



ESPE

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA**

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIEROS COMERCIALES**

**TEMA: INCIDENCIA DEL DESCONOCIMIENTO DE LOS
BENEFICIOS QUE GENERAN LAS PRÁCTICAS DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA BAJA PARTICIPACIÓN
DEL SECTOR EMPRESARIAL EN EL PACTO DE LAS NACIONES
UNIDAS DURANTE EL PERÍODO 2015-2016 EN LAS EMPRESAS
DE CHOCOLATE ORGÁNICO FINO DE AROMA DOMICILIADAS
EN LA CIUDAD DE QUITO**

AUTORES:

OJEDA PAREDES, IVANA INDIRA

VELA ARIAS, JOHANA ANABEL

DIRECTOR: ING. AVILÉS LEÓN, BYRON EDUARDO. M.B.A

SANGOLQUÍ

AGOSTO 2017

CERTIFICACIÓN



CERTIFICADO TUTOR

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

Certifico que el trabajo de titulación, **“INCIDENCIA DEL DESCONOCIMIENTO DE LOS BENEFICIOS QUE GENERAN LAS PRACTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA BAJA PARTICIPACIÓN DEL SECTOR EMPRESARIAL EN EL PACTO DE LAS NACIONES UNIDAS DURANTE EL PERÍODO 2015-2016 EN LAS EMPRESAS DE CHOCOLATE ORGANICO FINO DE AROMA DOMICILIADAS EN LA CIUDAD DE QUITO”**, realizado por las Srtas.: **OJEDA PAREDES, IVANA INDIRA y VELA ARIAS, JOHANA ANABEL**, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti-plagio, el mismo cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar a las Srtas.: **OJEDA PAREDES, IVANA INDIRA y VELA ARIAS, JOHANA ANABEL**, para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 07 de agosto del 2017



M.B.A. Ing. Byron Eduardo Avilés León
DIRECTOR



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y DE
COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, **VELA ARIAS JOHANA ANABEL**, con cédula de identidad N° **1722632849**, declaro que este trabajo de titulación, **“INCIDENCIA DEL DESCONOCIMIENTO DE LOS BENEFICIOS QUE GENERAN LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA BAJA PARTICIPACIÓN DEL SECTOR EMPRESARIAL EN EL PACTO DE LAS NACIONES UNIDAS DURANTE EL PERÍODO 2015-2016 EN LAS EMPRESAS DE CHOCOLATE ORGÁNICO FINO DE AROMA DOMICILIADAS EN LA CIUDAD DE QUITO”** ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas. Consecuentemente declaro que este trabajo es de mi autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Sangolquí, 07 de agosto del 2017

JOHANA ANABEL VELA ARIAS

1722632849



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y DE
COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, **OJEDA PAREDES IVANA INDIRA**, con cédula de identidad N° **1721398129**, declaro que este trabajo de titulación, **“INCIDENCIA DEL DESCONOCIMIENTO DE LOS BENEFICIOS QUE GENERAN LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA BAJA PARTICIPACIÓN DEL SECTOR EMPRESARIAL EN EL PACTO DE LAS NACIONES UNIDAS DURANTE EL PERÍODO 2015-2016 EN LAS EMPRESAS DE CHOCOLATE ORGÁNICO FINO DE AROMA DOMICILIADAS EN LA CIUDAD DE QUITO”** ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas. Consecuentemente declaro que este trabajo es de mi autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Sangolquí, 07 de agosto del 2017

IVANA INDIRA OJEDA PAREDES

1721398129



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y DE
COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **JOHANA ANABEL VELA ARIAS**, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en la biblioteca Virtual de la institución el presente trabajo de titulación **“INCIDENCIA DEL DESCONOCIMIENTO DE LOS BENEFICIOS QUE GENERAN LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA BAJA PARTICIPACIÓN DEL SECTOR EMPRESARIAL EN EL PACTO DE LAS NACIONES UNIDAS DURANTE EL PERÍODO 2015-2016 EN LAS EMPRESAS DE CHOCOLATE ORGÁNICO FINO DE AROMA DOMICILIADAS EN LA CIUDAD DE QUITO”** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi autoría y responsabilidad.

Sangolquí, 07 de agosto del 2017

JOHANA ANABEL VELA ARIAS

1722632849



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y DE
COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **IVANA INDIRA OJEDA PAREDES**, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en la biblioteca Virtual de la institución el presente trabajo de titulación **“INCIDENCIA DEL DESCONOCIMIENTO DE LOS BENEFICIOS QUE GENERAN LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA BAJA PARTICIPACIÓN DEL SECTOR EMPRESARIAL EN EL PACTO DE LAS NACIONES UNIDAS DURANTE EL PERÍODO 2015-2016 EN LAS EMPRESAS DE CHOCOLATE ORGÁNICO FINO DE AROMA DOMICILIADAS EN LA CIUDAD DE QUITO”** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi autoría y responsabilidad.

Sangolquí, 07 de agosto del 2017

IVANA INDIRA OJEDA PAREDES

1721398129

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mis padres Margoth y Luis, quienes se han mantenido firmes siempre junto a mí apoyándome en todo sentido y que a pesar de los problemas siempre han mantenido una actitud optimista para salir adelante. A mi hermano y hermanas, pero especialmente a mi hermana Ariana, quien ha sido mi mejor amiga desde los 10 años y con quien he podido levantarme de las caídas otorgándome los mejores recuerdos que tengo de mi niñez.

También dedico este gran esfuerzo a mi compañero, enamorado y amigo Raymond, quien me ha acompañado durante la mayoría de mi vida universitaria motivándome y retándome en cada aspecto de mi vida, con quien he crecido y con quien espero poder siempre divertirme y reír.

Los amo a todos, muchas gracias por su confianza y amor.

Ivana

Dedico este trabajo a mi familia quien lucho junto a mí hasta llegar a este día y quien siempre estará a mi lado pase lo que pase, mamá y papá todo esto es gracias a ustedes porque nunca me dejaron salir del camino y siempre me apoyaron, ñaño a ti por tu cariño y soporte que siempre me motivo a ser mejor y luchar por lo que merezco.

Johana

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres, porque todos sus esfuerzos se han visto materializados ahora en la culminación de mi vida universitaria, por todos los días alentarme y aguantarme también. Los amo y admiro mucho. A mi grupo de amigas colegiales, especialmente a Verónica, con quien mantenemos una hermosa amistad desde el colegio, Te quiero mucho A mis hermanos Cristian, Tatiana y Ariana, quienes han sido un apoyo incondicional En cada una de las etapas de mi vida. Hermanos sobrina los amo con todo mi corazón. A mi novio Raymond, una de las personas más especiales que he tenido el gusto de conocer y amar, he aprendido mucho gracias a ti y jamás me cansaré de descubrir experiencias nuevas junto a ti. Te amo mucho.

A mi tutor, MBA Byron Avilés, quien siempre nos motivó y ayudo mucho con su gran intelecto y a mi compañera Johana, quien formó parte de este proyecto y fue un apoyo incondicional para poder continuar.

Ivana

Agradezco a mi familia que siempre ha estado ahí conmigo, a mis padres Gina y Willo que nunca me dejaron caer y me dieron fuerza cuando más necesite, a mi hermano Alex que ha sido mi ejemplo de fuerza y perseverancia en todo momento. A David que me ayudo en todo este proceso y me animo a seguir ante cualquier situación que se presentó. Agradezco a mi compañera Ivana que fue un pilar fundamental para poder realizar este proyecto de la mejor manera posible y a mi profesor Ing. Msc. Byron Avilés quien nos brindó sus conocimientos y experiencia para salir adelante.

Johana

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
Importancia del problema.....	1
Reseña histórica del sector de chocolate fino de aroma en Ecuador	2
Objetivos y su relación con la teoría	2
Implicaciones teóricas y prácticas del estudio.....	3
CAPÍTULO I.....	4
1. Marco Teórico.....	4
1.1. Teorías de soporte.....	4
1.1.1. Teoría de los Stakeholders.....	4
1.2. Marco Referencial.....	7
1.2.1. Gobernanza.....	10
1.2.2. Derechos humanos	10
1.2.3. Prácticas laborales	11
1.2.4. Medio ambiente.....	12
1.2.5. Prácticas justas de operación.....	13
1.2.6. Asuntos de consumidores	13
1.2.7. Participación activa y desarrollo de la comunidad	14
1.3. Marco Conceptual.....	15
1.3.1. Stakeholders	15
1.3.2. Responsabilidad social	15
1.3.3. Gobernanza.....	16
1.3.4. Derechos humanos	16
1.3.5. Prácticas laborales	17
1.3.6. Medio ambiente.....	17
1.3.7. Prácticas justas de operación.....	17
1.3.8. Asuntos de consumidores	18
1.3.9. Participación activa y desarrollo de la comunidad	18
CAPÍTULO II.....	20

2. Marco metodológico	20
2.1. Enfoque de investigación.....	20
2.2. Tipología de investigación.....	20
2.2.1. Por su finalidad Aplicada	20
2.2.2. Por las fuentes de información Mixto	20
2.2.3. Por las unidades de análisis Mixto	21
2.2.4. Por el control de las variables No experimental	21
2.2.5. Por el alcance Explicativo	21
2.2.6. Procedimiento para recolección y análisis de datos	21
2.2.7. Instrumentos	22
CAPÍTULO III.....	42
3. Resultados	42
3.1. Gobernanza	42
3.1.1. Liderazgo y toma de decisiones	42
3.2. Derechos Humanos	45
3.2.1. Debida diligencia.....	45
3.2.2. Situaciones de riesgos para Derechos Humanos	46
3.2.3. Evitar la complicidad.....	48
3.2.4. Resolución de reclamaciones	50
3.2.5. Discriminación y grupos vulnerables	52
3.2.6. Derechos civiles y políticos.....	53
3.2.7. Derechos económicos, sociales y culturales.....	54
3.2.8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo.....	56
3.3. Prácticas laborales.....	58
3.3.1. Trabajo y relaciones laborales	58
3.3.2. Condiciones de trabajo y protección social	60
3.3.3. Diálogo social.....	63
3.3.4. Salud y seguridad ocupacional	64
3.3.5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	66
3.4. Medio Ambiente	68

3.4.1.	Prevención de la contaminación.....	68
3.4.2.	Uso sostenible de los recursos.....	70
3.4.3.	Mitigación del cambio climático.....	71
3.4.4.	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales.....	72
3.5.	Prácticas justas de operación.....	75
3.5.1.	Anticorrupción.....	75
3.5.2.	Participación política responsable.....	77
3.5.3.	Competencia Justa.....	79
3.5.4.	Promover la Responsabilidad Social en la cadena de valor.....	81
3.5.5.	Respeto a los derechos de la propiedad.....	84
3.6.	Asuntos de consumidores.....	86
3.6.1.	Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.....	86
3.6.2.	Protección de la salud y seguridad de los consumidores.....	88
3.6.3.	Consumo sostenible.....	90
3.6.4.	Servicio de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.....	92
3.6.5.	Protección y privacidad de los datos de los consumidores.....	94
3.6.6.	Acceso a servicios esenciales.....	95
3.6.7.	Educación y toma de conciencia.....	97
3.7.	Participación activa y desarrollo de la colectividad.....	99
3.7.1.	Participación activa y desarrollo de la colectividad.....	99
3.7.2.	Educación y cultura.....	101
3.7.3.	Creación de empleo u desarrollo de habilidades.....	103
3.7.4.	Desarrollo y acceso a la tecnología.....	105
3.7.5.	Generación de riqueza e ingresos.....	106
3.7.6.	Salud.....	108
3.7.7.	Inversión social.....	110
3.8.	Responsabilidad Social.....	112

3.9. Entrevista	114
3.10. Ficha de observación.....	116
3.11. Discusión de resultados.....	116
CAPITULO IV	118
4. Conclusiones y recomendaciones	118
4.1. Diseño de propuestas	118
4.2. Restricciones de la investigación.....	119
4.3. Propuesta para nuevos proyectos de investigación.....	120
4.4. Conclusiones.....	121
4.5. Recomendaciones	122
Bibliografía	124

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Materias de la Responsabilidad social (ISO 26000,2010).....	9
Figura 2. Liderazgo y toma de decisiones.....	43
Figura 3. Gobernanza.....	44
Figura 4. Debida diligencia.....	46
Figura 5. Riesgos para derechos humanos.....	47
Figura 6. Evitar la complicidad.....	49
Figura 7. Resolución de reclamaciones.....	51
Figura 8. Discriminación y grupos vulnerables.....	53
Figura 9. Derechos civiles y políticos.....	54
Figura 10. Económicos sociales y culturales.....	56
Figura 11. Principios y derechos en el trabajo.....	57
Figura 12. Derechos humanos.....	58
Figura 13. Trabajo y relaciones laborales.....	60
Figura 14. Condiciones de trabajo y protección social.....	62
Figura 15. Diálogo social.....	64
Figura 16. Salud y seguridad ocupacional.....	66
Figura 17. Desarrollo humano y formación.....	67
Figura 18. Prácticas laborales.....	68
Figura 19. Prevención de la contaminación.....	69
Figura 20. Uso sostenible de los recursos.....	71
Figura 21. Mitigación del cambio climático.....	72
Figura 22. Protección del medio ambiente.....	74
Figura 23. Medio ambiente.....	75
Figura 24. Anticorrupción.....	77
Figura 25. Participación política responsable.....	79
Figura 26. Competencia justa.....	81
Figura 27. RSE en la cadena de valor.....	83
Figura 28. Derecho de propiedad.....	85

Figura 29. Prácticas justas de operación	86
Figura 30. Prácticas justas de marketing.....	88
Figura 31. Protección de la seguridad y salud de los consumidores.....	90
Figura 32. Consumo sostenible.....	92
Figura 33. Servicios de atención al cliente y resolución de quejas.....	94
Figura 34. Protección y privacidad de los datos del consumidor.....	95
Figura 35. Acceso a servicios esenciales	96
Figura 36. Educación y toma de conciencia.....	98
Figura 37. Asuntos de consumidores	99
Figura 38. Participación activa de la comunidad	101
Figura 39. Educación y cultura	102
Figura 40. Creación de empleo y desarrollo de actividades.....	104
Figura 41. Desarrollo y acceso a la tecnología	106
Figura 42. Generación de riqueza e ingresos	108
Figura 43. Salud	110
Figura 44. Inversión social.....	111
Figura 45. Participación activa y desarrollo de la comunidad	112
Figura 46. Responsabilidad social del sector	114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla1. Interacción de atributos.....	5
Tabla 2. Check list ISO 26000.....	40
Tabla 3. Gobernanza	42
Tabla4. Debida diligencia	45
Tabla 5. Riesgos para derechos humanos	47
Tabla 6. Evitar la complicidad	48
Tabla 7. Resolución de reclamaciones.....	50
Tabla 8. Discriminación y grupos vulnerables.....	52
Tabla 9. Derechos civiles y políticos	53
Tabla 10. Derechos económicos, sociales y culturales	55
Tabla 11. Principios y derechos en el trabajo	56
Tabla12. Trabajo y relaciones laborales.....	59
Tabla13. Condiciones en el trabajo y protección social.....	61
Tabla 14. Diálogo social	63
Tabla 15. Salud y seguridad ocupacional.....	65
Tabla 16. Desarrollo humano y formación	66
Tabla 17. Prevención de la contaminación	68
Tabla 18. Uso sostenible de los recursos	70
Tabla 19. Mitigación del cambio climático.....	71
Tabla 20. Protección del medio ambiente.....	73
Tabla 21. Anticorrupción	76
Tabla 22. Participación política responsable.....	78
Tabla 23. Competencia justa.....	80
Tabla 24. Responsabilidad social en la cadena de valor	82
Tabla 25. Derechos de la propiedad.....	84
Tabla26. Prácticas justas de marketing	87
Tabla 27. Protección de la salud y seguridad de los consumidores	89
Tabla 28. Consumo sostenible	91

Tabla 29. Atención al cliente y resolución de quejas.....	93
Tabla 30. Protección y privacidad de datos	94
Tabla 31. Acceso a servicios esenciales.....	96
Tabla 32. Educación y toma de decisiones	97
Tabla 33. Participación activa de la comunidad.....	100
Tabla 34. Educación y cultura.....	101
Tabla 35. Creación de empleo y desarrollo de habilidades.....	103
Tabla 36. Desarrollo y acceso a la tecnología.....	105
Tabla 37. Generación de riqueza e ingresos.....	107
Tabla 38. Salud.....	109
Tabla 39. Inversión social	110
Tabla 40. Responsabilidad social.....	112

RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad las empresas buscan implementar prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que les permita aplicar la ISO 26000 y adherirse a sociedades como el Pacto Global, ya que a pesar de que los mismos permiten a las organizaciones ser más competitivas y alcanzar un desarrollo económico sostenible, son pocas las empresas que aplican como guía la ISO 26000 y se registran en el Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). El estudio ha permitido determinar que las prácticas de RSE que más se cumplen en el sector de chocolates orgánicos finos de aroma, son las prácticas laborales, las mismas que se refieren a todos los beneficios que incluyen a los empleados propios de las organizaciones y asuntos de consumidores correspondientes al mercado en el cual se desarrollan, la competencia y la comunicación hacia y para los clientes. Por otro lado, la práctica de RSE que tiene un menor cumplimiento dentro del sector es el tema relacionado con la gobernanza, específicamente sobre las interacciones entre empleados y directivos para generar oportunidades y soluciones que promuevan un cambio. El sector deberá generar mejores políticas de comunicación y socialización para este tema, con el fin de promover que todos los niveles de la organización se comprometan con el mismo. Una vez que las empresas implementen nuevas prácticas que permitan a los empleados conocer e involucrarse con el cumplimiento y la mejora continua, y que los niveles de gobernanza se incrementen hasta alcanzar el resultado óptimo.

PALABRAS CLAVES

- **RESPONSABILIDAD**
- **STAKHOLDERS**
- **SOCIEDAD**
- **SOSTENIBILIDAD**
- **ORGÁNICO**

ABSTRACT

Currently, companies are looking to implement Corporate Social Responsibility (CSR) practices that allow them to apply ISO 26000 and join companies such as the Global Compact, since even though they allow organizations to be more competitive and achieve a development Economically sustainable, few companies apply ISO 26000 as a guide and are registered in the United Nations Global Compact. The study has allowed to determine that the CSR practices that are most fulfilled in the sector of fine organic chocolates of aroma, are the labor practices, the same that refer to all the benefits that include the own employees of the organizations and matters of Consumers corresponding to the market in which they are developed, competition and communication to and for customers. On the other hand, the practice of CSR that has less compliance within the sector is the issue related to governance, specifically about the interactions between employees and managers to generate opportunities and solutions that promote change. The sector should generate better communication and socialization policies for this topic, in order to promote that all levels of the organization commit to it. Once companies implement new practices that allow employees to be aware of and engage with compliance and continuous improvement, and governance levels increase to the optimum result.

