo hemos discutido incluso internamente en las organizaciones de responsabilidad corporativa a la que pertenecemos que la

necesidad de educando a las empresas para que identifiquen realmente qué es responsabilidad corporativa y que no es responsabilidad corporativa pero como te decía en El Salvador es una tendencia realmente nueva, muy incipiente, hay muchas empresas que aún no logran entender; porque nosotros hacemos un cuestionario en donde preguntaba usted contribuye al cambio climático produce emisiones de bióxido de carbono? y muchas empresas decían no pero sí con un carro con un aire acondicionado que se use en las operaciones ya se está produciendo dióxido de carbono, hay mucho desconocimiento de parte de la gente sobre lo que es responsabilidad corporativa, cómo manejarlo y que no es responsabilidad corporativa, entonces en El Salvador hay una cultura muy grande incluso los gobiernos han vivido mucho tiempo del asistencialismo y entonces las empresas han adoptado esta práctica de donar donar y donar, nosotros sabemos que es una gran deficiencia y por eso nuestro interés personal como empresa era impulsar mucho el tema del Global Compact para que la gente entienda bien qué es el tema de la responsabilidad, más allá de regalar, es que empieza desde las condiciones en que tienes a tus empleados, el pago de salarios justos y equitativos como para hombres y para mujeres, horarios laborales que sean realmente accesibles, también tener vida familiar, temas como el acoso qué va más allá de salir a dar para tener la foto y decir yo estoy regalando tantas mochilas yo estoy entregando tus útiles, falta mucho...pero varias empresas se están sumando a la tendencia La Constancia también es una empresa que está muy avanzada en el tema porque ellos tienen proyectos ya identificados que buscan transformar en donde operan pero hay otras tantas que todavía no han identificado la necesidad de hacer acciones transformadoras.

18. ¿Entonces en El Salvador Global Compact sería un promotor de este cambio?

Si, Mira lo que pasa que Global Compact no es algo que se fuerza es más las empresas que estamos dentro del Global Compact no tenemos ninguna sanción ningún caso TELEMOVIL si no cumplimos los principios sino más bien es un compromiso de acción el Global Compact define los principios básicos en lo que

puedes trabajar derechos humanos, trabajo forzoso, explotación infantil, combate la corrupción, contaminación del medio ambiente, entonces si te va dando pautas y las empresas en la medida en que entiende un poco la dinámica del Global Compact saben que no es que exija sino que te da Pauta de comportamiento y de acciones que tú puedes seguir como empresa para poder irse acoplando más a lo que realmente se quiere de la responsabilidad corporativa es un elemento que contribuye al final no es un elemento impulsor porque no es un ente obligatorio no hay nada que te obliga realizar la responsabilidad corporativa eso tiene que ver más con la visión de transformación con tu compromiso con la idea de cómo te quieres posicionar declara tus diferentes públicos es más es una decisión interna de la empresa qué te pueden ayudar pero la responsabilidad corporativa es una acción más personal de cada empresa individual Porque si la empresa no está convencido o por si la cabeza no está no está convencida la responsabilidad corporativa no va a avanzar

19. ¿Debería de existir un marco nacional/municipal de Responsabilidad Social Corporativa?

Yo creo que sí, yo creo que sería positivo, se ha hecho intentos en temas muy puntuales de áreas que contemplan la responsabilidad corporativa pero no se logró concretar... porque digamos los diferentes sectores tienen distintos intereses pero yo creo que sería positivo estructurar un marco una política responsabilidad corporativa local que guíe a las empresas, porque lo que hablamos antes no todas –las empresas- entiende y aún hay mucho desconocimiento esto, es una área nueva y aún hay mucho desconocimiento; La gente que está en las diferentes áreas de responsabilidad corporativa hace lo siguiente: “mira desde mi casa matriz me están exigiendo que abra un área de responsabilidad corporativa entonces a quién pongo a fulanito y ya” no todas las personas conocen el tema, entonces ahí tiene un rol importante FUNDEMÁS como una entidad educadora para que la gente entienda que es responsabilidad corporativa por supuesto creo que sería muy pero muy positiva un marco que defina frente a las empresas una estructura de responsabilidad corporativa, eso sí cuando digo Marco no estoy hablando de

legislación porque no es un tema en el que el gobierno debe de incidir pero si un compromiso a nivel empresarial para que se puede impulsar y sobre todo para que las empresas puedan encauzar sus líneas de acción.

20. ¿Hacen uso del artículo 32 de la ley del impuesto sobre la renta?

Mira nosotros tenemos una política Mira es la estructura de telefónica en bastante complicado en el tema administrativo todo lo que nosotros pretendemos donar o descontarnos de impuestos pasa por la revisión de un comité corporativo que no local sino que se encuentra en España, ese comité revisa precisamente esa parte de las políticas, ese comité también revisa lo que establece nuestro código de ética lo que es el cumplimiento de las leyes también en la medida de lo posible evitar abusar de los espacios que las leyes permiten hay una limitante en los temas de donación ya la misma ley los establece, si hay acciones donde nos descontamos los impuestos.

Es que por ejemplo que yo gasto en el lanzamiento de la política de reciclaje hicimos unos gastos, hicimos todos los materiales, eso yo no me lo puedo descontar esos son gastos de operación qué son los gastos que yo utilizo para operar vamos a vender esos aparatos y todo, pero eso no va a entrar al telefónica porque eso nosotros no lo podemos descontar ese dinero entra directamente hacia Salvanatura yo no sé si Salvanatura se le descuenta y todo... pero no es una práctica nuestra los donativos aquí son bien contados hay un proceso sumamente engorroso para que puedas tener la aprobación de hacer ese donativo, no es que yo decida hoy quiero donar, para nosotros es todo un control el corporativo. Quién determina si ese donativo es necesario sí o no y si ese donativo no nos compromete a nosotros

Porque por ejemplo hace poco tiempo no escribo un partido político pidiendo unos teléfonos para una fiesta navideña nosotros por política no podemos donar ni regalar nada a ningún partido político o entidad gremial eso forma parte de nuestros principios. En ese sentido es restringido sumamente restringido el hecho de la donación no te digo que no hay momentos en el que hemos hecho donativos porque para la lluvia que hubo la Secretaría de Inclusión Social solicitó un aporte para un grupo de niños afectados por lluvias por temas de discapacidad que se habían

quedado sencillos y todo eso, algunas situaciones en las que se evalúa y se dice sí pero hay otras en las que se dice no, lamentablemente mi política no me permite donar, lo que puedo hacer es usted pone una parte yo pongo otra parte y así ejecutamos el proyecto que es sobre todo el mecanismo que se utiliza yo puedo aportar de alguna manera en la realización del proyecto yo lo pagó/desembolso cualquier actividad pero nunca se lo doy a la otra entidad porque tenemos esas restricciones

21. ¿Poseen mecanismos de evaluación para verificar el incumplimiento/cumplimiento de empresas sub contratadas por Telefónica?

Si, hay auditorías que se hacen, nosotros tenemos una área que se llama interventoría que también es un área que se encuentra en todos los países, tenemos un comité de principios de actuación, en cada país, ahí está involucrada la interventoría, el área responsabilidad corporativa, el área de Comunicaciones, el área legal, el área de marketing, el área recursos humanos, juntos evalúa este tipo de acciones. Digamos si hay alguna mala aplicación del Código de conducta interno si alguien abusa de los recursos de la empresa etc. también en la parte de la interventoría se encuentran representantes de las empresas con las que trabajamos para verificar que cumplan con todos los requisitos de ley, en el tema del pago de tributos, condiciones laborales, pagos de horas extras, cotización de AFP, que no utilicen trabajo infantil, etc.

22. ¿Al margen de su tamaño?

Si nosotros verificamos y se hace una evaluación anual, una auditoría anual de nuestros proveedores e interventoría también audita cada operación local ósea nos auditan a nosotros y auditan a nuestros proveedores

Fundación telefónica invirtió alrededor de 1.3 millones de dólares y sumando todo la inversión en 2014 fue de alrededor de 1.6 millones de dólares

Entrevista Semi estructurada TELEMOVIL El Salvador

Lic. Karla Rivas – Directora de RSC y Relaciones Públicas

1. ¿Cómo define TELEMOVIL la RSC?