KEY WORDS

- **RESPONSABILITY**
- **STAKEHOLDERS**
- **SOCIETY**
- **SOSTENIBILITY**
- **ORGANIC**

INTRODUCCIÓN

Importancia del problema

En la actualidad los estudios de responsabilidad social dentro del sector chocolatero orgánico fino de aroma son escasos, es por esto que la investigación se ha desarrollado, de manera que se puede lograr un aporte para dicho sector con la finalidad de lograr un desarrollo sostenible que fortalezca a las empresas del sector y puedan competir en el mercado internacional. Muchas empresas en el desenvolvimiento de sus actividades cumplen principios de RSE, cuyos resultados han sido utilizados y socializados de manera limitada sin obtener los mayores beneficios para estas organizaciones, presentándose la necesidad de realizar un estudio para determinar los motivos por los cuales se genera este fenómeno, de manera que se realice una contribución al sector que permita alcanzar una mayor competitividad y un mejor posicionamiento en el mercado internacional.

El Estado incentiva a las empresas exportadoras, ya que participan directamente con el cambio de la matriz productiva que permitirá al país tener un mayor desarrollo económico. Una de las directrices de dicha matriz es la exportación de productos elaborados, mediante la formalización de las prácticas de RSE, se podrá alcanzar un incremento de exportación de barras de chocolate elaboradas con cacao fino de aroma y se incentivará a la matriz productiva con el propósito de cumplir los objetivos del plan del buen vivir (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013, p. 77-80).

Para llevar a cabo dicho estudio se ha seleccionado el sector de chocolate orgánico fino y de aroma ya que se encuentra en pleno crecimiento en el país y que ha generado que el cacao de Ecuador sea reconocido a nivel mundial; se ha seleccionado tres empresas que son las que poseen el mayor índice de exportación del sector, entre estas están PACARI, República del Cacao y Cacaoyere, domiciliadas en el Distrito Metropolitano de Quito (Revista Líderes, 2015).

Las empresas antes mencionadas realizan negociaciones a nivel mundial por lo cual deben cumplir prácticas de RSE y es importante que éstas sean formalizadas a través de su inscripción en el Pacto Global de la ONU para sentar las bases de una presencia fuerte a nivel internacional e incrementar su competitividad en los mercados foráneos. Dentro de la investigación se tomarán en cuenta los principios de esta Institución, ya que son los que se encuentran relacionados con los objetivos del plan del buen vivir dentro del país.

Reseña histórica del sector de chocolate fino de aroma en Ecuador

“Existen registros de que Ecuador produce cacao desde 1780, pero en 1911 fue cuando llegó a ser uno de los mayores exportadores. Hoy, la mayor parte del cacao exportado por Ecuador corresponde a una mezcla de Nacional y Trinitarios introducidos en 1930 y 1940, y se define como Complejo Tradicional.” (Guerrero, 2014, p. 1), el cacao fino de aroma es conocido actualmente como “sabor arriba” y es el producto que se lleva el protagonismo a nivel internacional, ya no solo se exporta el cacao de una sola manera como en sus inicios, el cacao ahora se exporta en 3 distintas formas dependiendo de sus etapas de su elaboración: granos de cacao, semi-elaborados y Producto terminado (Anecacao, 2014).

“Hoy, el Ecuador posee una gran superioridad en este producto: Más del 70% de la producción mundial de cacao fino de aroma se encuentra en nuestras tierras” (PRO ECUADOR, 2013, p. 3). La industria de chocolate fino de aroma ha presentado un constante crecimiento en los últimos años y la tendencia apunta hacia volúmenes más altos de exportación y también de producción, cada vez existen más reconocimientos a nivel internacional que posicionan el nombre de Ecuador en el mercado internacional.

Objetivos y su relación con la teoría

El objetivo de la investigación es: Evaluar las Prácticas de Responsabilidad Social y los beneficios que brinda a la imagen del país en el mercado internacional para impulsar el registro de empresas productoras de chocolate orgánico fino de aroma dentro del Pacto Global

En base a lo anteriormente citado se diseñó los siguientes objetivos específicos:

- Analizar las Prácticas de Responsabilidad Social existentes en las empresas de chocolate orgánico fino de aroma domiciliadas en la ciudad de Quito para la determinar la situación actual de dichas empresas.
- Identificar la imagen del país en el mercado internacional en el período 2015-2016 con el propósito de incentivar la aplicación de la Responsabilidad Social dentro del sector de chocolate orgánico fino de aroma.
- Diseñar estrategias que permitan la aplicación de prácticas de Responsabilidad Social con la finalidad de aumentar el número de empresas productoras de chocolate orgánico fino de aroma domiciliadas dentro de la ciudad de Quito y registrada dentro del Pacto Global.

Implicaciones teóricas y prácticas del estudio

El análisis de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el sector de chocolate fino de aroma pretende mostrar la necesidad de su implementación o formalización para alcanzar un posicionamiento en el mercado nacional y potencializar su imagen para llegar a nuevos consumidores a nivel internacional.

Al momento, esta industria carece de un estudio que determine la importancia y necesidad de implementar las prácticas de RSE en este sector, por lo cual esta investigación se desarrolló mediante la recopilación de información de fuentes primarias y secundarias a directivos de las empresas de chocolate fino de aroma con mayor cantidad de exportación en la ciudad de Quito en el período 2015-2016 y sus diferentes grupos de interés para obtener resultados reales.

CAPÍTULO I

1. Marco Teórico

1.1. Teorías de soporte

1.1.1. Teoría de los Stakeholders

La teoría Stakeholders que desarrolló Edward Freeman, identifica a los grupos o personas que son parte importante para la organización y los cuales presentan diferentes tipos de intereses que deberán ser correctamente gestionados y atendidos, con el fin de incrementar el valor y el buen servicio de una organización. Toda organización debe identificar a sus grupos de interés para conocer sus características, lo cual le permitirá gestionar sus relaciones de manera acertada y poder priorizar sus actividades, con el fin de mejorar su imagen en la comunidad. (Freeman, 1984, p. 24).

Cabe recalcar que no solo se deben tomar en cuenta a quienes mantengan una relación contractual con la empresa, esta identificación se la debe realizar de manera específica y tomando en cuenta quienes son los grupos de interés que pueden verse impactados y cuáles pueden generar un impacto en la organización. Esta teoría se encuentra estrechamente relacionada con los principios éticos presentes en la gestión realizada por los miembros de la organización (tanto interna como externa) y su papel en el desarrollo de prácticas socialmente responsables. Se expondrán ahora atributos que según Mitchell (1997) poseen los grupos de interés y son los siguientes:

- Legitimidad
- Poder
- Urgencia

Estos tres atributos fueron propuestos por Mitchell y se describen cada uno de la siguiente manera: la legitimidad se refiere a la percepción de las acciones realizadas por un autor, si éstas son o no apropiadas dentro de varios sistemas de normas, valores o creencias; el poder se refiere con la existencia y factibilidad de recursos por parte de un grupo de interés que le faculta de cargar su voluntad sobre los demás y la urgencia que no es más que la premura en la solución del problema. (Mitchell, 1997, p. 854).

Existe una tipología que se ha propuesto por varios actores en la cual interactúan cada uno de los elementos antes descritos y como resultado obtenemos la siguiente tabla:

Tabla1.**Interacción de atributos**

		Variables		
Atributos	Tipos de Stakeholders	Poder	Urgencia	Legitimidad
<i>Stakeholders latentes</i>	Adormecidos	X		
	Exigentes		X	
	Discrecionales			X
<i>Stakeholders expectantes</i>	Peligrosos	X	X	
	Dominantes	X		X
	Dependientes		X	X
<i>Stakeholders definitivos</i>	Definitivos	X	X	X

Fuente: (Rivera y Malaver, 2011)

Según Freeman (1984), los grupos de interés que intervienen dentro de una organización son los siguientes:

- Comunidad local
- Empleados
- Gobierno
- Inversionistas
- Consumidores
- Industria
- ONG
- Organizaciones internacionales

Cada una de las partes interesadas anteriormente descritas, establece una relación con la empresa y demandan beneficios y viceversa, un ejemplo muy práctico son los empleados, quienes demandan de la empresa mejores condiciones de trabajo, oportunidades de desarrollo, entre otros; mientras que la empresa a su vez demanda de ellos mayor productividad y calidad en el producto final. Una eficiente gestión y

comunicación con los grupos de interés genera una necesidad de lograr un desarrollo sostenible y otros beneficios como la generación de confianza entre las empresas y sus relacionados, una mejora aplicación de programas sociales; y lo más importante, la obtención de información relevante que permita tomar decisiones por parte de los directivos (Rivera y Malaver, 2011, p. 29).

Se puede proponer el siguiente proceso: primero se identifica y define los grupos de interés para luego proceder con su priorización en donde se podrá identificar los atributos antes mencionados y su nivel de riesgo; como siguiente paso se debe otorgar un valor a cada uno de ellos y ubicarlos en un mapa de relaciones que sea comprensible y manejable de manera correcta, sin dejar afuera ninguna información de los grupos de interés. Mediante su gestión se puede definir planes de comunicación con cada uno de ellos para entablar relaciones que permitan generar armonía entre ambas partes (Rivera y Malaver, 2011, p. 25-26).

Tomando en cuenta lo anteriormente expuesto, se pueden definir los beneficios que pueden generar en las empresas la aplicación de una gestión basada en la teoría de los Stakeholders, varios autores plantean que una organización siempre buscará maximizar su valor a largo plazo, existen varios casos de éxitos en los cuales directivos de grandes empresas han entendido lo importante de establecer una comunicación efectiva y eficaz con sus grupos de interés, desarrollando así relaciones confiables, estables y rentables con cada uno de ellos. Por supuesto, este tipo de empresas permanecen en la actualidad y cada vez mejoran más su negocio (Edward, 2012, p. 399-400).

Es claro que los beneficios que persigue una organización no son solo económicos, de hecho, se habla de un doble beneficio, uno estratégico y otro comunicativo. Desde el enfoque estratégico se define que una empresa que mantiene una gestión adecuada sin excluir a ningún grupo de interés aumenta su competitividad dentro del mercado en el que se encuentra, ya que establece una diferenciación como ventaja competitiva y adicional genera motivación y afiliación tanto en trabajadores como en proveedores, obteniendo como resultado un clima laboral satisfactorio y un aumento en la productividad.

Por otro lado, desde el enfoque comunicativo, la reputación que maneje una empresa es un factor clave que determina el nivel de confianza que se genere por parte de

sus grupos de interés, para lo cual se deben definir canales de comunicación adecuados que permitan el diálogo entre los implicados. Cuando una organización hace pública su gestión está demostrando transparencia ante todos sus Stakeholders forjando confianza y credibilidad (Calvo, 2010, p. 3-8).

1.2. Marco Referencial

El cacao representa un símbolo importante para el país y es conocido como “la pepa de oro”, por varios siglos lideró la generación de ingresos, todo esto antes del “bum petrolero”. Según estadísticas del Banco Central del Ecuador (BCE) la exportación de cacao representa el 4,87% de la balanza comercial, generando un ingreso de \$467,90 millones de dólares anuales (Instituto de promoción de exportaciones e inversiones (PRO ECUADOR), 2014, p. 1).

El cacao fino de aroma posee características distintivas de aroma y sabor, lo cual lo convierte en un producto muy codiciado en el mercado extranjero. Esto ha generado un reconocimiento importante y beneficioso para el país, lo que permite alcanzar un mejor posicionamiento y mejorar su imagen internacional (PRO ECUADOR, 2013, p. 3).

La responsabilidad social en el país actualmente se encuentra dentro de las decisiones empresariales debido al auge internacional existente, las empresas, más allá de cumplir sus objetivos de generar ingresos económicos buscan generar bienestar a la sociedad y a todos su partes interesadas, esta característica es fundamental para el tema, las personas que son especializadas conocen que este beneficios que se desea generar ayudará a lograr un desarrollo sostenible para la organización, sociedad y por tanto al país.

En Ecuador existen ciertas empresas destacadas dentro de este tema tales como Produbanco, Metropolitan touring, Ekos, Adelca, Banco Guayaquil, Toyota, Pronaca, Deloitte, Movistar, entre otros. En Ecuador actualmente no existen empresas adheridas al pacto global de la ONU que pertenezcan al sector de chocolate orgánico fino de aroma (Pacto Mundial de las Naciones Unidas, 2016).

Desde hace un tiempo atrás se ha venido hablando acerca de RSE en las empresas, así como la manera de ponerla en práctica en las diferentes organizaciones para que se pueda generar una ventaja competitiva entre las empresas. Como ésta indica, la

responsabilidad social se basa la forma de respuesta de una organización ante los impactos que la actividad de la misma pueda tener dentro de la sociedad, medio ambiente y las diferentes partes que se encuentran en contacto; dicha respuesta debe favorecer y brindar un desarrollo sostenible en beneficio de la sociedad y las partes involucradas, para esto se debe encontrarse integrada en toda la organización (ISO, 2010, p. 16).

Friedman habla acerca de la responsabilidad de los empresarios con sus empleados; y, por lo tanto, la necesidad de generar utilidades afirma que solamente los individuos tienen responsabilidad social que atienden en el momento adecuado. Esta afirmación desata una polémica y se contradice totalmente con lo que ahora se conoce como RSE, que indica que más allá de producir bienes o servicios la responsabilidad de las empresas es colaborar con una solución en problemas sociales apremiantes (Krause, 2014, p. 10). De esta manera, lo que se pretende es cumplir con las expectativas y se alcance un desarrollo sostenible de todas las partes interesadas, manteniendo un sistema integrado dentro y fuera de la organización y a su vez cumpliendo políticas y reglamentos.

Se menciona que las organizaciones tienen relación directa con la sociedad, más allá de las diferentes negociaciones que llevan a cabo, es importante esta relación debido a los valores predominantes y el comportamiento ético de las diferentes partes involucradas. La responsabilidad social pretende dar mayor relevancia al bienestar de las personas y de esta manera alcanzar una mejor calidad de vida (Buchholz, 2001, p. 16).

Las normas ISO sirven de herramientas en diversos temas, aportan soluciones y se alcanza beneficios casi en todas las actividades empresariales, una norma ISO importante para la sociedad es la ISO 26000, esta abarca temas de Responsabilidad Social por lo cual permite la aplicación voluntaria en una organización para que sea operada de manera socialmente responsable. Es una guía para las organizaciones a través del proceso de implementación de RSE para alcanzar un desarrollo sostenible (Descubriendo ISO 26000, 2010, p. 2).

La aplicación de esta norma se ha dado debido a que en la actualidad todas las partes interesadas poseen mayor conocimiento de los beneficios de que una transacción sea legal y responsable con la sociedad, la norma pretende fomentar que las

organizaciones vayan más allá de lo legal siendo esto una obligación, pero a su vez un aporte importante con su responsabilidad social (Descubriendo ISO 26000, 2010, p. 3).

Esta norma pretende lograr un desarrollo sostenible en beneficio de todas las partes, no es obligatorio, pero si necesario para alcanzar incluso los objetivos nacionales en temas de exportación de productos terminados ya que los mercados Internacionales se encuentran con mayor conocimiento en el tema y buscan empresas que compartan principios y valores similares a ellos (ISO 26000, 2010, p. 20). Como se observa en la Figura 1 la Responsabilidad Social se trata mediante un enfoque holístico que hace referencia a la interacción que tiene todos los asuntos dentro de una organización, deben ser tratados como asuntos en conjunto que deben ser alineados a los objetivos, estrategias y políticas organizacionales.



Figura 1. Materias de la Responsabilidad social (ISO 26000,2010)

1.2.1. Gobernanza

La eficiencia y eficacia de un buen gobierno empresarial se ve afectado por factores externos tales como inseguridad, pobreza, leyes, corrupción, entre otros; esto ha generado una inestabilidad en estos gobiernos ya que no permite un desenvolvimiento estable dentro de un período de tiempo, estos factores han causado que el Estado se vea envuelto en el tipo y forma de gobernanza empresarial (Aguilar, 2010, p. 25).

Si bien es cierto el Estado y las políticas que el mismo maneja afecta a las empresas y a la gobernanza de las mismas, es sumamente necesario que los directivos se empoderen y puedan realizar una toma de decisiones asertiva en todos los temas empresariales, en cuanto a la RSE los directivos deben conocer las directrices para establecer dentro de la organización y llegar a una formalización de los estándares para que les permita ser competitivos en el mercado tanto nacional como internacional. Dentro del sector chocolatero orgánico fino de aroma los directivos deben tomar decisiones adecuadas principalmente en temas de medio ambiente y desarrollo del producto y así alcanzar un desarrollo sustentable y en beneficio de todos los interesados (Aguilar, 2010, p. 12).

1.2.2. Derechos humanos

Los derechos humanos son de cumplimiento y aplicación para todos los seres humanos, sin distinción de raza, sexo, religión, origen, color, idioma, u otra condición, los derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles. Están garantizados en las leyes por lo cual los Estados deben promover y proteger los derechos y libertades fundamentales de todos los seres (Altos comisionado de los derechos humanos (ACNUDH), 2017).

Dentro de Ecuador la ley principal es la Constitución 2008 la misma que garantiza la promoción y protección de los derechos humanos dando un enfoque social, político y económico, es por esto que es importante la protección y cumplimiento de los derechos humanos por parte de las organizaciones establecidas dentro del Estado el cual posee toda la facultad para vigilar el cumplimiento y sancionar el incumplimiento de las leyes (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, p. 24-25).

Las empresas se desarrollan no solo en un escenario económico, sino también en escenarios sociales y ambientales que buscan crear un equilibrio entre todos, este equilibrio se refleja dentro de las memorias e informes que pueden ser verificables por organismos internacionales (García, 2007, p. 6-10). Por lo que, una organización debe ser forjada dentro de valores como la integridad, responsabilidad, comprensión, imparcialidad, justicia, igualdad, solidaridad y de esta manera se alcanza optimismo y autoestima entre los empleados los mismos que permiten el crecimiento financiero y el desarrollo empresarial (Goldsmirth, 2002, p. 13-18).