La RSC es un compromiso que tenemos de cara a la comunidad como ciudadano corporativo que somos, significa ser congruentes con el accionar corporativo, con el accionar social en nuestra visión de RC es transformar la vida de vida de los salvadoreños a través de la tecnología en cuatro pilares principales que son: salud, educación, medio ambiente e inclusión financiera. Inclusión financiera se suma pro el producto/servicio que tenemos que es TIGO-Money que es con el que estamos llegando a la base de la población y que estamos incluyendo financieramente a todo aquel que no tiene acceso a una banca, y pues ahorrando tiempo, y dinero en sus transacciones electrónicas.

2. ¿Por qué es importante la RSE para su empresa?

Para nosotros es importante por lo que les comentaba que tiene que haber una congruencia corporativa con el accionar social, para TELEMOVIL que es una empresa, como ustedes lo mencionaban, multinacional con su casa matriz es sueca y su base está en Luxemburgo y desde ahí viene toda la cabeza de la RSC a todas las operaciones de Milicom alrededor del mundo, en África y Latinoamérica que son las dos zonas en las que se enfocan por ser zonas geográficas de economías y sociedades emergentes, entonces para TELEMOVIL es importante poder ser un actor no solamente comercial sino también de cambio social dentro del país y sabemos que contamos con las herramientas para lograrlo, la innovación tecnológica, con la población de empleados jóvenes la mayoría, pero lo que si todos tenemos es está pasión y fuerza para echar adelante el proyecto y por eso consideramos que es tan importante.

3. ¿Cuáles son los objetivos que persiguen a implementar estas acciones?

Bueno, el objetivo va de acuerdo a la visión que les comentaba que es: transformar vidas a través de la tecnología, la casa matriz de TIGO es Milicom que tiene como guía trabajar en mercados emergentes para sacarlos adelante y para de alguna manera lograr que salgan, no del resago sino del estado que puedan tener disminuido frente a otros países. En el caso de Latinoamérica por ejemplo Milicom está en Guatemala, Honduras, Colombia, Brasil, Bolivia, tenemos presencia en Costa Rica pero solo de telefonía fija, entonces estamos por zonas; en África están varios países como Ghana, Ruanda, Tanzania que al final el objetivo es que con esta RSC podamos transformar estas vidas incluyendo en las áreas que son más relevantes en la sociedad por ejemplo salud, educación, medio ambiente y su dinero hablando de inclusión financiera.

4. ¿La RSC de TIGO genera algún valor ante sus competidores?

Yo considero que si, este tema de RC en el país es relativamente nuevo y nosotros como TIGO venimos trabajando de RSC desde hace varios años pero había sido un poco, no tan estructurada, no tenía una estrategia, desde el 2011 que existen registros, se estuvo trabajando como que se sembraban árboles se daba cierta contribución a Glaswing y ellos ejecutaban proyectos pero no había una participación estratégica y activa de TIGO sino que solo era la entrega prácticamente del dinero o de algunas actividades pero dispersas.

5. ¿Eso es del 2011 para atrás?

Es del 2011 para acá, del 2011 para el 2013. Antes del 2011 si bien se hacían algunas actividades no se tiene el registro porque a veces las hacían diferentes unidades, las hacían del área corporativa quienes atienden a los clientes empresariales, o las hacían marketing, o las hacían gente que andaba en campo, la gente de social distribution, la gente que anda vendiendo en la calle, entonces no estaba y no existía un área de RC. Desde el 2013, desde el 2014, el año pasado se formó la unidad de Responsabilidad Social Corporativa y Relaciones Públicas que es la que yo estoy manejando, desde entonces estamos trabajando ya con pilares establecidos y con una visión estratégica, y de hecho como esto es un área que

evoluciona, demanda evolución de la empresa, yo pienso que estamos en esa etapa de madurez, aún no estamos todavía, estamos buscando esa madurez, sabemos que hay otras empresas por ejemplo Banco Agrícola, La Constancia que tienen más de 10 años de estar trabajando este tema y nosotros tenemos un año, casi dos, entonces es como un camino normal por el que vamos caminando con pasos agigantados hacia un objetivo que es la sostenibilidad.

Con respecto a lo del valor agregado, esta es una temática relativamente nueva que cada empresa de telefonía creo que está buscando su nicho para poder hacer RSC, casi todas diría que estamos enfocándonos en el tema de educación digital, por ejemplo en el caso de uno de los competidores se ha enfocado en el tema de deportes, principalmente de futbol, pero ese patrocinio... ojo es un patrocinio, y no es igual un patrocinio a un apoyo en RSC, pero al parecer ese patrocinio ya no se va a dar y hay otros que estamos buscando entrar al lado deportivo, el lado deportivo no está para nosotros dentro de nuestros pilares, pero aquí también viene un poco de la flexibilidad de que debe de tener una empresa en su área de RSE para acomodarse también al negocio, y buscar si el negocio está interesado en un área donde también se puede beneficiar a la población explorar posibilidades de apoyo en esas áreas a través de RSE, aparte que es nuevo y que cada uno está enfocándose en lo que hace, nosotros creo que le hemos venido a dar ese empujón desde hace un año y medio para acá de decir lo que hacemos y eso yo pienso que es positivo, de hecho es una recomendación de FUNDEMAS, porque por ejemplo hoy salió una noticia "TIGO invirtió \$248.000 para educación digital", y esto es solo en este año, porque es importante que nuestros clientes y nuestros consumidores vean que nosotros estamos trabajando por el país y que nos interesa el país, esto también es parte de la sostenibilidad, estamos ideando una necesidad de conectividad, de tecnología en nuestros públicos para que ellos también abran sus puertas al mundo y conozcan. Son experiencias sumamente gratificantes ir e inaugurar una escuela que los niños estén afuera y cuando se abre la puerta del centro de cómputo salen corriendo hacia adentro, agarran su computadora y dicen "esta es la mía", es la primera vez probablemente que han visto una computadora y para ellos es todo un mundo de oportunidad, porque si la han tenido antes han

tenido que ir a un cibercafé para hacer sus tareas y ahora ya no van a tener que hacerlo, y si creemos definitivamente genera un valor agregado, sabemos que también hay otros que están trabajando por el mismo lado fuertemente, yo creo que las empresas de telefonía somos de las que más estamos invirtiendo en RSE en educación digital y pues eso nos plantea un gran reto para nosotros de saber diferenciarnos y de reforzar con publicaciones, con la difusión hacia nuestros clientes de lo que estamos haciendo.

6. ¿Sus iniciativas han sido incorporadas en sus estrategias de marketing?

Nosotros estamos incluyendo la divulgación de lo que hacemos en RSC en nuestra estrategia de RRPP que no es lo mismo que marketing, yo creo que hacia eso vamos porque ahorita esto, el artículo, es una iniciativa de comunicaciones que también está en nuestro departamento que son RRPP y RSC, falta integrar más activamente a marketing, porque marketing qué es lo que ve ya que ellos atiende el tema de redes sociales y publicidad si lo queremos ver así a grandes rasgos, publicidad de esto no hay, ya que usted no va a ver en la tele o escuchar en la radio lo que estamos haciendo en RSC ni tampoco va a ver en las redes sociales, porque en las redes sociales históricamente se han utilizado para vender entonces eso es parte también de la madurez a la que queremos caminar y tenemos planes, ya tenemos una iniciativa planteada con el departamento de marketing que nos ayude a niveles masivos, por el momento es limitado porque no estamos pagando para esto, esto es gratis digamos, bueno yo sé que nada es gratis pero no hemos pagado para que salga esta página sino que son relaciones construidas con los medios donde les damos el material y ellos ven que es un material relevante y lo publican, pero no es un anuncio pagado, no es una campaña que nosotros podríamos estar pagando, lo que si hace por ejemplo Banco Agrícola que saca sus anuncios donde se están vendiendo, es pura reputación que es hacia dónde vamos que espero yo en el 2016 muy apoyados en el área digital.

7. ¿En 2011, tenían una definición de RSC?

Yo creo que para entonces estaban comenzando a operar el departamento, a manejar un presupuesto. Si se tenía una visión pero no estaba estructurada todavía, en 2011 fue que se empezó a invertir en este tipo de proyectos para poder dar aulas digitales y entrenamiento digital a los niños de Aldeas SOS y así fue que las cinco Aldeas SOS tienen su centro digital de aprendizaje y han tenido educación de inglés, tecnología informática, valores durante todo este tiempo. Si existía esa orientación hacia el tema de educación digital pero quizás no se tenía la capacidad para poder manejar el presupuesto completo sino que se hizo eso y por el otro lado se estaba también dando dinero a otros proyectos para que los manejara otra ONG y se hacían actividades de voluntariado pero no tenían que tener una relación directa con los proyectos que se estaban haciendo sino que aisladas, entonces no sabría decirle si ya existía una visión, probablemente si pero que en 2013 la hemos refrescado y estructurado mejor.