1.2.3. Prácticas laborales

El Estado a través de la Constitución ecuatoriana garantiza a los ecuatorianos la inclusión laboral en el sector público y privado, protege ante cualquier tipo de explotación laboral y económica, además de promover la erradicación de trabajo infantil y la inclusión de personas con capacidades especiales (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2008, p. 33, 35, 37). Es por esto que las organizaciones establecidas dentro del territorio nacional deberán mantener buenas prácticas laborales de manera que los empleados sean beneficiados dentro del trabajo que llevan a cabo, de esta manera se verán motivados a llevar a cabo sus funciones de manera adecuada y correcta para alcanzar un desarrollo organizacional.

Reconocer que los derechos laborales son irrenunciables es algo primordial ya que de esta manera se podrá establecer políticas que beneficien al ambiente de todas las partes interesadas y aseguren el cumplimiento de las normativas y leyes que protejan dichos derechos, cualquier beneficio adicional debe ser de parte de las organizaciones sin necesidad de sanción alguna procurando mantener un clima laboral adecuado y promoviendo la inclusión laboral y alcanzando el desarrollo sostenible (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2008, p. 24-25).

Las organizaciones cumplen con este principio de responsabilidad social por la ley que rige actualmente del IESS, esta ley garantiza que los trabajadores serán afiliados y de esta manera obtienen atención médica y seguridad social a futuro. Como se ha planteado con anterioridad las leyes en temas de prácticas laborales han beneficiado a los empleados,

debido a esto las personas se encuentran motivadas y desarrollan su trabajo de manera adecuada permitiendo que las empresas alcancen un crecimiento empresarial, y pueden entrar en mercados internacionales al ser más competitivas y entregar productos y servicios de mayor calidad (Asamblea Nacional del Ecuador (Ley del IESS), 2001, p. 24).

Es verdad que no es obligación implementar estas prácticas, sin embargo, es importante llevarlo a cabo ya que el mercado internacional busca empresas que cumplan estas políticas, para formalizarlo existen diferentes medios que pueden ser afiliación al pacto global, auditorías de certificación S2M o Norma ISO 26000:2010. La responsabilidad social busca tener un equilibrio organizacional integrando los diferentes departamentos, analizando a todas las partes interesadas y alcanzado un crecimiento sostenible, las empresas en el sector chocolatero al ser industriales y al participar en mercados internacionales deben formalizar sus estándares de responsabilidad social.

1.2.4. Medio ambiente

Las organizaciones que cumplen con responsabilidad social deben integrar a la organización y el cuidado del medio ambiente, las principales prácticas son protección de los espacios naturales, prohibición del uso de pesticidas y organismos modificados genéticamente, manejo de residuos, entre otros. Por ende, la gestión responsable de la cadena de valor es un punto necesario para organizaciones que son procesadoras de alimentos, Ecuador al ser un país en vías de desarrollo la materia prima como cacao, algodón, café, entre otros, es importante para la industria alimentaria y textil, es por esto por lo que en el sector de chocolate fino y de aroma se debe considerar el cuidado de esta materia prima y por lo tanto del medio ambiente (Fairtrade, 2016, p. 1-4).

Las empresas que cumplen las prácticas de Responsabilidad Social en temas de medio ambiente pueden asociarse a Fairtrade que es una organización que certifica en Comercio Justo, esta certificación brinda a los compradores y vendedores estándares de negociación que beneficia a los productores y proveedores en el sector de chocolate fino y de aroma ya que el precio del cacao va a mantenerse en niveles justos y a su vez los productores van a tener una cosecha controlada que no afecte al medio ambiente y al mismo tiempo que exista un uso sostenible de los recursos empleados en la industria.

1.2.5. Prácticas justas de operación

Una organización debe tener un comportamiento ético frente a todas sus partes interesadas, se busca obtener resultados positivos que contribuyan al desarrollo de la esfera de influencia de la organización, de esta manera se logra disminución de corrupción y se incrementa competencia justa, transparencia y participación política responsable. Las organizaciones por lo tanto deben fomentar las prácticas justas de operación ya que solamente así se podrá alcanzar negociaciones con resultados positivos para todas las partes, se aplica responsabilidad social y las personas que trabajan dentro de la organización serán motivadas a trabajar con principios y ética que beneficie a la sociedad en general (ISO 26000, 2010, p. 65-68).

La Responsabilidad Social inicia con la empresa que desea implementar dichas prácticas pero tiene una relación directa con los trabajadores, proveedores, organismos gubernamentales, empresas privadas, contratistas, clientes, competidores y asociaciones de empresas similares, al tener todas estas partes una relación directa la empresa como tal debe trabajar de manera ética y con principios que beneficie a todo el grupo, es de suma importancia que se busque el desarrollo comunitario y asuma la total responsabilidad de hacer cumplir leyes con las políticas internas de la organización (Cegesti, 2010, p. 1).

La estimulación del desarrollo y consumo de productos socialmente responsables es una tarea fundamental de la empresa, la competencia justa dentro y fuera de la organización debe ser impulsada por todas las empresas que apliquen prácticas de Responsabilidad Social. Es necesario que todas las empresas implementen este tipo de prácticas ya que de esta manera se desarrolla un mercado justo y responsable con la sociedad en general logrando un crecimiento sostenible (Cegesti, 2010, p. 2).

1.2.6. Asuntos de consumidores

Las organizaciones son responsables con sus todos sus consumidores, existen dos tipos de consumidores los cuales son los comerciantes y los finales, respecto a los primeros las prácticas justas de operación rigen de cierta forma los principios de las negociaciones a realizar, esto es debido a que los comerciantes son un intermediario para el consumidor final y deben realizar de igual forma prácticas justas de operación y

garantizar al consumidor final un producto de calidad y cumpliendo la responsabilidad social (ISO 26000, 2010, p. 50).

Para los consumidores finales será necesario utilizar información de marketing transparente y promover el uso y consumo sostenible debido a que la negociación será directa con ellos, se debe motivar al consumo sostenible por medio de promociones, comerciales, panfletos, entre otros, que informen el proceso de elaboración del producto y de esta manera puedan llevar a cabo un buen uso del mismo y sean responsables con la sociedad y el ambiente de igual manera que la organización (Centra, 2017, p. 1).

La pertinencia de los asuntos de consumidores varía de acuerdo con los diferentes tipos de organizaciones existentes, tendrán oportunidades para promover el consumo y desarrollo sostenible a través de bienes y servicios ofertados a través de la información que proporcionan sobre el uso, reparación y disposición final (Centra, 2017, p. 1).

1.2.7. Participación activa y desarrollo de la comunidad

Las organizaciones deben tener una participación activa con la comunidad en la que se desarrollan, puede ser individual o a través de asociaciones, ya que de esta manera se fortalece la sociedad civil reflejando valores y principios en beneficio de los interesados. Complementariamente, las organizaciones del sector tienen un impacto muy alto en las sociedades que se encuentran los agricultores del cacao y toda la materia prima utilizada en el proceso, es por esto que es importante que se fomente a estas organizaciones actividades que ayuden y fortalezcan e desarrollo (ISO, 2010, p. 78-87).

El desarrollo que se va a alcanzar trata de beneficiar y mejorar la calidad de vida de la comunidad, es relevante destacar que se vincula con los objetivos del plan del buen vivir dentro del país y esto permitirá un beneficio mutuo, es decir beneficio para la empresa y beneficio para la sociedad. La responsabilidad social funciona de manera integrada y tiene una reacción en cadena, es por esto que es fundamental que las organizaciones que se encuentran dentro del sector estudiado implementen la responsabilidad social hacia sus partes interesadas ya que de esta manera existirá un desarrollo que sea sostenible y que beneficie desde el agricultor hasta el Estado y

principalmente a la sociedad que se encuentra en medio de las transacciones realizadas entre estas dos partes.

1.3. Marco Conceptual

1.3.1. Stakeholders

“Aquellos grupos o individuos que pueden afectar o verse afectados por el logro de los objetivos de la organización” (Freeman, 1984, p. 46).

“Un Stakeholder no será comprendido sólo como un afectado por la actividad empresarial sino como un interlocutor válido. En este sentido se afirma que no es un simple reclamante pasivo, sino que trata de influir en las decisiones y actividades de la empresa” (González, 2007, p. 210).

“Un Stakeholder posee poder tanto de carácter estratégico o instrumental como comunicativo, es decir, generador de entendimientos y consensos acerca de intereses universalizables” (González, 2007, p. 210).

1.3.2. Responsabilidad social

"La RSE es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales" (Instituto ETHOS, 2008, p. 7).

“Obligación para los hombres de negocios de observar las normas, tomar decisiones o seguir esas líneas de acción que son esperadas para cumplir los objetivos y valores de nuestra sociedad” (Bowen, 1953, p. 6).

“La RSE es una forma de gestión surgida del compromiso personal, moral, consciente y congruente del empresario y de los miembros que integran la empresa basada en la ética social cristiana, a fin de cumplir íntegramente con los objetivos internos y externos tomando en cuenta las expectativas de todos los sectores y grupos de interés involucrados, en lo económico, social, humano y ambiental, para el desarrollo sustentable de la empresa y de la sociedad, el respeto a la dignidad de las personas, a las comunidades

y al medio ambiente, que contribuya así a la construcción del bien común con justicia social” (UNIAPAC México, 2009, p. 9).

1.3.3. Gobernanza

“Es el sistema de personal y procesos que mantienen a una institución en la ruta trazada y, a través de la cual, se toman decisiones significativas” (Council of Microfinance Equity Funds, 2012, p. 4).

“Establece los caminos por los cuales los suministradores de capital de las corporaciones se aseguran del retorno de sus inversiones” (Shleifer y Vishny, 1997, p. 737).

“El establecimiento de estándares de Gobernanza por parte de empresas individuales, puede ser reflejo del cumplimiento de estándares externos impuestos por algún organismo” (Astorga, Ravera, Iriarte, y Ugarte, 2003, p. 107).

1.3.4. Derechos humanos

“El concepto de derechos humanos descansa sobre un conjunto bien conocido de presuposiciones, todas las cuales son indistintamente occidentales, a saber: que existe una naturaleza humana universal que puede ser conocida por medios racionales; que la naturaleza humana es esencialmente diferente de y superior al resto de la realidad; que el individuo tiene una dignidad absoluta e irreducible que debe ser defendida de la sociedad o del Estado; que la autonomía del individuo requiere que la sociedad sea organizada de una forma no jerárquica, como una suma de individuos libres” (Boaventura De Sousa, 1984, p. 67).

“Los Derechos Humanos son un conjunto de exigencias éticas que preceden a todo orden legal de cualquier país, un “horizonte de valores humanos” universalizable por encima de creencias, religiones y filosofías. Son un intento de que los seres humanos utilicen su razón y su libertad para construir un mundo mejor, una “utopía razonable” (Pedroche, 2010, p. 1).

“Son elementos intrasistemáticos del sistema normativo jurídico y afirmar que, al igual que las obligaciones morales, pertenecen al ámbito de la moralidad y no tienen una necesaria correlación en derechos legales” (Ballesteros, 1992, p. 18).

1.3.5. Prácticas laborales

“El concepto de Buenas Prácticas Laborales (BPL) está en construcción. Lo más concreto que se tiene son las experiencias de gestión de recursos humanos que están implementando algunas empresas” (Torres, 2011, p. 33).

“La norma ISO 26000 es un documento que cubre siete materias de responsabilidad social, siendo una de ellas el de prácticas laborales. Como pilares transversales para las prácticas de la guía es indicado que las organizaciones se sientan llamadas a respetar los derechos humanos reconociendo no solo su importancia, sino su universalidad” (Álvarez, 2012, p. 2).

“Una buena práctica laboral sería aquella que permite el desarrollo social en un ámbito de protección de los trabajadores, garantizando el progreso económico” (Rueda & Vega Ruiz, 2005, p. 11).

1.3.6. Medio ambiente

“El medio ambiente se sitúa entre el funcionamiento de los sistemas naturales y los sistemas sociales, se sitúa en el escenario mismo de la vida natural y social. No existe el desarrollo ni la vida humana sin el sustento de la naturaleza” (Zaror, 2003, p. 26).

“El medio ambiente se concibe entonces, como un sistema globalizado que se encuentra constituido por elementos naturales, artificiales y socioculturales.” (Narváez, 2003, p. 7)

“La sumatoria de la gestión social responsable de cada empresa frente al medio ambiente, evidentemente contribuirá a mejorar la calidad de vida de la población en general y a la protección/conservación del medio ambiente” (Roa, 2011, p. 15).

1.3.7. Prácticas justas de operación

“Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones. Incluyen las relaciones entre instituciones y agencias gubernamentales, así como entre organismos y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores y las asociaciones de las cuales son miembros” (ISO, 2010, p. 53).

“Las prácticas justas de operación pueden ser una útil herramienta para generar resultados socialmente favorables, por ejemplo, proporcionando liderazgo y promoviendo conductas de responsabilidad social en la esfera de influencia de la organización.” (Argandoña & Silva, 2011, p. 21).

“Los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación se presentan en los ámbitos de anticorrupción, participación responsable en la esfera pública, competencia justa, comportamiento socialmente responsable, relaciones con otras organizaciones y en el respeto a los derechos de la propiedad” (ISO, 2010, p. 53).

1.3.8. Asuntos de consumidores

“Las organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidades hacia ellos” (ISO, 2010, p. 56).

“Las prácticas de promoción empleadas en la comercialización y la venta deben basarse en el principio del trato justo de los consumidores y deben satisfacer los requisitos jurídicos. Ello requiere el suministro de la información necesaria para que los consumidores puedan tomar decisiones bien fundadas e independientes, así como la adopción de medidas para asegurar la exactitud de la información suministrada” (Naciones Unidas, 2003, p. 5).

“Los consumidores tenemos la obligación de promover, garantizar e incentivar a las empresas y las prácticas comerciales responsables, fiscalizando, evaluando, exponiendo y presionando a las empresas, velando por una mejor información hacia los ciudadanos y una mayor conciencia de los problemas, así como fomentando nuestra demanda por bienes producidos de una manera socialmente responsable” (Confederación de Consumidores y Usuarios, 2006, p. 6).

1.3.9. Participación activa y desarrollo de la comunidad

“Los consumidores tenemos la obligación de promover, garantizar e incentivar a las empresas y las prácticas comerciales responsables, fiscalizando, evaluando, exponiendo y presionando a las empresas, velando por una mejor información hacia los ciudadanos y una mayor conciencia de los problemas, así como fomentando nuestra

demanda por bienes producidos de una manera socialmente responsable” (ISO, 2010, p. 66).

“Los agentes de empleo y desarrollo local son técnicos que tienen como objetivo dinamizar las energías y los recursos autóctonos existentes para crear las condiciones necesarias que posibiliten tanto el surgimiento, la creación y la consolidación de nuevas empresas, como la generación de puestos de trabajo” (Marchioni, 1999, p. 33).

“Tomar la iniciativa significa luchar contra la tendencia a demorar las consultas por estimar que es muy prematuro realizarlas y la empresa aún no tiene todas las respuestas o está preocupada de no crear mayores expectativas. En realidad, lo más probable es que la gente ya tenga grandes expectativas de una u otra forma y que estén comenzando a circular especulaciones acerca del proyecto y la empresa” (Corporación Financiera Internacional, 2007, p. 5).

CAPÍTULO II

2. Marco metodológico

2.1. Enfoque de investigación

Dentro de la investigación se definirá correctamente el problema y las variables que intervienen dentro de la evaluación, mediante el uso de instrumentos como la entrevista, la recolección de datos históricos, fichas de observación, entre otros, los cuales proporcionarán un panorama general de la situación actual del objeto a observarse, lo cual se va a utilizar para base en el desarrollo de la presente investigación.

La investigación se basará en la evaluación de características y cualidades de las organizaciones seleccionadas de manera que se determine la situación actual del objeto y mediante el análisis del mismo se planteen estrategias que permitan la mejora de las prácticas vigentes y aplicación de nuevas para alcanzar un desarrollo dentro del sector de chocolate orgánico y fino de aroma.

2.2. Tipología de investigación

2.2.1. Por su finalidad Aplicada

La presente investigación tiene la finalidad de ser aplicada debido a que como tal busca generar mayor conocimiento respecto al tema con aplicación directa a problemas de la sociedad y productividad, se realizará un enlace entre lo teórico de las normas y leyes y lo práctico en el sector de chocolate orgánico fino de aroma en la ciudad de Quito.

2.2.2. Por las fuentes de información Mixto

Dentro de la investigación desarrollada se utilizará fuentes de información mixtas, esto debido a que se requiere fuentes documentales como Informes de Comercio Exterior, Memorias de Responsabilidad Social, Reportes Estadísticos de Exportación el cual proporciona el Banco Central del Ecuador, por otro lado, se utilizará fuentes de campo como entrevistas a los directivos de las organizaciones estudiadas.

2.2.3. Por las unidades de análisis Mixto

La investigación se desarrollará por un aparte en un ambiente controlado al analizar las implicaciones teóricas de la investigación y posteriormente se realizará un análisis in situ para verificar el cumplimiento de los diferentes estándares de aplicación de la norma ISO 26000 en las diferentes organizaciones objeto de estudio para el desarrollo adecuado del proyecto.

2.2.4. Por el control de las variables No experimental

La responsabilidad del control de variables recaerá totalmente sobre el investigador y las decisiones que tome, debido a esto la investigación será no experimental, ya que no se pretende modificar ni alterar las variables a estudiar.

2.2.5. Por el alcance Explicativo

La investigación tendrá un alcance explicativo debido a que se expondrá tanto las situaciones actuales, mediante la recolección de datos, así como los resultados finales que serán medidos por medio de indicadores obtenidos de la información recabada.

El proyecto requiere una descripción detallada del desenvolvimiento actual de las prácticas y actividades que se desarrollan las organizaciones en temas de Responsabilidad Social dentro del sector de chocolate orgánico fino de aroma en la ciudad de Quito.

2.2.6. Procedimiento para recolección y análisis de datos

Dentro de la investigación desarrollada se utilizará fuentes de información mixtas, esto debido a que se requiere fuentes documentales como Informes de Comercio Exterior, Memorias de Responsabilidad Social, Reportes Estadísticos de Exportación que proporciona el Banco Central del Ecuador y las propias organizaciones del sector seleccionado lo cual nos permitirá tener un análisis profundo de la situación de las organizaciones.