8. ¿Qué stakeholders y actores se han tomado en cuenta para la elaboración de estas iniciativas? Partiendo del 2013 donde se hace el intento de formalizar las acciones de RSC de TIGO

Nos hemos apoyado mucho en organizaciones sin fines de lucro por ejemplo FEPADE, Glaswing, Aldeas SOS, Techo, USAID, bueno ya dentro de las organizaciones internacionales, también hemos tenido actores nacionales gubernamentales el MINED, se queda también FUSALMO (Fundación Salvador del Mundo) que es una ONG con la que trabajamos mucho, el Ministerio de Salud, la Dirección de desechos sólidos con quienes hemos comenzado relaciones este año y nos hemos planteado un proyecto de hacer algo más grande con la recolección de desechos electrónicos en el tema de medio ambiente.

9. ¿Ellos han sido generadores de insumos para estos cuatro componentes que ustedes tienen?

Han sido aliados, porque por ejemplo con el proyecto “Adopta una escuela” que tenemos con FEPADE, USAID, MINED y la empresa, entonces digamos que la

participación es: FEPADE ellos coordinan la logística, que van a ver las escuelas y todo, una vez escogidas TIGO es el padrino y aporta la mitad y USAID da la otra mitad entonces el MINED lo que hace es que si escogimos una escuela ellos toman un compromiso también que esa escuela por ejemplo si no tiene un maestro de informática se le va a asignar, si tienen que organizarse la escuela toma el papel de organizar a los padres de familia, a los jóvenes para poder cuidar el equipo que se les entrega y darles un mantenimiento, entonces es como que todos cooperamos de alguna manera para poder llevar a cabo el proyecto.

En el tema de inclusión financiera estamos comenzando a trabajar con eso, es una meta 2016 y lo que buscamos es que probablemente en estos mismos proyectos que ya tenemos con las escuelas de 2014-2015 hemos montado ya ocho escuelas con sus centros digitales de aprendizaje y esperamos para el 2017 tener por lo menos uno ya en cada departamento del país, la idea es que aquí donde ya estamos colaborando con conectividad y los equipos podamos llevar educación financiera a los padres y a los maestros para que ellos tengan accesibilidad a estos servicios, esto es lo que vamos a trabajar el próximo año y también tenemos otros proyectos que son siempre con USAID donde estamos dando conectividad a través de 116 módems, esos se han entregado a 116 centros educativos, la mayoría en el área rural entonces ahí se da la también la oportunidad de poder llevar.

Hay otro aliado que también olvidaba que es UNICEF, con ellos estamos trabajando el tema de protección de niños en línea que trata de los riesgos del internet.

10. ¿Menciona en gran manera la dimensión externa, cuales son las iniciativas de la dimensión interna?

Nosotros lo clasificamos como RSC que es la parte de la inversión social, hacia afuera y está la parte de la RC que es la parte hacia lo interno y la RC la dividimos en dos; en la parte de RC hacia nuestro cliente interno que son nuestros empleados y la parte administrativa que digamos que es corporativa de nuestro quehacer operativo, la parte del cliente por ejemplo es que nosotros lo tenemos muy.... TIGO es la mejor empresa para trabajar en el sector de telefonía, somos la número siete

en el país en la encuesta de EMAT, encuesta de Tecoloco, entonces aquí por ejemplo está el respeto a las prestaciones laborales que por ley tienen que existir más otras, este año se ha inaugurado una sala de lactancia, tenemos programas de nutrición para los empleados, tenemos una clínica aquí (oficinas administrativas) para los empleados, hay torneos deportivos durante el año, beneficios que son más allá de nuestro salario, por ejemplo que vienen a hacer ventas de tickets de cine a mejores precios. El tema de las prestaciones de una persona que está embarazada se le da su tiempo de maternidad, su indemnización, se un número especial de seguridad con el que el ofrecemos seguridad para nuestros empleados por todo el ambiente que se vive, y está la otra parte que es la RC en la operación que es por ejemplo el ahorro de energía, el ahorro de combustible, el reciclaje de papel, el responsable tratamiento de nuestros desechos electrónicos que por cierto nosotros somos a nivel global la operación que está manejando el programa de E-waste management que digamos alguien en África quiere deshacerse de 5000 toneladas de materiales de operación, pide ayuda y soporte a El Salvador y nosotros les ayudamos en la parte de la consejería y la orientación de con que proveedores lo pueden hacer, que instrumento legales tiene que llenar para que lo hagan, que cuidados se deben de tener para una mejor disposición de estos desechos y eso es para todas las operaciones, para los 13 países donde Milicom está. Así que nosotros obviamente hacemos una buena disposición de estos y todos los años hacemos una revisión de los ahorros que hemos tenido en agua, energía, ver si es necesario cambiar focos por LED, para las antenas también estaba el proyecto también, y no solamente está el ahorro y la mejor disposición de desechos sino que viene también aparte ser responsables con nuestros clientes, ser responsables en las promociones que hacemos que sean transparente y fáciles, es decir, sin mucha letra pequeña. Está también el cumplimiento de las leyes del país, el considerar que tiene que existir una cadena de suministros responsables que viene de nuestros proveedores hacia nuestros vendedores, es decir que a nuestros proveedores más grandes se les ha puesto una cláusula que ellos tiene que hacer programas de RSE también, entonces los hemos capacitado y estamos en este proceso de capacitación para explicarles a estos proveedores que es RSE y que como pueden hacer RSE

ellos también, por ejemplo también en cada contrato que se firma se ponen una cantidad de cláusulas por ejemplo que no tienen que contratar niños, que tienen que tener productos de la mejor calidad, que tienen que cumplir las leyes del país, las ordenanzas municipales, etc. Todo esto es como que un entorno saludable para la empresa porque lo hemos visto mucho en experiencias internacionales por ejemplo de una empresa creo que fue Samsung que se tiene que quienes hacían los teléfonos eran niños y eso les afectó a ellos como marca porque los teléfonos de su marca eran ellos por niños, aunque no fuera Samsung sino uno de sus proveedores, entonces en esas cosas también tenemos muchísimo cuidado nosotros, tenemos políticas para nuestros proveedores. Está el tema también de la ética en la que tenemos dos áreas de cumplimiento una que es el encargado de ética en general de la región y hay otra área de cumplimiento solo de TIGO Money ya que ellos son una figura financiera, no como un banco pero ya están dentro de lo que regula la Ley de Inclusión Financiera que es observada por la Superintendencia del Sistema Financiero entonces también tienen ellos un área de cumplimiento que tenemos aquí dentro de TIGO también una oficina 24/7 para reportar, más bien de apoyo a la Fiscalía General de la República cualquier tema de extorsión relacionado con TIGO Money, para dar respuesta inmediata y la Fiscalía está muy satisfecha con el trabajo que estamos realizando, entonces digamos que esos son los ámbitos de acción en el área social y en el área corporativa interna y externa.

11. ¿Cuándo se contratan los proveedores se tiene previsto que ellos hagan acciones de RSE?

Los proveedores de mayor tamaño son a quienes nosotros les estamos imponiendo en las cláusulas, eso no se suele hacer realmente y estamos capacitándolos a ellos, creo que a los más pequeños no se puede imponérselos pero si podríamos incluirlos dentro de las capacitaciones y así este o no ahí ellos lo van a empezar a ejecutar.

12. Conocimiento del modelo, ¿manejan como empresa el modelo estratégico-instrumental o el filantrópico-estratégico?

No, realmente cuando leí las preguntas fue la primera vez que escuchaba de esos modelos porque al menos como se maneja en este ámbito, ya en la práctica por todas las empresas que he escuchado y lo que promueve FUNDEMÁS son tres estadios, el primero es la filantropía pura, la dos es RSE y la tres es sostenibilidad, entonces digamos, hay algo que me gustaría aclarar que es quizás en el tema de RESPONSABILIDAD SOCIAL de inversión social es lo que no se tenía mayor claridad antes, es decir que se estaba buscando el rumbo pero en el tema de ética y de políticas internas rigurosas para el cumplimiento de una RSC en lo operativo se ha tenido desde siempre desde que comenzó operando TELEMOVIL entonces eso es importante porque si bien la parte de la inversión social se estaba definiendo todo lo otro está como el cumplimiento de las leyes, el análisis de los proveedores, la cadena de suministros responsables, el ahorro de combustible y todo eso. Entonces les puedo decir como nosotros lo estamos trabajando, el tema de la filantropía lo dejamos atrás, nosotros no hacemos filantropía, cuando vienen y nos piden una donación digamos para Teleton, el ejemplo más fácil, por ejemplo en 2014 se les dio el dinero, los \$50.000 de nuestro patrocinio, pero en el 2015 ya no y lo que se hizo fue ver cuáles eran las necesidades de tecnología que tenía FUNTER y los \$50.000 se los dimos en paneles para la piscina de terapia y en servicios en el área telefónica y conectividad de sus áreas administrativas, no dimos dinero sino que dimos tecnología. O si vienen de Shriners, por ejemplo nos vinieron a pedir dinero para los niños quemado del Hospital Bloom y lo que hicimos fue hablar con los doctores, y lo que hicimos fue que se les dio televisión con cable digital para su recuperación emocional; y así la gente de Edificando Vidas vino y quería que les patrocináramos el desfile que ellos hacen del cáncer y lo que les dimos fue cañón, laptops, y ipads para que ellos pudieran hacer una convocatoria más eficiente en redes sociales sus voluntarios. En el tema de Techo pues construimos nueve casas en la zona de Comasagua pero el componente fue que metimos un aula tecnológica en la casa comunal, entonces no solo fuimos a construir casas con los voluntarios sino que van a tener estas computadoras y estos niños van a saber cómo utilizarlas

y pusimos también unos televisores en el área comunal con nuestro cable, ahí es como que vamos ya llegando a ofrecer tecnología, ya que por ejemplo en el caso de los centros digitales de aprendizaje damos conectividad, equipos, y todo para que ellos consuman tecnología y luego ellos necesiten tecnología como todos para avanzar, para investigar, para hacer sus tareas, para prepararse y hacer sus currículos que los a llevar probablemente a adquirir una computadora, adquirir un smartphone ya sea con TIGO o con otra empresa, pero ya está generando un estilo de vida digital que es lo que nosotros estamos buscando y en la medida que nosotros estamos promoviendo eso también nos estamos haciendo sostenibles en nuestro negocio, pero también está el área de inclusión financiera que surge como una propuesta súper interesante porque con ella estamos nosotros haciendo nosotros sostenibles tanto la herramienta como a los actores que la rodean, por ejemplo una tienda que ya tiene TIGO Money puede ir creciendo también o en una zona donde no había nada y hay un TIGO Money empieza dinamizar esa zona y está generando sostenibilidad tanto para nosotros como para estos otros actores que dependen también del servicio. Por ejemplo se dio el caso en la Frontera de la Hachadura donde el banco más cercano estaba dos horas y entonces la gente no pagaba sus recibos por no ir hasta allá o le daban todos su dinero a una sola persona para que esta entonces fuera a pagar los recibos de toda la comunidad, y qué es lo que paso entonces pusimos un punto de TIGO Money en una tienda y esta tienda ya no daba abasto porque le llegaban a pagar todos ahí y a retirar dinero y tuvimos que poner otros tres, entonces esta gente ya no tiene que pagar el pasaje y salir dos horas de su casa y regresar otras dos horas para pagar un recibo de \$3 sino que lo hace ahí, y también recibe remesas y manda el dinero, envían saldo, es súper interesante este modelo, que para nosotros es lo más cercano a la sostenibilidad que estamos generando.

13. Global Compact, ¿Qué implica para TIGO pertenecer al Global Compact?

Es un compromiso que se adquiere voluntariamente, eso es importante, consideramos que una empresa del nivel de TIGO tiene que participar en esto porque es una autoevaluación, una auto-rendición de cuentas necesaria para poder avanzar en los 10 principios, nosotros nos inscribimos desde el 2014 y presentamos nuestro primer informe este año, 2015, ha sido todo un reto pese a que internamente tenemos las métricas, tenemos lo que cada unidad está haciendo, esto significa meter todo en un documento y consensuar datos y alinearlos todo lo que tiene que estar ahí, ya que si alguien lo busca en otro lado tiene que cuadrar, esto ha sido un reto también para nuestra casa matriz que también ha comenzado desde el año pasado a incorporar una herramienta donde cada unidad de estas que les mencione van metiendo ahí sus datos y esto nos hace más fácil la recolección de información, y bueno para nosotros el año pasado se hizo un buen esfuerzo pero este año si tenemos más ideas de cómo lo vamos a plantear y de cómo vamos a ir avanzando, porque una de las cosas que más nos llamó la atención era que no hay nadie que le obligue a uno a cumplir con ciertos principios, son 10 y se pueden ir cumpliendo los que quiera y los que esté en su decisión por año y también puede ir agregando cosas que ya dijo en el anterior sobre un mismo principio, y yo creo que esto si sabíamos nosotros que iba a ser un reto y lo tomamos, sabemos que no son muchas las empresas en el país, sabíamos que se estaba planeado para junio del año pasado la inauguración o lanzamiento del Global Compact en El Salvador para lo que se necesitaban 10 empresas, y como no lo lograron no se han hecho, entonces ese nivel que no hay 10 empresas que se comprometan con esto, pero probablemente cada empresa está siguiendo una métrica diferente. Por ejemplo lo veía lo del ISO26000 y el GRI que es otro sistema de reportar, nosotros como estábamos comenzando fue que se adaptó de manera perfecta y entramos y reportamos con este sistema, ahora el hecho de que alguien este con el GRI no quiere decir que ya no puedan entrar a esto, pero quizás significa doble trabajo.

14. ¿El simple hecho de adherirse les ha significado alguna mejora?

Bueno, en cuestión de mejora, no lo hemos hecho público, entonces no esperaríamos que tenga algún impacto hacia afuera, hacia adentro sí, porque nuestra casa matriz suma una operación más que está reportando con el Global Compact porque como les decía estamos mejorando procesos internos para reportar los datos. Si creemos que nos hace falta esta parte de la divulgación de nuestro reporte de Global Compact a los stakeholders que probablemente el año pasado solo creo que se mandó digital pero también estamos construyendo una parte en la web donde vamos a estar colgando estos reportes que no está ahorita tan accesible al público.

15. ¿Qué le ofrece Global Compact a la empresa?

Yo creo que es un tema de credibilidad, pues ayuda a la credibilidad y pues tener un ente como las Naciones Unidas al que estamos adheridos, es decir, diferente a otras empresas nosotros si estamos siguiendo un objetivo global, siguiendo estos 10 principios pues nos da como un respaldo a nivel de marca que si no lo tuviéramos probablemente nos veríamos en vulnerabilidades más adelante o en el aire, es como un pedigrí para un perrito que le garantiza cierto status, esto es así para nosotros es como un valor agregado pertenecer al Global Compact.

16. Entonces, ¿pertenecer a Global Compact le da cierto nivel de madurez o estar en el proceso de ir a la mejora de su gestión?

Si, lo que pasa es que Global Compact en sus 10 principios no se van al tema de la inversión social si no que al lado de la RC porque ellos no preguntan cuáles son sus áreas de inversión, ellos lo que quieren saber es si se están contratando niños, si se tiene una cadena de proveedores responsables, si tiene una política que le guie sus valores o transparencia corporativa, es como que no ve su inversión social ya que no le interesa al Global Compact eso sino que va más por el tema de los derechos laborales y de los niños que son parte de la RC operativa.

17. Los dos objetivos de Global Compact, con respecto al segundo objetivo ¿se ha planeado TIGO sumarse a esos esfuerzos?

Yo creo que lo estamos haciendo con diferentes acciones que estamos implementando, no quizás con ese nombre pero que estamos promoviendo el desarrollo sostenible del país, el desarrollo económico, el desarrollo social a través de diferentes acciones que estamos haciendo. Solo el hecho de invertir 2 millones a la semana en el país, en infraestructura, en mejora de conectividad, estamos llevando tecnología, no vendemos zapatos o ropa, vendemos desarrollo, innovación, conectividad, avances tecnológicos, entonces yo pienso que solo con eso, con los avances nosotros somos innovadores y somos pioneros, el número uno en servicios digitales integrales, nosotros no somos una empresa de tecnología ya que eso se quedo atrás hace años, nosotros vendemos mucho más que teléfonos y minutos, nosotros ya vamos por internet, televisión satelital, servicios financieros móviles, servicios corporativos en la nube, video-vigilancia, vamos mucho más allá entonces con todo esto por ejemplo lo que significan estos avances tecnológicos para una pequeña y mediana empresa que empiezan a ser más eficientes gracias a la tecnología, para una universidad o para una escuela tener conectividad y poder tener sus clases con un sistema tecnológico, o por ejemplo nosotros tenemos nuestra tarifa única en la que habla a cualquier teléfono con la misma tarifa, tenemos nación TIGO en la que puede hablar con la misma tarifa cualquier país de la región esto genera también ahorros para la empresas en no tener que gastar tanto en roaming, el mismo internet que da para llamadas en Whatsapp o Skype, creemos que el desarrollo sostenible va de la mano con el desarrollo tecnológico.