Por otro lado, se utilizará fuentes de campo como entrevistas a los directivos de las organizaciones analizadas, fichas de observación dentro del lugar de visita que permitirán analizar de manera superficial las prácticas de Responsabilidad Social y un

instrumento de autoevaluación para los directivos. Con estos instrumentos se recolectará la información necesaria para llevar a cabo la investigación.

La investigación se desarrollará por un aparte en un ambiente controlado al analizar las implicaciones teóricas de la investigación dentro de documentos como ISO 26000, Constitución, Memorias de sostenibilidad, informes, entre otros y posteriormente se realizará un análisis in situ para verificar el cumplimiento de los diferentes estándares de aplicación de la norma ISO 26000 en las diferentes organizaciones objeto de estudio para el desarrollo adecuado del proyecto.

La responsabilidad del control de variables recaerá totalmente sobre el investigador y las decisiones que tome una vez sea analizada la información levantada dentro del proceso de recolección de información, debido a esto la investigación será no experimental, ya que no se pretende modificar ni alterar las variables a estudiar, se las tomará de acuerdo con el levantamiento de información.

La investigación tendrá un alcance explicativo debido a que se expondrá tanto las situaciones actuales, mediante la recolección de datos, así como los resultados finales que serán medidos por medio de indicadores obtenidos de la información recabada. Esto permitirá dar a conocer las posibles mejoras y las nuevas implementaciones que se deben realizar dentro de las organizaciones del sector de chocolate orgánico fino de aroma en la ciudad de Quito.

2.2.7. Instrumentos

En primera instancia se recaudará información bibliográfica que permitirá obtener datos históricos y estadísticos de Responsabilidad Social, a continuación, se desarrollará un instrumento de diagnóstico el cual constara de varios ítems, los mismos que se evaluarán dentro de la entrevista realizada a los directivos de cada organización y por parte del investigador se llenará una ficha de observación que permitirá obtener datos reales de la aplicación de las prácticas dentro de la organización (anexos). A continuación se detallan los instrumentos a utilizar:



ENTREVISTA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DIRIGIDO A LOS DIRECTIVOS DE LA EMPRESA

Objetivo: Recopilar la información necesaria para realizar una evaluación de los parámetros en cuanto a Responsabilidad Social dentro de la organización a visitar.

Nombre de la empresa visitada:			
Datos del entrevistado:			
Nombre:		Cargo:	

1. Considerando que la Responsabilidad Social es el compromiso u obligación de los miembros de una sociedad ya sea como individuos o como miembros de algún grupo, tanto entre sí como para la sociedad en su conjunto ¿Considera usted que dentro de la organización a la que pertenece, se maneja la RSE? Porque.
2. A pesar de que la Responsabilidad Social no es obligatoria dentro de una organización, ¿Cree usted que es importante visualizar incursionar en este compromiso?
3. Como tenemos conocimiento el Estado tiene objetivos del buen vivir, dentro de estos objetivos se encuentra una mejor calidad de vida para los individuos, ¿considera usted que poniendo en práctica la Responsabilidad Social dentro de su organización se mejora la calidad de vida? ¿A qué grupos genera un impacto su empresa en caso de manejarse bajo la Responsabilidad Social?
4. Existe actualmente el pacto global de las naciones unidas, que es una iniciativa internacional que promueve la implementación de 10 principios universalmente aceptados para promover la responsabilidad social empresarial dentro diferentes áreas como Derechos Humanos, Medio Ambiente, Lucha contra la corrupción por citar algunas, actualmente en el país no existe ninguna empresa ecuatoriana

chocolatera que forme parte de dicho Pacto a pesar de ser un plus bastante alto para la misma, ¿Tenía conocimiento de esta iniciativa?, ¿Forma su organización parte de esta iniciativa?, ¿Qué factores considera usted que son los determinantes para que una empresa no esté interesada en formar parte de esta iniciativa o a su vez no esté interesada en la RSE?

5. Tomando en cuenta que las empresas internacionales toman en consideración que una empresa se encuentre cumpliendo prácticas de Responsabilidad Social, ¿cree usted que es necesario implementar dichas prácticas dentro de su organización?
6. ¿Cómo cree usted que se puede incentivar a la implementación y formalización de la Responsabilidad Social dentro de las organizaciones del sector?



CHECK LIST RESPONSABILIDAD SOCIAL

Objetivo: Recopilar la información necesaria para realizar una evaluación de los parámetros en cuanto a Responsabilidad Social dentro de la organización a visitar.

Nombre de la empresa visitada:			
Datos del entrevistado:			
Nombre:		Cargo:	

Por favor, a continuación, califique sobre 5 las siguientes acciones llevadas a cabo por su organización:

GOBERNANZA		
Acciones frente a la gobernanza		CALIFICACIÓN
1	Desarrolla estrategias, objetivos y metas que reflejen su compromiso hacia la responsabilidad social	
2	Demuestra compromiso y rendición de cuentas por parte de los líderes	
3	Crea y nutre un ambiente y cultura en los que se practiquen los principios de responsabilidad social: Rendición de cuentas, Transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto a la legalidad	
4	Crea un sistema de incentivos económicos y no económicos asociados al desempeño en responsabilidad social	
5	Usa eficientemente los recursos financieros, naturales y humanos	
6	Promueve oportunidades justas para que los grupos minoritarios, (incluyendo mujeres y grupos raciales étnicos), puedan ocupar cargos directivos de la organización.	
7	Equilibra las necesidades de la organización y sus partes interesadas, incluidas las necesidades inmediatas y aquellas de las generaciones futuras.	
8	Establece procesos de comunicación en dos direcciones con sus partes interesadas, identificando áreas de acuerdo y desacuerdo y negociando para resolver posibles conflictos.	
9	Promueve la participación eficaz de los empleados de todos los niveles, en las actividades de organización relacionadas con la responsabilidad social.	
10	Equilibra el nivel de autoridad, responsabilidad y capacidad de las personas que toman decisiones en representación de la organización.	
11	Mantiene registro de la implementación de las decisiones para asegurar que dichas decisiones se llevan a cabo de manera socialmente responsable y para determinar la rendición de cuentas por los resultados de las decisiones y las actividades de la organización, sean estos positivos o negativos.	
12	Revisa y evalúa periódicamente, los procesos de gobernanza de la organización; adapta los procesos en función del resultado de las revisiones y comunicar los cambios de toda organización.	

DERECHOS HUMANOS		
Acciones frente a los derechos humanos: Asunto 1 debida diligencia		CALIFICACIÓN
1	Mantiene una política de derechos humanos para la organización, que ofrezca una orientación significativa a quienes están dentro de la organización y a quienes están estrechamente ligados a ella.	
2	Cuenta con medios para evaluar la manera en que las actividades existentes y propuestas podrían afectar a los derechos humanos	
3	Dispone de medios para integrar la política de derechos humanos en toda la organización	
4	Facilita medios para registrar el desempeño a lo largo del tiempo, para poder hacer los ajustes necesarios en las prioridades y el enfoque	
5	Desarrolla acciones para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades	
Acciones frente a los derechos humanos: Asunto 2 situaciones de riesgo para los derechos humanos		CALIFICACIÓN
1	Basa sus decisiones en la responsabilidad primordial de respetar los derechos humanos inclusive en situaciones difíciles como por ejemplo: cultura de corrupción, conflictos o extrema inestabilidad política, fallos del sistema democrático o judicial, ausencia de derechos políticos civiles, entre otros	
Acciones frente a los derechos humanos: Asunto 3 evitar la complicidad		CALIFICACIÓN
1	Evita proporcionar bienes y servicios a una entidad que los utilice para cometer abusos de los derechos humanos	
2	No establece alianzas formales o informales o relaciones contractuales con contrapartes que cometan abusos de los derechos humanos en el contexto de dicha alianza o en la ejecución del trabajo continuado.	
3	Se informan sobre las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios que adquiere.	
4	Asegura que no es cómplice en desplazamiento de personas de sus tierras a no ser que hayan llevado a cabo de conformidad con la ley nacional y la normativa internacional, lo que incluye la consideración de todas las soluciones alternativas y asegurarse de que todas las partes afectadas reciban la compensación adecuada	
5	Considera hacer declaraciones públicas o toma otras acciones que indiquen que no consentirá abusos de derechos humanos, como por ejemplo, actos de discriminación laboral en el país en cuestión.	
6	Evita las relaciones con entidades involucradas en actividades antisociales.	

Acciones frente a los derechos humanos: Asunto 4 resolución de reclamaciones		CALIFICACIÓN
1	Incluye estructuras de gobernanza claras, transparentes y suficientemente independientes como para garantizar que ninguna de las partes involucradas en un proceso de resolución de reclamaciones determinado pueda interferir con la justa gestión de ese proceso	
2	Hace pública su existencia y ofrecer asistencia adecuada a las partes agraviadas que pudieran encontrarse con barreras de acceso, tales como el idioma, el analfabetismo, la falta de conocimiento o financiamiento, la distancia, la discapacidad o el miedo a las represalias	
3	Presenta procedimientos claros y conocidos, un marco temporal claramente establecido para cada etapa, claridad en cuanto a los tipos de procesos y resultados que pueden, y no pueden, ofrecerse y un medio de hacer seguimiento de la implementación de cualquier resultado	
4	Las partes agraviadas tienen acceso a las fuentes de información, asesoramiento y conocimiento necesarias para comprometerse en un proceso justo de resolución de reclamaciones	
5	Los resultados y reparaciones son acordes con las normas sobre derechos humanos reconocidas en el ámbito internacional	
Acciones frente a los derechos humanos: Asunto 5 discriminación y grupos vulnerables		CALIFICACIÓN
1	Realiza esfuerzos para asegurar que no discrimina a sus empleados, socios, clientes, partes interesadas, miembros, ni a nadie con quien tenga tipo de contacto o a quién pueda producir un impacto	
Acciones frente a los derechos humanos: Asunto 6 derechos civiles y políticos		CALIFICACIÓN
1	Respetar todos los derechos civiles y políticos de todos los individuos, como: La vida de los individuos, la libertad de opinión y expresión, la libertad de reunión pacífica y asociación, la libertad para buscar, recibir e impartir información e ideas, a través de cualquier medio, entre otros.	
Acciones frente a los derechos humanos: Asunto 7 derechos económicos, sociales y culturales		CALIFICACIÓN
1	Facilita el acceso a la educación y el aprendizaje permanente de los miembros de las comunidades, proporcionando apoyo y facilidades para ello, cuando sea posible	
2	Une esfuerzos con otras organizaciones e instituciones gubernamentales que apoyen el respeto a los derechos económicos, sociales y culturales y su cumplimiento	
3	Explora vías relacionadas con sus actividades fundamentales para contribuir al cumplimiento de dichos derechos	
4	Adapta bienes y servicios a la capacidad de compra de la gente pobre	
Acciones frente a los derechos humanos: Asunto 8 principios y derechos fundamentales en el trabajo		CALIFICACIÓN
1	Mantiene libertad de asociación y negociación colectiva	
2	Presenta un tipo de trabajo forzoso	
3	Promulga la igualdad de oportunidades y no discriminación	
4	No promueve el trabajo infantil	

PRÁCTICAS LABORALES		
Acciones frente a las prácticas laborales: Asunto 1 trabajo y relaciones laborales		CALIFICACIÓN
1	Tiene la confianza de que todo trabajo sea desempeñado por mujeres y hombres reconocidos legalmente como empleados o reconocidos legalmente como trabajadores autónomos	
2	No trata de evitar las obligaciones que la ley impone al empleador disfrazando relaciones, que de otra manera, serían reconocidas como relaciones laborales bajo la ley	
3	Reconoce la importancia del empleo seguro, tanto para los trabajadores individuales, como para la sociedad: valerse de la planificación activa de la fuerza de trabajo para evitar el empleo de trabajadores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal, excepto cuando la naturaleza del trabajo a realizar sea realmente de corto plazo o por temporada	
4	Proporciona aviso razonable, información oportuna y, cuando se plantean cambios en sus operaciones, tales como cierres que afectan al empleo, considerar, conjuntamente con los representantes de los trabajadores, si existiesen, la manera de mitigar lo más posible los impactos negativos	
5	Asegura la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminar, ya sea directa o indirectamente, en ninguna práctica laboral	
6	Elimina cualquier práctica arbitraria o discriminación de despido	
7	Protege la privacidad y los datos de carácter personal de los trabajadores.	
3	Respetar, al menos, las disposiciones mínimas definidas en las normas laborales internacionales, como las establecidas por la OIT, especialmente donde aún no se ha adoptado legislación nacional	
4	Proporciona condiciones de trabajo decentes en relación a salarios, horas de trabajo, descanso semanal, vacaciones, salud y seguridad, protección de la maternidad y conciliación de la vida familiar y laboral	
5	Permite la observancia de tradiciones y costumbres nacionales o religiosas.	
6	Proporciona condiciones de trabajo a todos los trabajadores que permitan, en la mayor medida posible, conciliar la vida familiar y laboral y que sean comparables a las que ofrecen otros empleadores similares en la localidad afectada	
7	Proporciona salarios y otras formas de remuneración, de conformidad con las leyes, regulaciones o acuerdos colectivos nacionales. Una organización debería pagar salarios que, al menos, fueran adecuados a las necesidades de los trabajadores y sus familias.	
8	Proporciona un pago equitativo por un trabajo de valor equitativo	
9	Paga los salarios directamente a los trabajadores involucrados, con las únicas restricciones o deducciones que permitan las leyes, las regulaciones o los convenios colectivos	
10	Cumple con cualquier obligación concerniente a la protección social de los trabajadores en el país donde opera	
Acciones frente a las prácticas laborales: Asunto 2 condiciones de trabajo y protección laboral		CALIFICACIÓN
1	Asegura que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que son coherentes con las normas laborales internacionales aplicables	
2	Respetar niveles más altos de disposiciones establecidas mediante otros instrumentos legalmente obligatorios, tales como los convenios colectivos	

3	Respetar, al menos, las disposiciones mínimas definidas en las normas laborales internacionales, como las establecidas por la OIT, especialmente donde aún no se ha adoptado legislación nacional	
4	Proporciona condiciones de trabajo decentes en relación a salarios, horas de trabajo, descanso semanal, vacaciones, salud y seguridad, protección de la maternidad y conciliación de la vida familiar y laboral	
5	Permite la observancia de tradiciones y costumbres nacionales o religiosas.	
6	Proporciona condiciones de trabajo a todos los trabajadores que permitan, en la mayor medida posible, conciliar la vida familiar y laboral y que sean comparables a las que ofrecen otros empleadores similares en la localidad afectada	
7	Proporciona salarios y otras formas de remuneración, de conformidad con las leyes, regulaciones o acuerdos colectivos nacionales. Una organización debería pagar salarios que, al menos, fueran adecuados a las necesidades de los trabajadores y sus familias.	
8	Proporciona un pago equitativo por un trabajo de valor equitativo	
9	Paga los salarios directamente a los trabajadores involucrados, con las únicas restricciones o deducciones que permitan las leyes, las regulaciones o los convenios colectivos	
10	Cumple con cualquier obligación concerniente a la protección social de los trabajadores en el país donde opera	
Acciones frente a las prácticas laborales: Asunto 5 desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo		CALIFICACIÓN
1	Proporciona a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria	
2	Asegura que, cuando sea necesario, los trabajadores que hayan sido despedidos reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, formación y asesoramiento	
3	Establece programas paritarios entre empleados y empleadores que promuevan la salud y el bienestar	
	llevando a cabo alguna amenaza directa o indirecta que cree un ambiente de intimidación o miedo	
3	Proporciona aviso razonable a las autoridades gubernamentales competentes y a los representantes de los trabajadores, para que las implicaciones puedan examinarse en conjunto, cuando los cambios en las operaciones puedan producir impactos importantes en el empleo, a fin de mitigar, al máximo posible, cualquier impacto negativo	
Acciones frente a las prácticas laborales: Asunto 4 salud y seguridad ocupacional		CALIFICACIÓN
1	Desarrolla, implementa y mantiene una política de salud y seguridad ocupacional basada en el principio de que normas sólidas en materia de salud y seguridad y el desempeño de la organización se apoyan y refuerzan mutuamente	

MEDIO AMBIENTE		
Acciones frente al medio ambiente: Asunto 1 prevención de la contaminación		CALIFICACIÓN
1	Identifica los aspectos e impactos de sus decisiones y actividades en el entorno que la rodea	
2	Identifica las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades	
3	Mide, registra e informa acerca de sus fuentes de contaminación significativas y reducir la contaminación, el consumo de agua, la generación de residuos y el consumo de energía	
4	Implementa medidas orientadas a la prevención de la contaminación y de los residuos, utilizando la jerarquía de gestión de residuos y garantizando una adecuada gestión de la contaminación y los residuos inevitables	
5	Se involucra con las comunidades locales en relación con las emisiones contaminantes y los residuos, reales y potenciales, los riesgos relacionados con la salud y las medidas actuales y propuestas para su mitigación	
6	Implementa medidas para reducir y minimizar progresivamente la contaminación directa e indirecta dentro de su control o influencia, concretamente a través del desarrollo y promoción de la rápida acogida de productos y servicios más amigables con el medio ambiente	
7	Divulga públicamente las cantidades y tipos de materiales tóxicos y peligrosos importantes y significativos que utiliza y libera, incluyendo los riesgos conocidos que esos materiales tienen sobre la salud humana y el medio ambiente en operaciones normales y en liberaciones accidentales	
8	Identifica y evita de manera sistemática, la utilización: - De productos químicos prohibidos, definidos por la ley nacional, o de productos químicos considerados como no deseados en las convenciones internacionales	
9	Identifica y evita de manera sistemática, la utilización: - Cuando sea posible, de productos químicos identificados por organismos científicos o por cualquier otra parte interesada como objeto de preocupación, con motivos razonables y verificables. La organización también debería tratar de impedir el uso de dichos productos químicos en organizaciones dentro de su esfera de influencia. Los productos químicos que se deben evitar incluyen los siguientes, pero no se limitan a ellos: sustancias que agotan la capa de ozono, contaminantes orgánicos persistentes, COP (POP, por sus siglas en inglés) y los productos químicos cubiertos por la Convención de Rotterdam [173], productos químicos peligrosos y plaguicidas (según lo definido por la Organización Mundial de la Salud), productos químicos definidos como cancerígenos (incluida la exposición al humo del tabaco) o mutagénicos, y productos químicos que afecten a la reproducción, sean disruptores endocrinos, o persistentes, bioacumulativos y tóxicos (PBTs, por sus siglas en inglés) o muy persistentes y muy bioacumulativos (vPvBs, por sus siglas en inglés).	
Acciones frente al medio ambiente: Asunto 2 uso sostenible de los recursos		CALIFICACIÓN
1	Identifica las fuentes de energía, agua y otros recursos utilizados	
2	Mide, registra e informa sobre los usos significativos de energía, agua y otros recursos	
3	Implementa medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos, teniendo en cuenta indicadores de mejores prácticas y otros niveles de referencia	
4	Complementa o reemplaza recursos no renovables, cuando sea posible, con fuentes alternativas sostenibles, renovables y de bajo impacto	
5	Utiliza materiales reciclados y reutilizar el agua lo máximo posible	
6	Gestiona los recursos de agua para asegurar un acceso justo para todos los usuarios dentro de una cuenca hidrográfica	