18. ¿Posee TIGO certificaciones?

No. (Información que quedo pendiente de averiguar), al menos no tienen del lado RSC.

19. ¿Conocen o han sido conocedores de los principios Ruggie?

Información que quedo pendiente averiguar directamente con la casa matriz.

De hecho de país no existe una política de RSE, de hecho es otro issue que tiene FUNDEMAS que incluso dedico la semana de la RSE del año pasado para eso, para analizar eso y pedirlo públicamente que existiera una política de RSE a nivel nacional porque ahorita cada empresa tiene la libertad de hacerlo o no, bien por las que lo estamos haciendo pero cada quien lo hace en lo que considera que tiene que hacerlo en el tema por ejemplo de los proveedores es parte de la ética empresarial, es la regla pero es probable que hay muchas empresas que no lo siguen, entonces eso es delicado pues, y la empresa más que todo las pequeñas, las medianas deben tener estas capacitaciones de RSE y comenzar a hacerlo también porque podría promoverse desde una política.

20. ¿Entonces para usted si debería existir un marco nacional o municipal que fomente la RSE?

Sí, con el objetivo de promover la RSE a nivel nacional pero sin coartar la libertad de las empresas, que no sea restrictiva, que si TIGO decide poner todo su capital en educación digital y solo quiere eso que nadie tenga la potestad de decir que no puede hacerlo, porque si es una iniciativa voluntaria de la empresa no debe de ser restrictivo pero si en el sentido de tener un marco que oriente más que todo y que promueva que se haga.

Una política es como un marco de acción, si bien el Estado podría decir que dentro de la política nacional de RSE este año nos enfocaremos en educación digital en el área norte del país, se buscan aliados y quienes quieren invertir ahí, lo cual es diferente a decir que no pueden invertir en x lugar. Si yo quiero invertir en x lugar por qué no, solo que se que existe una política nacional orientada eso, es solo como ordenar un poco todo esto, compartir las mejores prácticas y ahorita quien lo hace es FUNDEMAS porque no hay un área del gobierno que lo esté promoviendo como tal, FUNDEMAS es una organización sin fines de lucro que se ha tomado la tarea de promover el tema en el país y capacitar en el tema y de ir generando este cambio incluso de estas propuestas que aún no han sido tomadas en cuenta.

21. ¿TIGO hace uso del Art. 32 de la ley del impuesto sobre la renta?

Del área que me compete a mí que es la RSC y la inversión social, sí, cuando son actividades de inversión social se solicita un recibo de donación ya que eso es, por ejemplo FEPADE por el programa de “Adopta una escuela” nos da un recibo de donación, igual el Ministerio de Salud por la conectividad que estamos dando en ocho hospitales nos da recibo de donación, eso así funciona y es legal, de hecho con el tema de los modelos que mencionaba antes que la empresa solo hacía las cosas con acciones puntuales solo para ganar, la RSE está destinada y tiene que ser para ganar sino es un modelo fracasado, y esto te lo dice FUNDEMÁS, la RSE exitosa es aquella que genera algún valor agregado o ganancia para la empresa, porque si no es pura filantropía ya que la idea es generar una acción social que también tenga un beneficio para la empresa, eso es como una RSE integral, efectiva, estratégica y exitosa, no es que TIGO cuando piensa en sus programas de RSE piensa en que va a dar para la sociedad pero también piensa en cómo va a generar una retribución de eso, es el deber ser, si lo que se está dando es una donación también puede pedir el comprobante porque de otra manera lo que va a hacer es que se van a pagar impuestos, nosotros pagamos una gran cantidad de impuestos por toda la inversión que se hace y estos son destinados en inversión social estos son destinados a las áreas que el gobierno decide, probablemente estos programas que nosotros hacemos y los pagáramos en impuestos probablemente el gobierno haría, pero es una contribución que la empresa hace estamos realizando por ejemplo en el área de educación porque casi todos nos enfocamos en el área de educación pública que debería de ser responsabilidad del Estado.

Matriz de procesamiento de información de Telefónica

Nombre de la empresa/corporación	Telefónica Movistar El Salvador S.A. de C.V.
Misión	Potenciar el aprendizaje y multiplicar el conocimiento conectando personas e instituciones. Es la manera en la que Fundación Telefónica se propone contribuir al desarrollo de individuos y colectividades que construye la sociedad del futuro.
Visión	
Antecedentes RSC (proceso evolutivo)	<p>La responsabilidad social corporativa se está implementando desde el inicio de la compañía en El Salvador estamos desde el 98 y poco a poco se han ido digamos creando las estrategias y profundizando de acuerdo cómo se va actualizando cada vez estos temas por ejemplo nosotros estamos adheridos al Global Compact, cumplimos con nuestro trabajo interno y en nuestras políticas internas lo que está contemplado dentro de los principios del Global Compact, la declaración universal de los Derechos Humanos hace algunos años ella se introdujo como una importante materia dentro de la evaluación, que también se hace para las políticas de responsabilidad corporativa Igualmente se establecieron y se han respetado todos los principios, hay indicadores que se miden tanto a nivel corporativo como a nivel local y regional para verificar qué tanto le estamos dando cumplimiento de acuerdo a los diversos sistemas de medición de los indicadores del Global Compact</p> <p>En el 98 iniciamos acciones pero que estaban más enfocadas al área social y medio ambiente que fue el área donde iniciamos también trabajamos con SALVANATURA y otra organización que se llama manos verdes y además nosotros fuimos los primeros operadores una de las primeras empresas en firmar el Global Compact. nosotros comenzamos operaciones en el 98 telefónica y en el 2002 se firmó la adhesión al Global Compact y lo firma la casa matriz ¡sí! pero las directrices pasa a todas las operaciones en el mundo por eso nosotros hablamos de responsabilidad corporativa porque lo firma la casa matriz y las operaciones bajan a todas las operaciones en El Salvador desde que las operaciones iniciaron desde que se firmó el Global Compact nosotros tenemos un código de ética escena principios de actuación ese código de ética establece o lleva inherente todos los principios del Global Compact aplicados al día día de los empleados es un código de ética que todos los empleados deben manejar me deben conocer para implementarlo en su día a día esa es una de las primeras acciones que se hizo y se ha ido modificando y creando políticas internas como la que le decía reglamentos reglamento interno de internet la política de protección del medio ambiente y política de accesibilidad para personas con discapacidad política de reciclaje seniles política de negocios sostenibles hay una política verde digamos que son diferentes áreas que se han ido trasladando hace las diferentes operaciones</p> <p>En definitiva hubo un cambio porque antes la responsabilidad corporativa se veía únicamente como un área, como un área separada o independiente ahora la responsabilidad corporativa es algo que implican todas las áreas de negocio es una acción transversal baja desde el comité desde el presidente de telefónica baja de todos los IOS regionales a los líderes de cada país y a todos los comités de acción de cada país tiene su área de responsabilidad corporativa, claro por supuesto algunos países por su infraestructura tienen más otros tienen menos pero todos los países tienen un área de responsabilidad corporativa que coordina las acciones ideal una u otra manera algunas vienen diseñadas y estructuradas desde el corporativo, basada en la política corporativa y se van disgregando y aplicando de acuerdo a la realidad de cada país.</p>

<p>Definición de la RSC de la empresa/corporación</p> <p>Nosotros la manejamos como la Responsabilidad Social Corporativa porque la idea es que toda la estructura corporativa se involucre en el proceso, y para nosotros la Responsabilidad Social Corporativa es: la adecuada gestión tanto de los riesgos como de los beneficios que genera la actividad económica de nuestra industria en las diferentes economías, la gestión eficaz de los riesgos para tratar de disminuir los impactos en la medida de lo posible en la economía y por supuesto para saber aprovechar los beneficios tanto dentro de nuestro público interno que son nuestros empleados así como también en pro de las comunidades en donde trabajamos</p>	
<p>Objetivos de la RSC</p> <p>Nosotros trabajamos los diferentes ámbitos como el ámbito ambiental el ámbito económico y el ámbito social y en el cual nosotros desempeñamos nuestra estrategia de responsabilidad social corporativa cada uno tiene sus diferentes objetivos en el ámbito ambiental por ejemplo Tratamos de contribuir de la mejor manera posible para garantizar minimizar el mínimo Impacto de nuestras operaciones en el cambio climático y el medio ambiente cómo lo hacemos a través de nuestras diferentes políticas hacemos compromisos anuales sobre reducción de emisión de carbono tenemos el tema de reutilización y uso de los terminales todos los insumos que utiliza la empresa para operar todo el equipo en obsolescencia en el ámbito económico aportamos de alguna otra forma de nuevo en con nuestros servicios con nuestras tecnologías con servicios que ayudan tecnologías que ayudan a desarrollar las economías de los de los de los países en donde operamos impulsar el desarrollo de las sociedades por ejemplo herramientas que vaya ligadas al tema de la de la inclusión digital herramientas que vayan ligados al tema de la movilidad bancaria para garantizar que los servicios bancarios llega hasta cualquier lugar sin necesidad de que exista un lugar físico sistema de salud a través de aplicaciones que lo que sea brindan también a través de internet para que la salud pueda llegar a cualquier ámbito por las personas que no se puede movilizar hasta una determinada área geográfica y en el tema social pues contribuimos y tenemos un enfoque muy muy importante en el tema de educativo creemos que la tecnología es una mejor herramienta para lograr la calidad de educación en los países y ahí trabajamos mucho de la mano con nuestra área de acción social como lo es fundación telefónica desarrollamos proyectos en escuelas para impulsar la capacitación de docentes y la preparación de jóvenes y niños para que puedan estar capacitados para afrontar lo que representa el mundo digital</p>	
<p>Proceso de formulación de RSC (participación de stakeholders)</p> <p>Cuáles son los temas de preocupación de los proveedores o de los diferentes stakeholders dentro de nuestros stakeholders están proveedores, clientes, medios de comunicación, instituciones de gobierno, organizaciones internacionales afines a los temas que estamos tratando, por supuesto están colaboradores, anualmente se está realizando la matriz de materialidad junto con ellos se está revisando la matriz de materialidad con ellos para saber cuáles son los temas que más les preocupa a ellos porque son más complicados o que sean incluidos dentro de nuestro accionar de acuerdo a eso también se va definiendo las prioridades dentro de la responsabilidad corporativa</p> <p>Claro es aportar insumos por ejemplo decirte que si los proveedores le interesa la transparencia en la cadena de suministros, la erradicación del trabajo infantil en la cadena de suministros o si es el tema ambiental vemos la instalación de algún infraestructura, la emisión de Campos electromagnéticos, la</p>	

emisión de gas de carbono, el re-uso y el reciclaje de todo el material en obsolescencia, y así los diferentes sectores van evaluando los medios de comunicación, pues de repente se miden los impactos que tan relevantes son para cada sector “x” tema; además nosotros intentamos medir anualmente como vamos en las diferentes áreas de responsabilidad corporativa, lo hacemos a través de una herramienta que nos brinda FUNDEMAS que llama indicarse en donde cada empresa hace su auto evaluación sobre indicadores y sobre diferentes políticas sobre el tema de la responsabilidad corporativa.

Participación del departamento de marketing en la RSC

Si tenemos varias acciones quedan incorporadas en nuestro marketing también hay productos que están vinculadas con el tema de responsabilidad corporativa por ejemplo nosotros tenemos un área muy importante el tema de internet seguro para telefónica es muy importante contar como una política pública un internet abierto pero también un internet seguro y parte de este proyecto se trabaja desde el área de responsabilidad corporativa ideas del área de marketing cómo desde el área de responsabilidad corporativa trabajamos en promover la necesidad de contar con un internet seguro sobre todo para niños y adolescentes telefónica cuenta con un reglamento interno para garantizar la protección de los niños en internet las acciones que tiene que ver con el área de marketing son el hecho de restringir todos los sitios de identifican con contenido de material pornográfico infantil o que presente un riesgo para los derechos de la niñez trabajamos con una entidad internacional Qué es el internet foundation a quién le reportamos y quien nos reporta todos los sitios identificados para que nosotros los bloqueamos en nuestros servidores y a través de nuestros dispositivos no se pueda acceder a esos sitios Qué son identificados como sitios que violentan los derechos de la niñez el año pasado lanzamos una plataforma también enfocado en el área de responsabilidad corporativa una plataforma enfocada a orientar tanto padres de familia como maestro y los niños uso del internet que se llama familia digital esto es un centro de recursos donde la gente pueda encontrar definiciones sobre todos los riesgos delitos que hay en internet hasta los consejos de cómo evitar Cómo poder proteger tu identidad todos tus datos en internet y paralelo a ello desde el marketing para reforzar todas estas acciones Pues los productos que se crean Bank acompañados de algunos sistemas que te permitan reforzar la política de responsabilidad corporativa Como por ejemplo nosotros Contamos con productos que se llama escudo Movistar Qué es un producto que además de permitir que tener la seguridad y el control de tus dispositivos protegerlo contra virus que te permite también la localización si no sabes dónde está lo podés ubicar, también te incluye proyectos como el sistema de control parental para los padres de familia pueden a través de este producto puedan verificar Cuál es el sistema de navegación de sus hijos restringir las páginas restringir los horarios para navegar al fin de garantizar que no estén expuestos a todo lo que hay en internet Iguualmente Tenemos un montón de servicios por ejemplo el WiFi gestionado Qué es un servicio de WiFi que se ofrece a nivel empresarial donde también ofrecemos a la empresa te quiero instalar este servicio el sistema de control parental incluido para garantizar que en restaurantes o en zonas donde pueda ver puede haber menores los menores no se encuentren expuestos a este tipo de situaciones entonces igualmente Eso es parte de la evolución de la tecnología Tenemos muchos dispositivos que son considerados como accesibilidad en el sentido que puedes manipularlo para que una persona discapacidad pueda puedo disfrutar de la tecnología ya trae identificados para que una persona por ejemplo no Vidente pueda utilizar un teléfono Sólo activa el sistema de accesibilidad para que para que la persona discapacidad pueda puedo disfrutar de la tecnología ya trae identificados para que una persona por ejemplo no Vidente pueda utilizar un teléfono Sólo activa el sistema de accesibilidad para que para que la presa persona puedo utilizarlo sin ningún problema tenemos el proyecto también de reciclaje de celulares ahí tenemos el apoyo de todos de toda el área de marketing es un proyecto que también hacemos el año pasado justamente en El Salvador donde a través de las tiendas también estamos invitando a nuestros clientes a que reciclen los celulares que los donen para que puedan ser tratados debidamente y todo lo que surja de la venta de sus teléfonos será donado completamente para salvanatura para la protección de los bosques y las áreas protegidas en El Salvador.

	Entonces digamos que esto es uno de los ejemplos donde se interrelaciona el área de marketing con nuestra área de responsabilidad corporativa
Experiencia de RSC empresarial/corporativa en el Global Compact	
<p>Mira lo que pasa que Global Compact no es algo que se fuerza es más las empresas que estamos dentro del Global Compact no tenemos ninguna sanción ningún castIGO si no cumplimos los principios sino más bien es un compromiso de acción el Global Compact define los principios básicos en lo que puedes trabajar derechos humanos, trabajo forzoso, explotación infantil, combate la corrupción, contaminación del medio ambiente, entonces si te va dando pautas y las empresas en la medida en que entiende un poco la dinámica del Global Compact saben que no es que exija sino que te da Pauta de comportamiento y de acciones que tú puedes seguir como empresa para poder irse acoplando más a lo que realmente se quiere de la responsabilidad corporativa es un elemento que contribuye al final no es un elemento impulsor porque no es un ente obligatorio no hay nada que te obliga realizar la responsabilidad corporativa</p>	
Informes del Global Compact presentados	En el caso de Telefónica todos sus reportes han sido presentados a través de su casa matriz,
Experiencia previa al Global Compact	N/A
Cumplimiento de los 10 principios del Global Compact	
11. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente.	
Excelente	¿Por qué?
Bueno	¿Por qué?
Regular	¿Por qué?
12. Asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	

Excelente	¿Por qué?
Bueno	¿Por qué?
Regular	¿Por qué?
13. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	
Excelente	¿Por qué?
Bueno	¿Por qué?
Regular	¿Por qué?
14. La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.	
Excelente	¿Por qué?
Bueno	¿Por qué?
Regular	¿Por qué?
15. La abolición efectiva del trabajo infantil.	
Excelente	¿Por qué?