4	Establece e implementa una estrategia integrada para la administración de terrenos, agua y ecosistemas que promueva la conservación y el uso sostenible de una manera socialmente equitativa	
5	Toma medidas para preservar toda especie endémica, amenazada o en peligro de extinción o hábitat que pueda verse afectado negativamente	
6	Implementa prácticas de planificación, diseño y operación, como formas para minimizar los posibles impactos ambientales resultantes de sus decisiones sobre el uso de la tierra, incluidas las decisiones relacionadas con el desarrollo agrícola y urbano	
7	Incorpora la protección de hábitats naturales, humedales, bosques, corredores de vida salvaje, áreas protegidas y terrenos agrícolas en el desarrollo de trabajos de edificación y construcción	
8	Adopta prácticas sostenibles en agricultura, pesca, y silvicultura, incluyendo aspectos relacionados con el bienestar de los animales, por ejemplo, tal y como se definen en normas reconocidas y en esquemas de certificación.	
9	Usa progresivamente una mayor proporción de productos de proveedores que utilicen tecnologías y procesos más sostenibles	
10	Considera que los animales salvajes y sus hábitats son parte de nuestros ecosistemas naturales y, por tanto, deberían ser valorados y protegidos, debiendo tenerse en cuenta su bienestar.	
11	Evita enfoques que amenacen la supervivencia de especies o conlleven la extinción global, regional o local de las mismas o que permitan la distribución o proliferación de especies invasoras	
PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN		
Acciones frente a las prácticas justas de operación: Asunto 1 anti-corrupción		CALIFICACIÓN
1	Identifica los riesgos de corrupción e implementa y mantiene, políticas y prácticas que combatan la corrupción, y la extorsión	
2	Asegura que sus líderes sean un ejemplo anti-corrupción y proporcionen compromiso, motivación y supervisión en la implementación de políticas anti-corrupción	
3	Apoya y forma a sus empleados y representantes en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias	
4	Aumenta la toma de sus empleados, representantes, contratistas y proveedores respecto de la corrupción y cómo combatirla	
5	Asegura que la remuneración de sus empleados y representantes es adecuada y se produce sólo por servicios prestados de manera legítima	
6	Establece y mantiene un sistema eficaz para luchar contra la corrupción	
7	Alenta a sus empleados, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales e injustos adoptando mecanismos que permitan ofrecer información y hacer un seguimiento de la acción, sin miedo a represalias	
Acciones frente a las prácticas justas de operación: Asunto 2 participación política responsable		CALIFICACIÓN
1	Forma a sus empleados y representantes e incrementar la toma de conciencia respecto de la participación política responsable y las contribuciones y cómo manejar los conflictos de interés	
2	Es transparente en lo que respecta a sus políticas y actividades relacionadas con hacer lobby, sus contribuciones políticas y su participación política	
3	Establece e implementa políticas y directrices para gestionar las actividades de las personas contratadas para abogar en nombre de la organización	

Acciones frente a las prácticas justas de operación: Asunto 3 competencia justa		CALIFICACIÓN
1	Realiza sus actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y cooperar con las autoridades competentes	
2	Establece procedimientos y otros mecanismos de salvaguarda para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia.	
3	Promueve la toma de conciencia entre los empleados acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia y competencia justa	
4	Apoya las prácticas anti-monopolio y anti-dumping, así como las políticas públicas que motivan la competencia	
5	Es consciente del contexto social en el que opera y no aprovecharse de condiciones sociales, como la pobreza, para lograr una ventaja competitiva desleal	
Acciones frente a las prácticas justas de operación: Asunto 4 promover la responsabilidad social en la cadena de valor		CALIFICACIÓN
1	Integra en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación criterios éticos, sociales, ambientales y de igualdad de género, y de salud y seguridad, para mejorar la coherencia con los objetivos de responsabilidad social	
2	Anima a otras organizaciones a que adopten políticas similares, sin involucrarse en una conducta anti-competencia al hacerlo	
3	Lleva a cabo la debida diligencia y el seguimiento adecuados de las organizaciones con las que se relaciona, con la finalidad de evitar que los compromisos de la organización en materia de responsabilidad social puedan verse afectados	
4	Considera la posibilidad de proporcionar apoyo a las PyMOs, incluyendo el incremento de la toma de conciencia sobre asuntos de responsabilidad social y mejores prácticas y ayuda adicional (por ejemplo, técnicamente, creando capacidad, o a través de otros recursos) para alcanzar objetivos socialmente responsables	
5	Participa activamente en incrementar la toma de conciencia en las organizaciones con las que se relaciona respecto de principios y asuntos de responsabilidad social.	
6	Promueve un trato justo y práctico de los costos y beneficios de la implementación de prácticas socialmente responsables a través de la cadena de valor, incluyendo, cuando sea posible, un incremento de la capacidad de las organizaciones que están en la cadena de valor para alcanzar objetivos socialmente responsables. Ello incluye prácticas de compra adecuadas, como asegurar que se pagan precios justos y que los plazos de entrega son adecuados y los contratos estables.	
Acciones frente a las prácticas justas de operación: Asunto 5 respeto a los derechos de la propiedad.		CALIFICACIÓN
1	Implementa políticas y prácticas que promuevan el respeto de los derechos de la propiedad y el conocimiento tradicional.	
2	Lleva a cabo investigaciones apropiadas para asegurarse de que cuenta con el título legal que le permite hacer uso o disponer de una propiedad	
3	Evita involucrarse en actividades que violen los derechos de la propiedad, incluido el uso indebido de una posición dominante, la falsificación y la piratería.	
4	Paga una compensación justa por la propiedad que adquiere o usa	
5	Considera las expectativas de la sociedad, los derechos humanos y las necesidades básicas de los individuos al ejercer y proteger sus derechos de propiedad intelectual y física.	

ASUNTOS DE CONSUMIDORES		
Acciones frente a los asuntos de consumidores: Asunto 1 prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación		CALIFICACIÓN
1	No se involucra en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluida la omisión de información esencial	
2	Consciente en compartir de forma transparente información pertinente, fácilmente accesible y comparable, como base para una decisión fundamentada por parte del consumidor	
3	Identifica claramente su publicidad y sus actividades de marketing	
4	Da a conocer abiertamente los precios e impuestos totales, los términos y las condiciones de los productos y servicios (así como cualquier accesorio que pueda ser necesario para el uso) y los costos de entrega. Cuando se ofrezca crédito al consumo, debería proporcionar detalles de la tasa de interés anual real, así como la tasa de porcentaje anual (APR, por sus siglas en inglés) aplicada, que incluye todos los costos involucrados, la cantidad a pagar, el número de pagos y la fecha de vencimiento de las cuotas	
5	Prueba las declaraciones o afirmaciones, proporcionando datos e información relacionados con las mismas, cuando se solicite	
6	No utiliza textos, audio o imágenes que perpetúen estereotipos en relación con, por ejemplo, género, religión, raza, discapacidad o relaciones personales	
7	Considera de forma primordial en la publicidad y el marketing los intereses superiores de los grupos vulnerables, incluidos los niños, y no involucrarse en actividades que puedan perjudicar sus intereses	
8	Proporciona información completa, precisa y comprensible que pueda ser objeto de comparaciones en lenguas oficiales o de uso común en el punto de venta y conforme con la regulación aplicable sobre: '- Todos los aspectos importantes de los productos y servicios, incluidos los productos financieros o de inversión, teniendo en cuenta, idealmente, el ciclo de vida completo	
9	Proporciona información completa, precisa y comprensible que pueda ser objeto de comparaciones en lenguas oficiales o de uso común en el punto de venta y conforme con la regulación aplicable sobre: '- Los aspectos clave de la calidad de los productos y servicios, determinados utilizando procedimientos de ensayo normalizados y, comparados, cuando sea posible, con desempeños medios o con las mejores prácticas. Proporcionar dicha información debería quedar limitado a circunstancias en las que sea adecuado y práctico y sea de ayuda para los consumidores	
10	Proporciona información completa, precisa y comprensible que pueda ser objeto de comparaciones en lenguas oficiales o de uso común en el punto de venta y conforme con la regulación aplicable sobre: '* Aspectos de salud y seguridad relacionados con los productos y los servicios, tales como el uso potencialmente peligroso, materiales peligrosos y productos químicos peligrosos contenidos en los productos o liberados por ellos durante su ciclo de vida	
11	Proporciona información completa, precisa y comprensible que pueda ser objeto de comparaciones en lenguas oficiales o de uso común en el punto de venta y conforme con la regulación aplicable sobre: '- Información relativa a la accesibilidad de los productos y servicios	
12	Proporciona información completa, precisa y comprensible que pueda ser objeto de comparaciones en lenguas oficiales o de uso común en el punto de venta y conforme con la regulación aplicable sobre: '- La localización de la organización, incluidos la dirección postal, el número de teléfono y dirección de correo electrónico, cuando se realice venta a distancia nacional o entre países, incluso a través de internet, comercio electrónico o por correspondencia	
13	Utiliza contratos que: '- Estén escritos en lenguaje claro, legible y comprensible	

Acciones frente a los asuntos de consumidores: Asunto 2 protección de la salud y la seguridad de los consumidores.		CALIFICACIÓN
1	Proporciona productos y servicios que, en condiciones de uso normales y razonablemente previsibles, sean seguros para los usuarios y otras personas, para su propiedad, y para el medio ambiente	
2	Evalúa la idoneidad de las leyes, regulaciones, normas y otras especificaciones en materia de salud y seguridad al abordar todos los aspectos relacionados con salud y seguridad. Una organización debería ir más allá de los requisitos mínimos de seguridad, cuando exista evidencia de que requisitos más exigentes lograrían un nivel de protección mucho mayor, como en el caso de accidentes en los que se ven involucrados productos o servicios que cumplen con los requisitos mínimos, o de la disponibilidad de productos o de diseños de productos que pueden disminuir el número o la gravedad de los accidentes	
3	Detiene los servicios o retira todos los productos que todavía se encuentren en la cadena de distribución, cuando se detecte que un producto, después de haber sido introducido en el mercado, constituye un peligro imprevisto, tiene un serio defecto o contiene información falsa o engañosa. Una organización debería recuperar los productos del mercado empleando las medidas adecuadas y los medios para llegar a las personas que compran el producto o hicieron uso de los servicios y compensar a los consumidores por las pérdidas sufridas. Podría ser pertinente y útil el uso de medidas para la trazabilidad en su cadena de suministro	
4	Minimiza los riesgos en el diseño de los productos de la siguiente manera: -Identifica el(los) grupo(s) de usuarios más probables, el uso previsto de los procesos, productos o servicios y el uso incorrecto razonablemente previsible de los mismos, así como los peligros que surgen en todas las fases y condiciones de uso de los productos o servicios y, proporcionando , en algunas casos, productos y servicios especialmente adaptados para grupos vulnerables	
5	Minimiza los riesgos en el diseño de los productos de la siguiente manera: - Estima y evalúa el riesgo para cada grupo de usuarios o grupo de contactos identificado, incluidas las mujeres embarazadas, derivado de los peligros identificados	
6	Minimiza los riesgos en el diseño de los productos de la siguiente manera: - Reduce el riesgo utilizando el siguiente orden de prioridad: diseño inherentemente seguro, dispositivos de protección e información para los usuarios.	
7	Asegura el diseño adecuado de la información sobre los productos y servicios, teniendo en cuenta las diferentes necesidades de los consumidores, y respetando las capacidades diferentes o limitadas de los consumidores, especialmente en cuanto al tiempo asignado al proceso de información	
8	En el desarrollo de productos, evita el uso de sustancias químicas dañinas, incluyendo, pero no limitándose, a aquellas que son cancerígenas, mutagénicas, tóxicas para la reproducción, o persistentes y bioacumulativas. Si se ofrecen para la venta productos que contengan dichas sustancias, deberían estar etiquetados claramente	
9	Cuando sea adecuado, llevar a cabo una evaluación de los riesgos para la salud humana de los productos y servicios, antes de la introducción de nuevos materiales, tecnologías o métodos de producción y, cuando sea adecuado, hacer que esté disponible al consumidor toda la documentación.	

Acciones frente a los asuntos de consumidores: Asunto 3 consumo sostenible		CALIFICACIÓN
1	Promueve una educación eficaz que dé poder a los consumidores y les permita entender los impactos en su bienestar y el medio ambiente de las elecciones de productos y servicios que realizan. Se puede proporcionar consejo práctico sobre cómo modificar los patrones de consumo y realizar los cambios necesarios	
2	Ofrece a los consumidores productos y servicios beneficiosos, desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente a través de: - La eliminación, cuando sea posible, o la minimización de todos los impactos negativos para la salud y el medio ambiente de productos y servicios y, cuando existan alternativas menos dañinas y más eficientes, la provisión de la selección de productos o servicios que ejerzan efectos menos negativos sobre la sociedad y el medio ambiente	
3	Ofrece a los consumidores productos y servicios beneficiosos, desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente a través de: - El diseño de los productos y envases de modo que éstos puedan ser fácilmente utilizados, reutilizados, reparados o reciclados y, si fuese posible, ofrecer o sugerir servicios de reciclaje y disposición final	
4	Ofrece a los consumidores productos y servicios beneficiosos, desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente a través de: - La preferencia por suministros que puedan contribuir al desarrollo sostenible	
5	Ofrece a los consumidores productos y servicios beneficiosos, desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente a través de: - La oferta de productos de alta calidad con una vida útil más larga, a precios asequibles	
6	Ofrece a los consumidores productos y servicios beneficiosos, desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente a través de: - La provisión de información científicamente fiable, coherente, veraz, precisa, comparable y verificable a los consumidores acerca de los factores ambientales y sociales relacionados con la producción y la entrega de sus productos o servicios, incluida, cuando sea adecuado, información sobre eficiencia de los recursos, tomando en consideración la cadena de valor	
7	Ofrece a los consumidores productos y servicios beneficiosos, desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente a través de: - La provisión de información a los consumidores sobre productos y servicios, que incluya: información sobre el desempeño, los impactos para la salud, el país de origen, la eficiencia energética (cuando sea de aplicación), el contenido o ingredientes (incluyendo, cuando sea apropiado, el uso de organismos genéticamente modificados y nanopartículas), los aspectos relacionados con el bienestar de los animales, (incluyendo, cuando sea apropiado, la realización de ensayos con animales), y el uso seguro, mantenimiento, almacenamiento y disposición final de los productos y sus envases y embalajes,	

Acciones frente a los asuntos de consumidores: Asunto 4 servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias		CALIFICACIÓN
1	Toma medidas para prevenir quejas, ofreciendo a los consumidores, incluidos aquellos que adquieren los productos por ventas a distancia, la opción de devolver los productos dentro de un período específico de tiempo u obtener otras soluciones adecuadas	
2	Analiza las quejas y mejorar las prácticas para responder a las quejas.	
3	Ofrece certificados de garantía que excedan los períodos de garantía otorgados por ley y que sean idóneos para la duración esperada de la vida útil del producto, cuando sea adecuado.	
4	Informa de manera clara a los consumidores acerca de la forma en que pueden acceder a servicios postventa y apoyo, así como de los mecanismos de resolución de controversias y compensación	
5	Ofrece sistemas adecuados y eficientes de apoyo y asesoramiento.	
6	Ofrece mantenimiento y reparación a un precio razonable y en localizaciones accesibles y proporciona información adecuada sobre el plazo previsto para la disponibilidad de los repuestos de los productos;	
7	Hace uso de procedimientos alternativos de resolución de controversias y conflictos y de compensación, basados en normas nacionales o internacionales, que no tengan costo o que tengan un costo mínimo para los consumidores, y que no requieran que los consumidores renuncien a su derecho de entablar recursos legales.	

Acciones frente a los asuntos de consumidores: Asunto 5 protección y privacidad de los datos de los consumidores		CALIFICACIÓN
1	Limita la recopilación de datos de carácter personal a información que sea esencial para la provisión de los productos y servicios, o bien que sea proporcionada con el consentimiento informado y voluntario del consumidor	
2	Se abstiene de hacer que el uso de servicios o el derecho a ofertas especiales dependa de la aceptación del consumidor de un uso no deseado de datos para fines comerciales	
3	Obtiene los datos únicamente por medios legales y justos	
4	Especifica el propósito para el que se recopilan los datos de carácter personal, bien con carácter previo, o en el momento de su recopilación.	
5	No revela, ni pone a disposición, ni usa los datos de carácter personal, para propósitos distintos de aquellos especificados, incluido el marketing, excepto cuando exista consentimiento informado y voluntario del consumidor, o cuando sea requerido por la ley	
6	Proporciona a los consumidores el derecho a verificar si la organización dispone de datos sobre ellos y cuestionar estos datos, según esté estipulado por ley. Si el cuestionamiento tiene éxito, la información debería ser borrada, rectificada, completada o enmendada, según sea adecuado;	
7	Protege, según sea adecuado, los datos de carácter personal mediante salvaguardas adecuadas de seguridad }	
8	Está abierta a avances, prácticas y políticas relacionadas con los datos de carácter personal y ofrece de forma inmediata las maneras posibles para establecer la existencia, naturaleza y uso principal de la información personal	
9	Revela la identidad y localización habitual de la persona encargada de rendir cuentas sobre la protección de los datos en la organización (llamado a veces controlador de datos) y hacer a esta persona responsable de rendir cuentas del cumplimiento de las medidas antes mencionadas y las leyes aplicables	

Acciones frente a los asuntos de consumidores: Asunto 6 acceso a servicios esenciales		CALIFICACIÓN
1	Evita desconectar los servicios esenciales por falta de pago sin darle al consumidor o grupo de consumidores la oportunidad de buscar un plazo razonable para realizar el pago. No debería recurrir a la desconexión colectiva de los servicios que penalice a todos los consumidores, con independencia del pago.	
2	Ofrece cuando, esté permitido, una tarifa que proporcione una subvención a las personas necesitadas, al establecer los precios y cargos.	
3	Opera de manera transparente, proporcionando información relacionada con el establecimiento de precios y cargos,	
4	Amplía la cobertura y proporciona la misma calidad y nivel de servicio a todos los grupos de consumidores, sin discriminación	
5	Gestiona cualquier racionamiento o interrupción del suministro de manera equitativa, evitando discriminar a cualquier grupo de consumidores.	
6	Mantiene y actualiza sus sistemas para ayudar a prevenir la interrupción del servicio.	
Acciones frente a los asuntos de consumidores: Asunto 7 educación y toma de conciencia		CALIFICACIÓN
1	Al educar a los consumidores aborda, cuando sea adecuado: - La salud y la seguridad, incluidos los peligros de los productos.	
2	Al educar a los consumidores aborda, cuando sea adecuado: - La información acerca de las leyes y las regulaciones apropiadas, las maneras de obtener compensación y, las agencias y las organizaciones dedicadas a la protección del consumidor	
3	Al educar a los consumidores aborda, cuando sea adecuado: - El etiquetado de productos y servicios, y la información proporcionada en manuales e instrucciones	
4	Al educar a los consumidores aborda, cuando sea adecuado: - La información sobre pesos y medidas, precios, calidad, condiciones crediticias y disponibilidad de servicios esenciales	
5	Al educar a los consumidores aborda, cuando sea adecuado: - La información acerca de los riesgos relacionados con el uso y cualquier otra precaución necesaria	
6	Al educar a los consumidores aborda, cuando sea adecuado: - Los productos y servicios financieros y de inversión	
7	Al educar a los consumidores aborda, cuando sea adecuado: - La protección al medio ambiente	
8	Al educar a los consumidores aborda, cuando sea adecuado: - El uso eficiente de materiales, energía y agua	
9	Al educar a los consumidores aborda, cuando sea adecuado - El consumo sostenible	
10	Al educar a los consumidores aborda, cuando sea adecuado - La disposición final adecuada de envoltorios, residuos y productos.	

PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD		
Acciones frente a la participación activa y desarrollo de la comunidad: Asunto 1 participación activa de la comunidad		CALIFICACIÓN
1	Consulta a los grupos representativos de la comunidad al determinar las prioridades de la inversión social y las actividades de desarrollo de la comunidad. Debería prestarse especial atención a los grupos vulnerables, discriminados, marginados, no representados e infrarrepresentados, e involucrarlos de una manera que pueda ayudarles a extender sus opciones y respetar sus derechos.	
2	Consulta y dar cabida a comunidades, incluyendo los pueblos indígenas, en los términos y condiciones de desarrollo que les afecten. La consulta debería Tener un lugar con carácter previo al desarrollo y debería basarse en información completa, precisa y accesible.	
3	Participa en asociaciones locales mientras sea posible y adecuado, con el objetivo de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades.	
4	Mantiene relaciones transparentes con funcionarios del gobierno local y representantes políticos, sin sobornos o influencias indebidas.	
5	Alienta y apoya a los ciudadanos para que actúen como voluntarios en los servicios a la comunidad.	
6	Contribuye a la formulación de políticas y al establecimiento, implementación, seguimiento y evaluación de programas de desarrollo. Al hacerlo respeta y tiene la debida consideración por los derechos y opiniones de otros para expresar y defender sus propios intereses	
Acciones frente a la participación activa y desarrollo de la comunidad: Asunto 2 educación y cultura		CALIFICACIÓN
1	Promueve y apoya la educación en todos los niveles y se involucra en acciones que mejoren la calidad de la educación y el acceso a la misma, promueven el conocimiento local y ayudan a erradicar el analfabetismo.	
2	Promueven, en particular, las oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables o discriminados	
3	Alientan la incorporación de los niños a la educación formal y contribuyen a la eliminación de los obstáculos que impidan que los niños puedan obtener una educación (como, por ejemplo, el trabajo infantil)	
4	Promueven actividades culturales, cuando sea adecuado, reconoce y valora las culturas locales y las tradiciones culturales, que sean coherentes con el principio de respeto a los derechos humanos. Las acciones para respaldar las actividades culturales que empoderan los grupos históricamente desfavorecidos son particularmente importantes como medio para combatir la discriminación	
5	Considera y facilita la educación en materia de derechos humanos y aumenta la toma de conciencia sobre los mismos	
6	Ayuda a conservar y proteger el patrimonio cultural, especialmente en aquellos lugares donde las actividades de la organización puedan tener un impacto sobre el mismo.	
7	Cuando sea adecuado, promueve el uso del conocimiento tradicional y las tecnologías de las comunidades indígenas.	

Acciones frente a la participación activa y desarrollo de la comunidad: Asunto 3 creación de empleo y desarrollo de habilidades		CALIFICACIÓN
1	Analiza el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo y, cuando sea viable económicamente, puede realizar inversiones directas que alivien la pobreza, a través de la creación de empleo.	
2	Considera el impacto que tiene en el empleo la elección de una tecnología determinada y, cuando sea viable económicamente en el largo plazo, prefiere tecnologías que maximicen las oportunidades de empleo.	
3	Considera el impacto que tienen las decisiones de subcontratación en la creación de empleo, tanto dentro de la organización que toma las decisiones, como dentro de las organizaciones externas que se ven afectadas por tales decisiones.	
4	Considera los beneficios de crear empleo directo, en lugar de utilizar acuerdos de trabajo temporal.	
5	Considera participar en programas nacionales y locales de desarrollo de habilidades, incluidos los programas de aprendizaje de oficios, programas centrados en grupos desfavorecidos concretos, programas permanentes de aprendizaje y esquemas de reconocimiento de habilidades y de certificación	
6	Considera ayudar a desarrollar y mejorar programas de desarrollo de habilidades en la comunidad, cuando éstos sean inadecuados, posiblemente en alianza con otros miembros de la comunidad	
7	Presta especial atención a los grupos vulnerables en materia de empleo y creación de capacidad	
8	Considera ayudar a promover las condiciones marco necesarias para la creación de empleo	
Acciones frente a la participación activa y desarrollo de la comunidad: Asunto 4 desarrollo y acceso a la tecnología		CALIFICACIÓN
1	Considera contribuir al desarrollo de tecnologías innovadoras que puedan ayudar a solucionar asuntos sociales y ambientales en las comunidades locales	
2	Considera contribuir al desarrollo de tecnologías de bajo costo que se pueden replicar fácilmente y tengan un alto impacto positivo en la erradicación de la pobreza y el hambre	
3	Considera, cuando sea viable económicamente, desarrollar las tecnologías y el conocimiento potenciales a escala local y tradicional, respetando al mismo tiempo los derechos de la comunidad a esos conocimientos y a esas tecnologías.	
4	Considera involucrarse en alianzas con organizaciones, tales como universidades o laboratorios de investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico con contrapartes de la comunidad local, y emplear para esta tarea a personal local	
5	Adopta prácticas que permitan la transferencia y la difusión tecnológica, cuando sea viable económicamente. Cuando sea aplicable, establece términos y condiciones razonables para licencias o transferencia tecnológica, con el fin de contribuir al desarrollo local. Debería tenerse en cuenta e incrementarse la capacidad de la comunidad para gestionar la tecnología.	
Acciones frente a la participación activa y desarrollo de la comunidad: Asunto 5 generación de riqueza e ingresos		CALIFICACIÓN
1	Considera el impacto económico y social de entrar en una comunidad o de salir de ella, incluyendo los impactos en los recursos básicos necesarios para el desarrollo sostenible de la comunidad	
2	Considera apoyar iniciativas adecuadas para estimular la diversificación de la actividad económica existente en la comunidad.	
3	Considera dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales y contribuir a su desarrollo cuando sea posible.	

Acciones frente a la participación activa y desarrollo de la comunidad: Asunto 6 salud		CALIFICACIÓN
1	Busca eliminar los impactos negativos en la salud de cualquier proceso de producción, producto o servicio proporcionado por la organización	
2	Considera promover la buena salud, por ejemplo, contribuyendo al acceso a medicamentos y vacunas y fomentando un estilo de vida saludable, incluidos el ejercicio y una buena nutrición, detectando de forma temprana las enfermedades, incrementando la toma de conciencia sobre métodos anticonceptivos y desincentivando el consumo de productos y sustancias perjudiciales para la salud. Se debería prestar especial atención a la nutrición infantil	
3	Considera aumentar la toma de conciencia acerca de las amenazas para la salud y acerca de las principales enfermedades y su prevención, como el VIH/SIDA, el cáncer, las enfermedades cardíacas, la malaria, la tuberculosis y la obesidad.	
4	Considera apoyar el acceso duradero y universal a servicios esenciales en materia de salud y a agua potable y servicios sanitarios adecuados, como medio para prevenir enfermedades	
Acciones frente a la participación activa y desarrollo de la comunidad: Asunto 7 Inversión social.		CALIFICACIÓN
1	Tiene en cuenta la promoción del desarrollo de la comunidad al planificar los proyectos de inversión social. Todas las acciones deberían ampliar las oportunidades de los ciudadanos, por ejemplo, aumentando las adquisiciones y cualquier tipo de subcontratación, a nivel local, para apoyar el desarrollo local	
2	Evita acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad en las actividades filantrópicas de la organización, su continua presencia o apoyo	
3	Evalúa sus propias iniciativas existentes relacionadas con la comunidad e informar a la comunidad y las personas dentro de la organización e identificar donde se pueden hacer mejoras.	
4	Considera aliarse con otras organizaciones, incluidos el gobierno, las empresas o las ONG, con el fin de maximizar sinergias y hacer uso de recursos, conocimiento y habilidades complementarias	
5	Considera contribuir a programas que proporcionen acceso a alimentación y otros productos esenciales para los grupos vulnerables o discriminados y para personas con bajos ingresos, teniendo en cuenta la importancia de contribuir al incremento de sus capacidades, recursos y oportunidades.	

Tabla 2.
Check list ISO 26000



FICHA DE OBSERVACIÓN

Objetivo: Recopilar la información necesaria para realizar una evaluación de los parámetros en cuanto a Responsabilidad Social dentro de la organización a visitar.

Nombre de la empresa visitada:

FICHA DE OBSERVACIÓN			
GOBERNANZA	SI	NO	N/A
Se encuentra visible misión y visión empresarial			
Se encuentra visible organigrama institucional			
Cuenta con canales de comunicación para sus partes interesadas			
Cumplen con normativas tributarias y laborales			
DERECHOS HUMANOS			
Cuenta con política de derechos humanos			
No existe trabajo infantil dentro de la organización			
Existe igualdad de género entre los niveles jerárquicos más altos			
PRÁCTICAS LABORALES			
Los empleados cuentan con uniforme institucional			
Cuenta el personal con una computadora personal			
Los empleados tienen lugar adecuado de trabajo			
La iluminación del lugar es adecuada			
MEDIO AMBIENTE			
La organización recicla y reutiliza materiales			
La organización ahorra energía en lugares que no están ocupados			
Los desechos de la organización se gestionan de manera correcta			
PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN			
La organización se encuentra inscrita en la Superintendencia de Compañías			
La organización maneja una política de transparencia			
ASUNTOS DE CONSUMIDORES			
La organización entrega información completa y comprensible de sus productos			
Se permite a los consumidores tener acceso a canales de posventa			
La organización no entrega información engañosa de productos			
PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LA COMUNIDAD			
La organización maneja un sistema de reconocimiento			
La organización se vincula con las comunidades en las cuales labora			

CAPÍTULO III

3. Resultados

3.1. Gobernanza

3.1.1. Liderazgo y toma de decisiones

Los directivos dentro de la organización deberán desarrollar y fomentar las responsabilidades de los empleados en base a sus capacidades y manejar un ambiente de legalidad y principios.

Tabla 3.
Gobernanza

GOBERNANZA				
Acciones frente a la gobernanza		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Desarrolla estrategias, objetivos y metas que reflejen su compromiso hacia la responsabilidad social	5,00	5,00	5,00
2	Demuestra compromiso y rendición de cuentas por parte de los líderes	5,00	5,00	5,00
3	Crea y nutre un ambiente y cultura en los que se practiquen los principios de responsabilidad social: Rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto a la legalidad	5,00	5,00	5,00
4	Crea un sistema de incentivos económicos y no económicos asociados al desempeño en responsabilidad social	5,00	4,00	4,00
5	Usa eficientemente los recursos financieros, naturales y humanos	3,00	4,00	4,00
6	Promueve oportunidades justas para que los grupos minoritarios, (incluyendo mujeres y grupos raciales étnicos), puedan ocupar cargos directivos de la organización.	5,00	4,00	4,00
7	Equilibra las necesidades de la organización y sus partes interesadas, incluidas las necesidades inmediatas y aquellas de las generaciones futuras.	4,00	5,00	4,00
8	Establece procesos de comunicación en dos direcciones con sus partes interesadas, identificando áreas de acuerdo y desacuerdo y negociando para resolver posibles conflictos.	3,00	5,00	4,00
9	Promueve la participación eficaz de los empleados de todos los niveles, en las actividades de organización relacionadas con la responsabilidad social.	3,00	4,00	3,00
10	Equilibra el nivel de autoridad, responsabilidad y capacidad de las personas que toman decisiones en representación de la organización.	3,00	5,00	3,00
11	Mantiene registro de la implementación de las decisiones para asegurar que dichas decisiones se llevan a cabo de manera socialmente responsable y para determinar la rendición de cuentas por los resultados de las decisiones y las actividades de la organización, sean estos positivos o negativos.	3,00	5,00	5,00
12	Revisa y evalúa periódicamente, los procesos de gobernanza de la organización; adapta los procesos en función del resultado de las revisiones y comunicar los cambios de toda organización.	3,00	5,00	4,00
PROMEDIO TOTAL GOBERNANZA		3,92	4,67	4,17

Análisis

Mediante la Tabla 3 y Figura 2 se observa que Pacari, Cacaoyere y República del Cacao tienen un cumplimiento óptimo de 5 en temas de Gobernanza en un 25% del total de ítems analizados, un 50% de los ítems alcanzan un valor entre 4 a 4,99 y un 25 % alcanzan un valor menor a 3,99; mediante estos datos se puede determinar lo siguiente: las empresas de chocolate orgánico fino y de aroma en la ciudad de Quito cumple con la aplicación de Gobernanza dentro de la Responsabilidad Social, llevando a cabo un mayor cumplimiento en la creación de un ambiente en el cual se practiquen los principios, se encuentren comprometidos, se realice una rendición de cuentas y se mantenga bajo principios de legalidad y transparencia, procesos mediante los cuales se genera confianza a las partes interesadas.

Por otro lado, se refleja que debe existir una mejora en temas de manejo en recursos humanos, financieros, entre otros y mejorar procesos de comunicación en dos direcciones y de esta manera alcanzar una participación general en todos los niveles organizativos y el equilibrio entre la autoridad, responsabilidad y capacidad de todas las personas, especialmente de aquellas que toman decisiones en representación de las organizaciones.

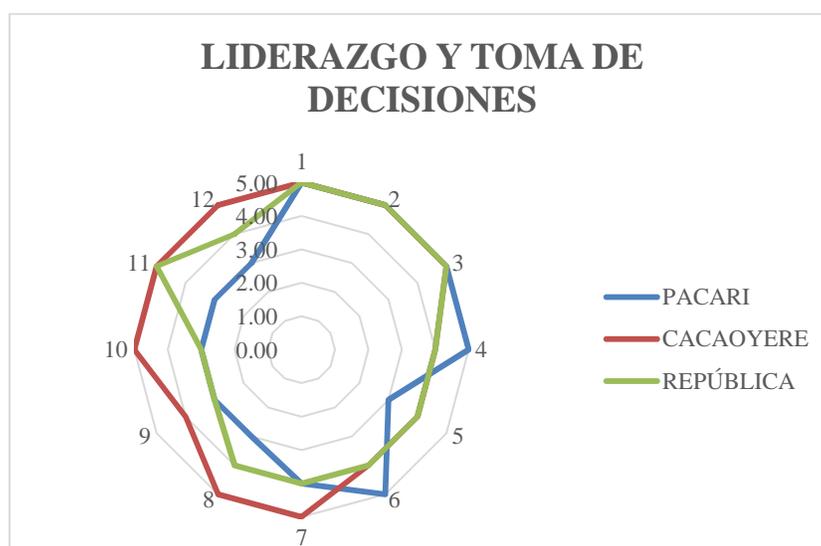


Figura 2. Liderazgo y toma de decisiones

Análisis

En la Figura 3, se observa el cumplimiento por empresa, de esta forma se obtiene que Pacari alcanza un valor de 3,92 debido a que la revisión de los procesos para implementar mejora debe llegar a 5, incrementar la comunicación en dos direcciones, entre partes interesadas y la organización, manejo de recursos financieros y humanos deben ser mejorados, equilibrio entre la organización y el medio debe incrementarse. Cacaoyere, siendo la empresa con un valor de 4,67 debido a las políticas establecidas dentro de la organización como mayor comunicación dentro y fuera de la organización, revisión de las prácticas implementadas, cultura empresarial enfocada al cambio en favor de RSE; y República del Cacao alcanza a 4,17, esta disminución mínima se deba a la participación de los empleados en temas de Responsabilidad Social, debiendo equilibrar responsabilidad y capacidad de las personas que toman decisiones dentro de la organización. En promedio el sector tiene una calificación de 4,25, sin bien es cierto no es un valor bajo; si requiere mejoras en la comunicación y compromiso organizacional para que las partes interesadas puedan conocer y manejar de manera correcta las prácticas de RSE.