Bueno	¿Por qué?
Regular	¿Por qué?
16. La eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.	
Excelente	¿Por qué?
Bueno	¿Por qué?
Regular	¿Por qué?
17. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	
Excelente	¿Por qué?
Bueno	¿Por qué?
Regular	¿Por qué?
18. Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	
Excelente	¿Por qué?

Bueno	¿Por qué?
Regular	¿Por qué?
19. Fomentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	
Excelente	¿Por qué?
Bueno	¿Por qué?
Regular	¿Por qué?
20. Fomentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	
Excelente	¿Por qué?
Bueno	¿Por qué?
Regular	¿Por qué?
Alianzas	<p>El trabajo se desarrolla casi siempre en colaboración con terceros (tercer sector, sector público, sector privado), con quienes se diseñan e implementan soluciones a problemas sociales concretos.</p> <p>A continuación se presentan instituciones las más destacadas que mantienen convenios o han mantenido con Telefónica El Salvador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sector Público: Ministerio de Educación y Ministerio de Salud • Organizaciones Internacionales: UNICEF, Internet Watch Foundation

	<ul style="list-style-type: none"> • Organizaciones no Gubernamentales: SALVANATURA 				
Representante y datos de contacto	<p>Karla Patricia Ramos Majano Jefe de Comunicaciones Dirección de Comunicaciones y Asuntos Públicos karla.ramos@telefonica.com</p>				
Áreas de trabajo	Programas y planes implementados	Dimensión		Descripción	Métodos de verificación
		Interna	Externa		
Medio Ambiente	La Tierra te Llama	X		Esta iniciativa consiste en la colocación de buzones recolectores debidamente identificados en las tiendas de Movistar donde cualquier persona que lo desee puede llevar sus celulares usados.	Entrevista/ Nota de prensa http://www.elsalvador.com/articulo/comunidades/lanzancampana-reciclaje-celulares-inservibles-86954
Desarrollo Social	Pro niño		X	Pro niño es un programa de acción social empresarial del Grupo Telefónica, gestionado por Fundación Telefónica, que impulsa el acceso al conocimiento con el fin de contribuir al desarrollo social de las comunidades donde está presente.	Entrevista/ Página web: http://www.telefonica.com.sv/pronino/queespronino.html
Infraestructura				N/A	
Educación	Aulas Fundación Telefónica		X	Es un proyecto de inclusión digital que promueve el uso de la tecnología de la información y comunicación como herramienta esencial para la mejora de la calidad educativa en América Latina. Tiene presencia en escuelas públicas, hospitales y centros comunitarios, en los que el educador es el foco de la intervención, pues parte de la filosofía que para contribuir a producir un cambio en la educación hace falta	Entrevista/ nota de prensa: https://www.salud.gob.sv/novedades/noticias/noticias-ciudadanas/59-marzo-2010/300--18-03-2010-inauguracion-del-aula-virtual-de-la-escuela-de-educacion-especial-

				poner en valor la labor del docente. Para ello, nos centramos en la innovación como un diferencial que ofrece un cambio de cultura y nuevas maneras de abordar la realidad de la escuela y el proceso de enseñanza aprendizaje, que incluye la incorporación de las tecnologías, y en el que los niños y los jóvenes junto con el profesor son protagonistas de la Escuela Digital.	<p>greinaldo-borja-porrasq-y-el-centro-de-capacitacion-para-el-personal-del-hospital-nacional-de-ninos-benjamin-bloomq.html</p> <p>Página web:</p> <p>http://www.telefonica.com.sv/pronino/noticias/Nota_FT_inaugura_ampliacion_de_AFT_en_Armenia.html</p> <p>http://www.telefonica.com.sv/pronino/noticias/docs/InformeRRCC2008.pdf</p>
Salud	Gestión Remota de Pacientes Aplicaciones E-Health		X	Servicio que le permitirá proporcionar al paciente una atención sanitaria en remoto, tanto en su domicilio como en movilidad, de forma complementaria o sustitutiva a la atención presencial. De esta forma, optimizará costes y garantizará, en todo momento, la calidad y la continuidad asistencial.	<p>Entrevista/ Página web:</p> <p>http://www.movistar.co/web/empresas/soluciones-digitales/ehealth</p>
Otros	Familia Digital	X		Consiste en un sitio interactivo que servirá de apoyo para padres y maestros y en el que se encuentran las respuestas a todo tipo de dudas que a las nuevas tecnologías se refiera. También funcionará para que niños y adolescentes conozcan más sobre el mundo del internet y sus aplicaciones. Todos los meses, la web tratará en profundidad un tema de interés y actualidad referente a dudas con las tecnologías de la información.	<p>Entrevista/Nota de Prensa</p> <p>http://www.laprensagrafica.com/2015/12/14/telefonica-presenta-la-plataforma-familia-digital#sthash.pF0Cz64G.dpuf</p>
Puesta en prácticas de los principios Ruggie	No se logró recabar información acerca de ello				
Uso del artículo 32 de la ley sobre el impuesto sobre la renta	Mira nosotros tenemos una política Mira es la estructura de telefónica en bastante complicado en el tema administrativo todo lo que nosotros pretendemos donar o descontarnos de impuestos pasa por la revisión de un comité corporativo que no local sino que se encuentra en España, ese comité revisa precisamente esa parte de las políticas, ese comité también revisa lo que establece nuestro				

código de ética lo que es el cumplimiento de las leyes también en la medida de lo posible evitar abusar de los espacios que las leyes permiten hay una limitante en los temas de donación ya la misma ley los establece, si hay acciones donde nos descontamos los impuestos.

Es que por ejemplo que yo gasto en el lanzamiento de la política de reciclaje hicimos unos gastos, hicimos todos los materiales, eso yo no me lo puedo descontar esos son gastos de operación qué son los gastos que yo utilizo para operar vamos a vender esos aparatos y todo, pero eso no va a entrar al telefónica porque eso nosotros no lo podemos descontar ese dinero entra directamente hacia Salvanatura yo no sé si Salvanatura se le descuenta y todo... pero no es una práctica nuestra los donativos aquí son bien contados hay un proceso sumamente engorroso para que puedas tener la aprobación de hacer ese donativo, no es que yo decida hoy quiero donar, para nosotros es todo un control el corporativo. Quién determina si ese donativo es necesario sí o no y si ese donativo no nos compromete a nosotros

Porque por ejemplo hace poco tiempo no escribo un partido político pidiendo unos teléfonos para una fiesta navideña nosotros por política no podemos donar ni regalar nada a ningún partido político o entidad gremial eso forma parte de nuestros principios. En ese sentido es restringido sumamente restringido el hecho de la donación no te digo que no hay momentos en el que hemos hecho donativos porque para la lluvia que hubo la Secretaría de Inclusión Social solicitó un aporte para un grupo de niños afectados por lluvias por temas de discapacidad que se habían quedado sencillos y todo eso, algunas situaciones en las que se evalúa y se dice sí pero hay otras en las que se dice no, lamentablemente mi política no me permite donar, lo que puedo hacer es usted pone una parte yo pongo otra parte y así ejecutamos el proyecto que es sobre todo el mecanismo que se utiliza yo puedo aportar de alguna manera en la realización del proyecto yo lo pagó/desembolso cualquier actividad pero nunca se lo doy a la otra entidad porque tenemos esas restricciones

Perspectivas de la RSC a nivel nacional

Yo creo que sí, yo creo que sería positivo, se ha hecho intentos en temas muy puntuales de áreas que contemplan la responsabilidad corporativa pero no se logró concretar... porque digamos los diferentes sectores tienen distintos intereses pero yo creo que sería positivo estructurar un marco una política responsabilidad corporativa local que guíe a las empresas, porque lo que hablamos antes no todas –las empresas- entienden y aún hay mucho desconocimiento esto, es una área nueva y aún hay mucho desconocimiento; La gente que está en las diferentes áreas de responsabilidad corporativa hace lo siguiente: “mira desde mi casa matriz me están exigiendo que abra un área de responsabilidad corporativa entonces a quién pongo a fulanito y ya” no todas las personas conocen el tema, entonces ahí tiene un rol importante FUNDEMÁS como una entidad educadora para que la gente entienda que es responsabilidad corporativa por supuesto creo que sería muy pero muy positiva un marco que defina frente a las empresas una estructura de responsabilidad corporativa, eso sí cuando digo Marco no estoy hablando de legislación porque no es un tema en el que el gobierno debe de incidir pero sí un compromiso a nivel empresarial para que se puede impulsar y sobre todo para que las empresas puedan encauzar sus líneas de acción.