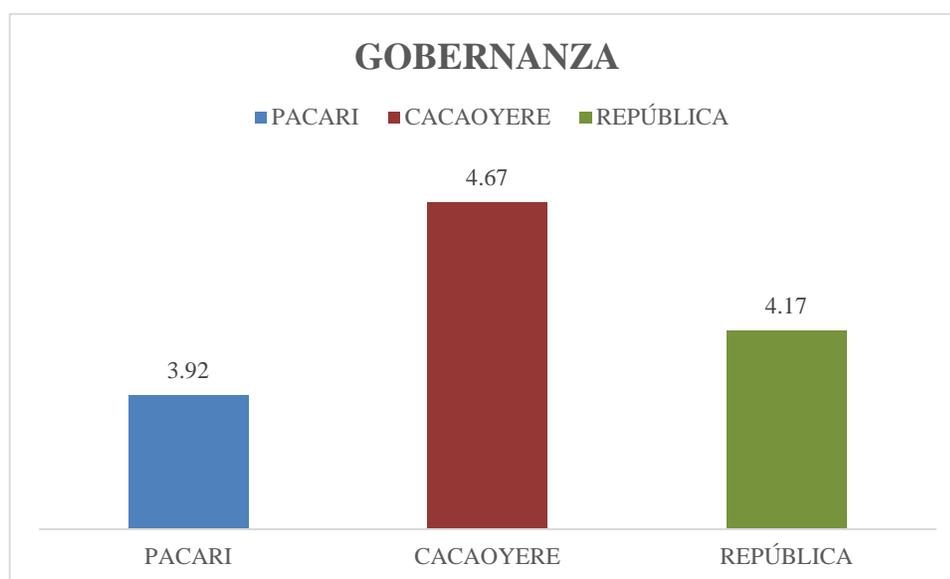


Figura 3. Gobernanza

3.2. Derechos Humanos

Las organizaciones deben respetar y hacer respetar a todas las partes interesadas los derechos humanos ya que esto permitirá que se trabaje en un ambiente justo, ético y responsable.

3.2.1. Debida diligencia

Las empresas deberán identificar los impactos de sus decisiones y actividades para mitigarlos, a favor de los derechos humanos y en beneficio de las partes interesadas.

Tabla4.
Debida diligencia

Acciones frente a los derechos humanos: Asunto 1 debida diligencia		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Mantiene una política de derechos humanos para la organización, que ofrezca una orientación significativa a quienes están dentro de la organización y a quienes están estrechamente ligados a ella.	5.00	5.00	5.00
2	Cuenta con medios para evaluar la manera en que las actividades existentes y propuestas podrían afectar a los derechos humanos	5.00	5.00	4.00
3	Dispone de medios para integrar la política de derechos humanos en toda la organización	5.00	5.00	4.00
4	Facilita medios para registrar el desempeño a lo largo del tiempo, para poder hacer los ajustes necesarios en las prioridades y el enfoque	4.00	5.00	5.00
5	Desarrolla acciones para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades	4.00	4.00	4.00
PROMEDIO		4.60	4.80	4.40

Análisis

En base a la tabla y figura 4, se identifica que las organizaciones de chocolate orgánico el 20% de los ítems analizados tienen una implementación óptima de 5, el 60% de los ítems alcanzan un valor de 4,67 y el 20% de los ítems un valor de 4, esto representa que un alto cumplimiento de debida diligencia dentro de los derechos humanos.

Cacaoyere es la empresa que tiene una mayor calificación llegando a 4,80, debido las acciones que desarrollen para mitigar los impactos negativos generados por las actividades desarrolladas por la organización deben ser controlados. Por otro lado, Pacari

alcanza una calificación de 4,60 debido a debe registrar el desempeño a través del tiempo y desarrollar una cantidad mayor de acciones que mitiguen los impactos negativos en temas de derechos humanos. Por otro lado, República del Cacao con 4,40 debe implementar medios de evaluación, e integrar la política de derechos humanos en la organización y desarrollar más acciones para tratar los impactos negativos.

Como se ha analizado se debe contar con políticas que permitan mitigar los efectos negativos causados por las decisiones y actividades desarrolladas por las organizaciones, en relación con temas de derechos humanos. Es importante que las organizaciones consideren y mejoren estas prácticas de manera que los valores altos que mantienen lleguen a ser óptimo y se pueda ingresar a organizaciones que generen aún más beneficios en temas de RSE.

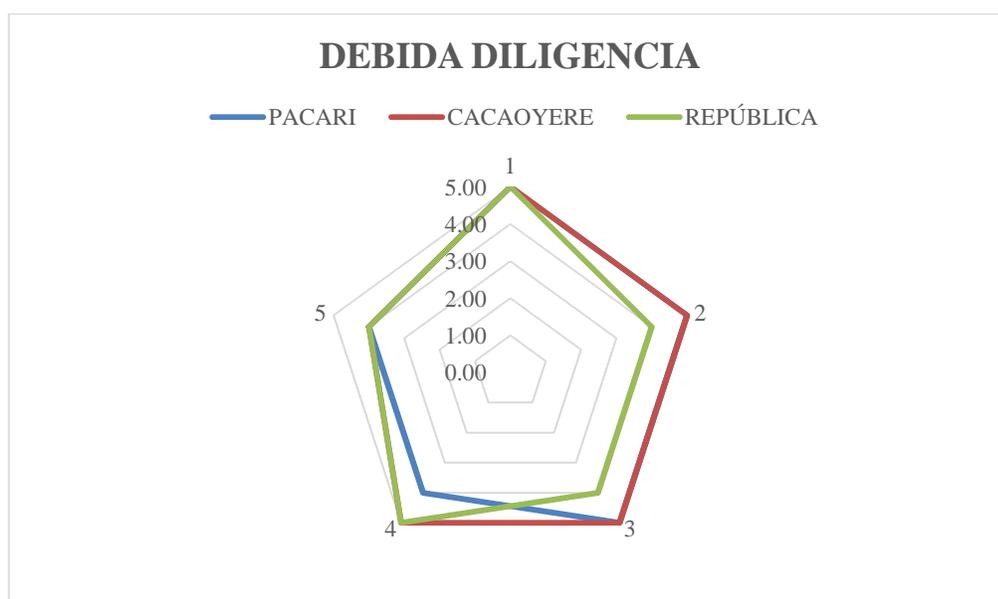


Figura 4. Debida diligencia

3.2.2. Situaciones de riesgos para Derechos Humanos

Las empresas deben garantizar el cumplimiento de los derechos humanos (DH) ante cualquier situación que se suscite dentro del desarrollo de las actividades.

Tabla 5.
Riesgos para derechos humanos

Acciones frente a los derechos humanos: Asunto 2 situaciones de riesgo para los derechos humanos		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Basa sus decisiones en la responsabilidad primordial de respetar los derechos humanos inclusive en situaciones difíciles como por ejemplo: cultura de corrupción, conflictos o extrema inestabilidad política, fallos del sistema democrático o judicial, ausencia de derechos políticos civiles, entre otros	4.00	5.00	5.00
PROMEDIO		4.00	5.00	5.00

Análisis

Mediante la tabla y figura 5 se establece que Pacari, que representa el 33,33% de las empresas analizadas, mantiene un cumplimiento de 4 debido a que siempre debe tomar decisiones asegurando de que los derechos humanos sean respetados incluso en situaciones de riesgo como inestabilidad, cultura de corrupción, fallos de sistema democrático o judicial, entre otros.

Por otro lado, Cacaoyere y República del Cacao, que representan el 66,67%, mantienen un desarrollo óptimo de 5, lo cual es beneficioso para la imagen empresarial que proyectan ya que mantienen estabilidad y credibilidad para las partes interesadas dentro del mercado en el que se desarrollan.

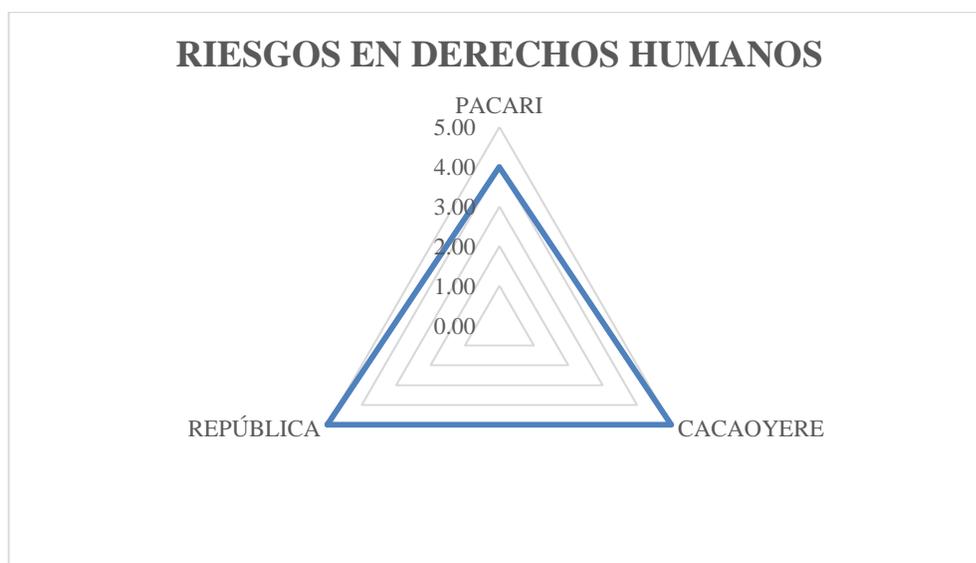


Figura 5. Riesgos para derechos humanos

3.2.3. Evitar la complicidad

Las organizaciones deberán mantener todas sus actividades en un ambiente lícito lo cual permitirá que generen confianza y credibilidad dentro del mercado que negocian sus bienes y servicios.

Tabla 6.
Evitar la complicidad

Acciones frente a los derechos humanos: Asunto 3 evitar la complicidad		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Evita proporcionar bienes y servicios a una entidad que los utilice para cometer abusos de los derechos humanos	4.00	5.00	5.00
2	No establece alianzas formales o informales o relaciones contractuales con contrapartes que cometan abusos de los derechos humanos en el contexto de dicha alianza o en la ejecución del trabajo continuado.	5.00	5.00	5.00
3	Se informan sobre las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios que adquiere.	5.00	5.00	4.50
4	Asegura que no es cómplice en desplazamiento de personas de sus tierras a no ser que hayan llevado a cabo de conformidad con la ley nacional y la normativa internacional, lo que incluye la consideración de todas las soluciones alternativas y asegurarse de que todas las partes afectadas reciban la compensación adecuada	5.00	5.00	5.00
5	Considera hacer declaraciones públicas o toma otras acciones que indiquen que no consentirá abusos de derechos humanos, como por ejemplo, actos de discriminación laboral en el país en cuestión.	5.00	5.00	5.00
6	Evita las relaciones con entidades involucradas en actividades antisociales.	5.00	5.00	5.00
PROMEDIO		4.83	5.00	4.92

Análisis

En base a la tabla y figura 6 se determina que, el 66,67% de los ítems se cumplen óptimamente con 5, y el 33,33% de los ítems alcanzan un valor de 4 a 4,99, dentro de este asunto se mantiene una implementación alta, lo que significa que las empresas se manejan de manera lícita con las partes interesadas, evitan involucrarse con empresas o personas que no se manejen bajo las políticas y valores.

Cacaoyere mantiene un valor óptimo de 5 evitando complicidad dentro del tema de derechos humanos en un 100% lo cual crea confianza para el desarrollo de los tratados, República del Cacao se ubica en segundo lugar con una calificación de 4,92 ya que dentro de los procesos desarrollados deben adquirir mayor información respecto a las condiciones sociales y ambientales en las cuales se producen los bienes adquiridos para las actividades empresariales. Pacari se ubica en tercer lugar llegando a 4,83 ya que, aun cuando el valor es alto en temas de derechos humanos evitando internamente actos ilícitos, debe incrementar la información referente a prácticas de derechos humanos de las organizaciones con las cuales realiza negociaciones.

Este punto es importante ya que de esta manera garantiza que los derechos humanos se respeten en la organización propia y en las demás con las cuales negocia y alcanzar un desarrollo sostenible y sustentable en beneficio de las personas y las comunidades con las que desarrollan sus actividades de producción y comunicación, que las actividades y tratos se mantengan dentro de la legalidad y no se llegue a perjudicar de ninguna manera a la sociedad.

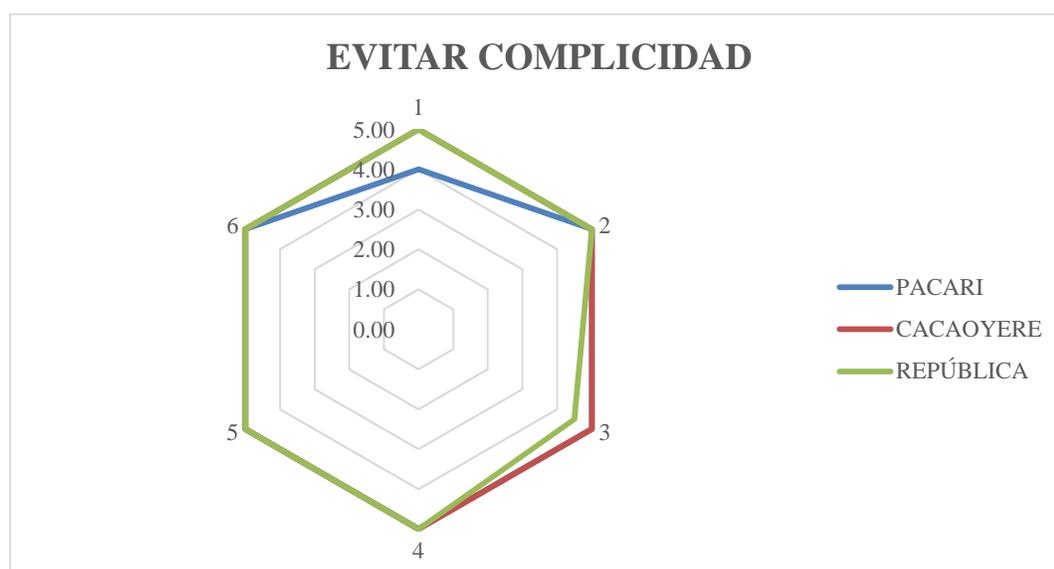


Figura 6. Evitar la complicidad

3.2.4. Resolución de reclamaciones

Es importante que las organizaciones desarrollen políticas de resolución de reclamaciones que permita que todas las partes interesadas tengan garantías de los bienes o servicios que adquieren.

Tabla 7.
Resolución de reclamaciones

Acciones frente a los derechos humanos: Asunto 4 resolución de reclamaciones		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Incluye estructuras de gobernanza claras, transparentes y suficientemente independientes como para garantizar que ninguna de las partes involucradas en un proceso de resolución de reclamaciones determinado pueda interferir con la justa gestión de ese proceso	5.00	5.00	4.00
2	Hace pública su existencia y ofrecer asistencia adecuada a las partes agraviadas que pudieran encontrarse con barreras de acceso, tales como el idioma, el analfabetismo, la falta de conocimiento o financiamiento, la distancia, la discapacidad o el miedo a las represalias	5.00	5.00	4.00
3	Presenta procedimientos claros y conocidos, un marco temporal claramente establecido para cada etapa, claridad en cuanto a los tipos de procesos y resultados que pueden, y no pueden, ofrecerse y un medio de hacer seguimiento de la implementación de cualquier resultado	4.00	5.00	5.00
4	Las partes agraviadas tienen acceso a las fuentes de información, asesoramiento y conocimiento necesarias para comprometerse en un proceso justo de resolución de reclamaciones	5.00	5.00	4.00
5	Los resultados y reparaciones son acordes con las normas sobre derechos humanos reconocidas en el ámbito internacional	5.00	5.00	5.00
6	La confidencialidad es adecuada en algunos casos, el proceso y el resultado esta suficientes suficientemente abiertos al escrutinio público y otorgan el debido peso al interés público	5.00	5.00	4.00
7	El proceso busca soluciones acordadas mutuamente para la resolución de reclamaciones a través del involucramiento entre las partes. En el momento en el que se solicita la adjudicación, las partes conservan el derecho a intentarlo a través de mecanismos alternativos independientes	5.00	5.00	4.00
PROMEDIO		4.86	5.00	4.29

Análisis

La tabla y gráfico 7 permiten determinar que el 14,29% de los ítems analizados tienen un desarrollo de 5; es decir, los resultados empresariales se encuentran en base a las normas de derechos humanos internacionales. Por otro lado, el 85,71% de los ítems

tienen un valor de 4,67 lo que representa que las organizaciones tienen un desarrollo alto para resolución de reclamaciones generando para las partes interesadas una confianza de los productos que oferta en el mercado con posibilidad a que el mercado crezca.

Cacaoyere tiene un cumplimiento de 5 dentro de resolución de reclamaciones en Derechos Humanos, ya que incluye políticas y estructuras que garantizan el desarrollo del proceso, disminuye barreras de comunicación con las partes interesadas, se encuentran a base de normas internacionales de derechos humanos, se maneja adecuada confidencialidad dentro de cada proceso que se lleva a cabo, generando de esta forma ventajas competitivas en el sector que se desarrolla. Pacari, por otro lado, alcanza un valor de 4,86 debido a que falta claridad en los procedimientos y procesos establecidos y desarrollados y los resultados obtenidos y un medio de hacer seguimiento de la implementación de cualquier tipo de resultados, esto no permite que la empresa tenga una imagen de claridad dentro del mercado que lleva a cabo sus actividades.

República del Cacao alcanza una calificación de 4,29 en temas de resolución de reclamaciones debido a que debe mantener estructuras de gobernanza claras que le permita disminuir en un 100% las barreras presentes entre las partes interesadas, de manera que se tenga un acceso total a la información alcanzando un compromiso en los procesos, e incrementando la confidencialidad y las soluciones de las reclamaciones.

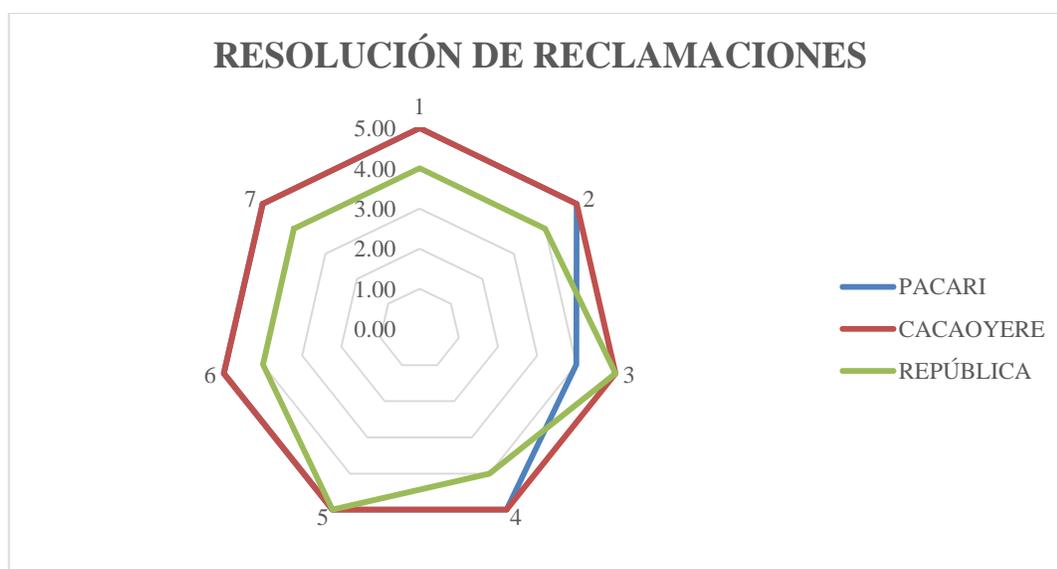


Figura 7. Resolución de reclamaciones

3.2.5. Discriminación y grupos vulnerables

Las leyes del Ecuador ahora son inclusivas, por lo que manejar este ítem es primordial de manera que a imagen de la empresa sea positiva y no discrimine a ninguna parte interesada generando negociaciones efectivas y logrando un incremento de mercado.