Matriz de procesamiento de información de Industrias la Constancia

Nombre de la empresa/corporación	Industrias La Constancia
Misión	Poseer y desarrollar las marcas preferidas por el cliente y el consumidor, generando crecimiento rentable en todos los segmentos del mercado.
Visión	Ser la empresa más admirada de El Salvador por ser: La mejor inversión El mejor empleador El mejor socio
Antecedentes RSC (proceso evolutivo)	
Definición de la RSC de la empresa/corporación	
<p>Nosotros dentro de la compañía no manejamos ni siquiera el concepto de Responsabilidad Social Corporativa porque todo nuestro comportamiento va enmarcado en nuestra política de desarrollo sostenible.</p> <p>Desde 2006 que pasamos a ser parte del grupo SABMiller se lanza la política de desarrollo sostenible que en aquel entonces se llamaba: 10 pilares al futuro que eran como los 10 pilares importantes de la empresa para impactar en las áreas sociales, económica y ambiental, bajo esta política hemos venido operando y desarrollando lo que nosotros internamente le llamamos: el modelo negocio inclusivo.</p>	
Objetivos de la RSC	
<p>El objetivo nuestro es precisamente eso hacer prosperar a las comunidades y hacer prosperar al país de manera que mi negocio sea sostenible, en la medida que mis proveedores por ejemplo, los que me traen desde el azúcar hasta las tapaderas, si ellos dependen únicamente de la entrada de la constancia. Eso para nosotros no es tan saludable, entonces los fortalecemos a través de diferentes proyectos para que ellos puedan diversificar su cartera de clientes y no seamos nosotros su única entrada, entonces en la medida en que ellos sean sostenibles. Yo voy asegurar que mis insumos vengan de un negocio sano, que sean sostenibles.</p>	
Proceso de formulación de RSC (participación de stakeholders)	
<p>Pues en la parte social que en cuando más dialogo tenemos con los stakeholders, realmente tratamos de que la respuesta y proyectos vengan insumos de parte de los... para casos específicos por ejemplo las comunidades es bien complicado que una empresa llegue y diga yo voy a tener un fondo de \$200,000 para darle becas a la gente, a lo mejor becas no es lo que la gente necesita en esos momentos.</p>	
Participación del departamento de marketing en la RSC	Pues en la parte social que en cuando más dialogo tenemos con los stakeholders, realmente tratamos de que la respuesta y proyectos vengan insumos de parte de los... para casos específicos por ejemplo las comunidades es bien complicado que una empresa llegue y diga yo voy a tener un fondo de \$200,000 para darle becas a la gente, a lo mejor becas no es lo que la gente necesita en esos momentos.
Experiencia de RSC empresarial/corporativa en el Global Compact	

Para nosotros fue relativamente fácil, acoplarnos a las... vaya no tuvimos que hacer nada diferente, lo único que teníamos que hacer honestamente era reportar nuestros avances en la política, también para el GC, desde luego debo mencionarles que nuestra política de Desarrollo Sostenible también se mide a nivel interno a través de una herramienta de desarrollo que se llama SAM Sustainability Assessment Matrix, que es un software, que ocupamos en 125 empresas a nivel mundial y en la cual vamos reportando cada 6 meses los avances que tenemos en cada uno de los pilares dentro de la política, entonces esta información ustedes se pueden meter al sitio de la página y dar seguimiento y ver los resultados de la compañía son de acceso público, los pueden comparar con otras acciones, ósea entonces nosotros ya tenemos este sistema de medición que nos hizo también bien fácil el poder optar al GC

Informes del Global Compact presentados	Uno
---	-----

Experiencia previa al Global Compact	Fíjate que honestamente cuando nosotros conocimos del Global Compact nos dimos cuenta que tenía muchas coincidencias con nuestra política de Desarrollo Sostenible, realmente todos nuestros objetivos de la política estaban alineados con los objetivos del GC. Entonces nuestra responsabilidad social como modo de trabajo está inmersa dentro de esta política de desarrollo sostenible, que es transversal y es el modo de hacer negocio dentro de la compañía.
--------------------------------------	--

Cumplimiento de los 10 principios del Global Compact

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente.

No aplica

2. Asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

No aplica

3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
--

No aplica

4. La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.
--

No aplica

5. La abolición efectiva del trabajo infantil.	
No aplica	
6. La eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.	
No aplica	
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	
No aplica	
8. Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	
No aplica	
9. Fomentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	
No aplica	
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	
No aplica	
Alianzas	Gobiernos comunitarios, ONGs y alcaldías

Representante y datos de contacto	Carol Colorado, Gerente de Desarrollo Sostenible de Industrias La Constancia S.A. de C.V.				
Áreas de trabajo	Programas y planes implementados	Dimensión		Descripción	Métodos de verificación
		Interna	Externa		
Medio Ambiente	Prosperar	x	x	5 pilares, además ya no son pilares sino que se llaman: "Imperativos compartidos", son imperativos porque la empresa tiene la obligación de cumplir ciertas metas, el primer grupo de metas al 2020 y así vamos de 5 en 5 años	No aplica
Desarrollo Social	Programas de becas Emprende futuro		x	Es un proyecto que promueve un fondo para jóvenes en zonas de riesgo como: Nejapa y Sopayango, para su educación superior.	No aplica
Infraestructura	No aplica				No aplica
Educación	Prosperar		x	5 pilares, además ya no son pilares sino que se llaman: "Imperativos compartidos", son imperativos porque la empresa tiene la obligación de cumplir ciertas metas, el primer grupo de metas al 2020 y así vamos de 5 en 5 años	No aplica
Salud	No aplica				No aplica
Otros	Prosperar	x	x	5 pilares, además ya no son pilares sino que se llaman: "Imperativos compartidos", son imperativos porque la empresa tiene la obligación de cumplir ciertas metas, el primer grupo de metas al 2020 y así vamos de 5 en 5 años	No aplica
Puesta en prácticas de los principios Ruggie	Honestamente no, pero entiendo que esto tendría que ver con el tema de Recursos Humanos, verdad... bueno yo personalmente no conozco del tema, talvez alguien de la empresa sepa y este trabajando en ello, pero aun así lo desconozco. [Breve explicación de los Principios Ruggie, por parte del entrevistador..]				

	Bueno yo creo que en eso viéndolo desde ese punto de vista esto es parte también de la política de transparencia que tenemos nosotros que es parte de uno de los pilares, otro de los pilares también es que haya transparencia a la hora de reportar avances.
Uso del artículo 32 de la ley sobre el impuesto sobre la renta	Pues no porque esto está relacionado con el tema de infraestructura, yo entiendo que si nosotros trabajamos y porque hace poco estábamos platicando con la gente de la Dirección de Impuestos sobre eso, si nosotros por ejemplo llegáramos a hacer una calle o pavimentamos una calle que vaya por ejemplo de mi planta a la comunidad eso se pudiera descontar.
Perspectivas de la RSC a nivel nacional	
Tenemos que empezar a migrar de la parte de la filantropía a darnos cuenta que fortalecer la cadena de valores beneficia a la empresa, yo pienso precisamente que en este camino hacia de migrar de la filantropía a una Responsabilidad Social bien entendida hay muchas causas que se van a ir perdiendo, ósea hay muchas ONG´s que sobreviven de donaciones que a lo mejor al cambio ya no, mm no sé por decir algo, la Teletón o causas que no son nuestras que son loables y que causan un impacto bien positivo.	

Operacionalización de Hipótesis

Hipótesis general	Hipótesis capitular	Objetivo
Las acciones de RSC de las empresas transnacionales en El Salvador están determinadas por la visión estratégica instrumental que tiene por objetivo obtener mayores utilidades para sus inversionistas	La evolución de los principios de la RSC ha permitido que en la actualidad una mayor concientización sobre las implicaciones sociales.	Definir el surgimiento del concepto de RSC y su evolución desde la mitad del siglo XX hasta la actualidad
	En la medida en que se institucionalicen más foros de discusión de Naciones Unidas en RSC se genera una cultura de gobierno corporativo en las empresas transnacionales.	Identificar cuáles han sido los foros de discusión auspiciados por Naciones Unidas relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa
	El comportamiento de los modelos de RSC de las empresas analizadas está determinado por la generación de competitividad ante sus adversarios en el mercado en que se desempeñan.	Analizar el comportamiento de los modelos de Responsabilidad Social Corporativa de empresas transnacionales que se encuentran El Salvador