Tabla 8.
Discriminación y grupos vulnerables

Acciones frente a los derechos humanos: Asunto 5 discriminación y grupos vulnerables		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Realiza esfuerzos para asegurar que no discrimina a sus empleados, socios, clientes, partes interesadas, miembros, ni a nadie con quien tenga tipo de contacto o a quién pueda producir un impacto	5.00	5.00	5.00
PROMEDIO		5.00	5.00	5.00

Análisis

En la tabla y gráfico 8, se observa que en el 100% de empresas de chocolate orgánico fino de aroma existe un cumplimiento de 5 lo cual es positivo para la imagen empresarial, ya que asegura la inclusión en todos los niveles de los empleados, socios, miembros y todas las partes interesadas. De esta forma, no se genera un impacto negativo, lo mismo que genera confianza en las partes interesadas hacia las tres empresas lo que permite que en todo tipo de mercados se vean beneficiados.

Las empresas que mantienen este tipo de inclusión ayudan y aportan a la sociedad para un desarrollo adecuado y sostenible, lo que permitirá que el país alcance un crecimiento económico y social, a nivel internacional se logrará que se visualice a estas empresas de manera positiva y se desee realizar negociaciones a grandes niveles ya que permitirán incrementar los beneficios y mejorar la imagen incluso a las empresas internacionales.



Figura 8. Discriminación y grupos vulnerables

3.2.6. Derechos civiles y políticos

El respeto de los derechos civiles y políticos garantizará una comunicación en dos direcciones lo que permite un beneficio social y un cumplimiento mayor de derechos humanos para las organizaciones.

**Tabla 9.
Derechos civiles y políticos**

Acciones frente a los derechos humanos: Asunto 6 derechos civiles y políticos		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Respetar todos los derechos civiles y políticos de todos los individuos, como: La vida de los individuos, la libertad de opinión y expresión, la libertad de reunión pacífica y asociación, la libertad para buscar, recibir e impartir información e ideas, a través de cualquier medio, entre otros.	5.00	5.00	5.00
PROMEDIO		5.00	5.00	5.00

Análisis

En base a la tabla y gráfico 9, se visualiza que las tres empresas mantienen un desarrollo óptimo de 5 en derechos civiles y políticos dentro del tema de derechos

humanos, tales como la vida, opinión y expresión libre, libertad de impartir, buscar y recibir cualquier tipo de información a través de cualquier medio, esto refleja la importancia de libertad hacia las partes interesadas que permite mantener una relación estable y equilibrada para la negociación a futuro.

Las empresas que respetan este tipo de derechos generan confianza por la libertad, con la cual se comunican y se comportan sus empleados y partes interesadas. Esto incrementa los beneficios ya que tienen una imagen positiva y respetuosa hacia las personas con las cuales se desarrollan, todas las actividades serán desarrolladas bajo normas de derechos humanos y generan bienestar para la comunidad y un incremento del mercado por las negociaciones estables que se generan.

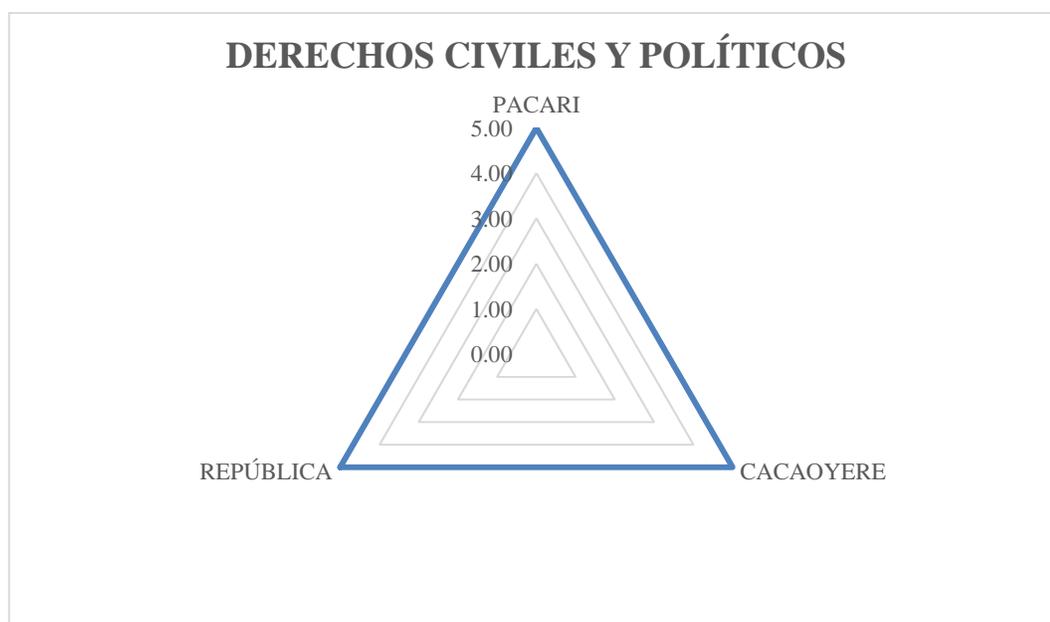


Figura 9. Derechos civiles y políticos

3.2.7. Derechos económicos, sociales y culturales

El cumplimiento de los derechos económicos, sociales y culturales beneficiarán a las organizaciones ya que su imagen se verá mejorada y permitirá un crecimiento para la comunidad en la cual se desarrolla.

Tabla 10.
Derechos económicos, sociales y culturales

Acciones frente a los derechos humanos: Asunto 7 derechos económicos, sociales y culturales		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Facilita el acceso a la educación y el aprendizaje permanente de los miembros de las comunidades, proporcionando apoyo y facilidades para ello, cuando sea posible	5.00	5.00	5.00
2	Une esfuerzos con otras organizaciones e instituciones gubernamentales que apoyen el respeto a los derechos económicos, sociales y culturales y su cumplimiento	5.00	5.00	5.00
3	Explora vías relacionadas con sus actividades fundamentales para contribuir al cumplimiento de dichos derechos	5.00	5.00	5.00
4	Adapta bienes y servicios a la capacidad de compra de la gente pobre	5.00	4.00	4.50
PROMEDIO		5.00	4.75	4.88

Análisis

De acuerdo con la tabla y gráfico 10, se establece que el 75% de los ítems tienen un cumplimiento óptimo de 5 y un 25% mantienen un porcentaje de 4.50, este nivel alto permite que las empresas generen beneficios a las comunidades con las que trabaja, logrando que el trabajo realizado sea favorable para ambas partes y alcanzando beneficios económicos. Pacari mantiene un desarrollo ideal en derechos económicos, sociales y culturales debido a que cuando es posible ayuda a las comunidades a tener acceso a la educación y aprendizaje apoyando para que se lleven actividades que permitan esto, se une a entidades gubernamentales para el apoyo en estos derechos, adapta bienes a la capacidad de compra de la gente con menor poder adquisitivo.

República del Cacao y Cacaoyere mantienen un porcentaje de 4,88 y 4.75 respectivamente, esto se debe a que de los bienes que produce deben prepararse una parte que permita la adquisición para personas con poder adquisitivo bajo, de esta manera alcanzará un nivel mayor de mercado y generará beneficios económicos mayores, estas empresas tendrán imágenes inclusivas lo mismo que beneficiará el crecimiento económico de las organizaciones.

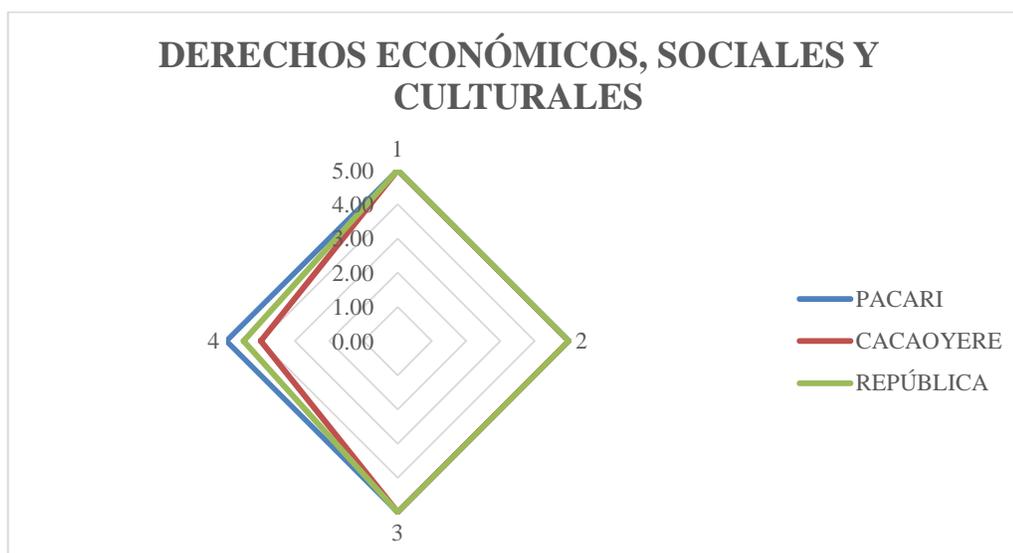


Figura 10. Económicos sociales y culturales

3.2.8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo

Las políticas que se establecen en cuanto a la libertad de asociación laboral ayudan a que la empresa se mantenga estable y no genere mayores costos de aprendizaje por nuevas contrataciones.

Tabla 11.

Principios y derechos en el trabajo

Acciones frente a los derechos humanos: Asunto 8 principios y derechos fundamentales en el trabajo		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Mantiene libertad de asociación y negociación colectiva	5.00	5.00	5.00
2	Presenta un tipo de trabajo forzoso	5.00	5.00	5.00
3	Promulga la igualdad de oportunidades y no discriminación	5.00	5.00	5.00
4	No promueve el trabajo infantil	5.00	5.00	5.00
PROMEDIO		5.00	5.00	5.00

Análisis

Las tres empresas mantienen un cumplimiento alto en temas de derechos en el trabajo, permitiendo a los empleados libertad, igualdad de oportunidades y no discriminación, sin promover el trabajo infantil, generando un ambiente de confianza y estabilidad dentro y fuera de las organizaciones, esto permite que sean vistas como empresas serias y fiables al momento de realizar negociaciones.

El 100% de los ítems tienen una calificación de 5 dentro de las empresas de chocolate orgánico ya que se encuentran a favor de la asociación y mantienen negociaciones colectivas en caso de que se necesario, no presenta ningún tipo de trabajo forzoso para los empleados, brinda oportunidades iguales, incluye a todas las personas dentro de la fuerza laboral y erradica dentro y fuera de la organización el trabajo infantil.

Lo antes mencionado ayuda a que las empresas mantengan una imagen positiva ante el mercado y la sociedad, brinda estabilidad hacia todas las partes y ayuda a generar ahorros económicos para las organizaciones, esto genera confianza y estabilidad para todas las partes interesadas.

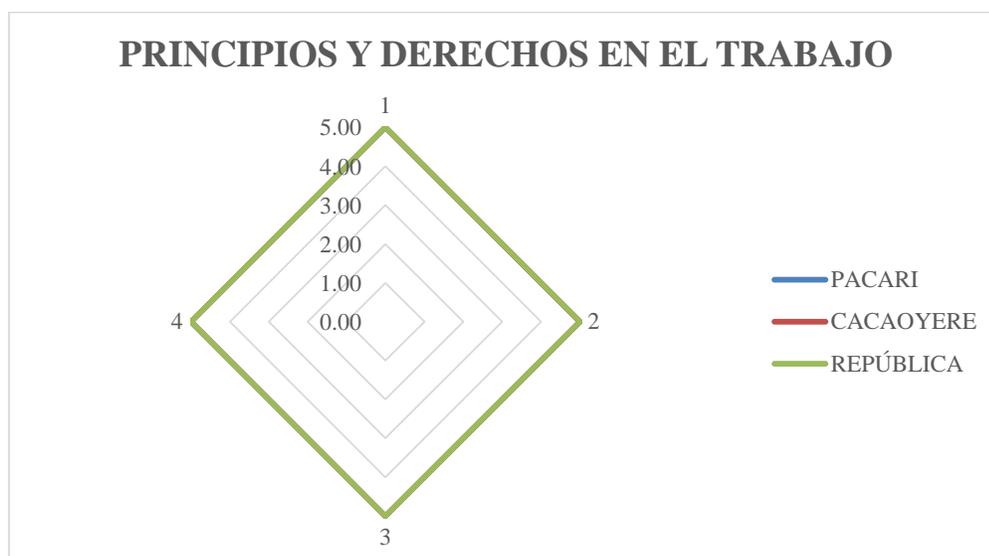


Figura 11. Principios y derechos en el trabajo

Análisis

A nivel general, las empresas de chocolate orgánico fino de aroma, en temas de derechos humanos, se obtiene que las empresas cumplen en promedio con un 4.85, este índice muestra que el mercado mantiene un desempeño alto en prácticas de derechos humanos, Cacaoyere teniendo el valor más alto se encuentra con 4.94, República del Cacao tiene un valor de 4.81 y Pacari tiene un valor de 4.79, estos índices permiten determinar que el desarrollo es alto dentro del sector lo que genera beneficios a nivel nacional e internacional, alcanzando mercados mayores y siendo reconocidas a nivel mundial para mayores exportaciones que permitirá incentivar la matriz productiva.

Las empresas que manejan los derechos humanos de manera correcta permitirán que la sociedad se vea beneficiada y que sean reconocidas a nivel nacional e internacional manejando normas y políticas adecuadas. El mercado para estas empresas será mayor y más confiable, ya que se manejarán bajo los mismos principios empresariales, políticas y valores socialmente aceptados y reconocidos por los participantes.

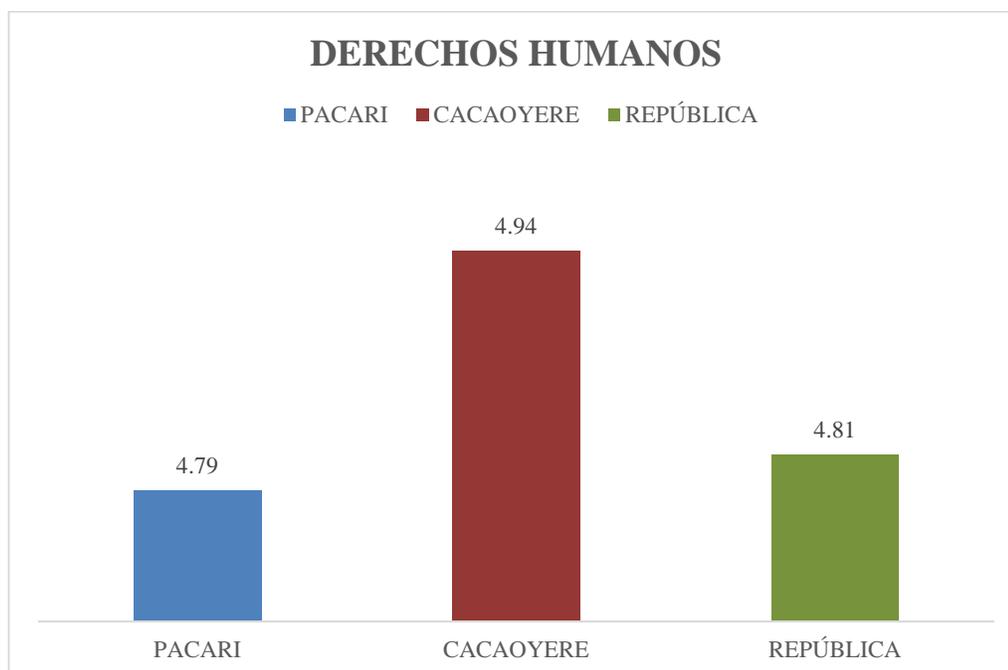


Figura 12. Derechos humanos

3.3. Prácticas laborales

Las leyes vigentes en la actualidad fomentan la estabilidad para los trabajadores, motivo por el cual, las buenas prácticas laborales empresariales generarán confianza para las organizaciones y la fuerza laboral, permitiendo ahorros y beneficios económicos para las empresas.

3.3.1. Trabajo y relaciones laborales

Las leyes ecuatorianas vigentes a través de sus organismos de control garantizan a los trabajadores, derecho a un trabajo, el cual deberá ser digno y lícito, esta razón permite que sea importante la aplicación y seguridad en temas laborales.

Tabla12.
Trabajo y relaciones laborales.

Acciones frente a las prácticas laborales: Asunto 1 trabajo y relaciones laborales		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Tiene la confianza de que todo trabajo sea desempeñado por mujeres y hombres reconocidos legalmente como empleados o reconocidos legalmente como trabajadores autónomos	5.00	5.00	5.00
2	No trata de evitar las obligaciones que la ley impone al empleador disfrazando relaciones, que de otra manera, serían reconocidas como relaciones laborales bajo la ley	4.00	4.00	5.00
3	Reconoce la importancia del empleo seguro, tanto para los trabajadores individuales, como para la sociedad: valerse de la planificación activa de la fuerza de trabajo para evitar el empleo de trabajadores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal, excepto cuando la naturaleza del trabajo a realizar sea realmente de corto plazo o por temporada	5.00	5.00	5.00
4	Proporciona aviso razonable, información oportuna y, cuando se plantean cambios en sus operaciones, tales como cierres que afectan al empleo, considerar, conjuntamente con los representantes de los trabajadores, si existiesen, la manera de mitigar lo más posible los impactos negativos	5.00	5.00	5.00
5	Asegura la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminar, ya sea directa o indirectamente, en ninguna práctica laboral	5.00	5.00	5.00
6	Elimina cualquier práctica arbitraria o discriminación de despido	5.00	5.00	5.00
7	Protege la privacidad y los datos de carácter personal de los trabajadores.	5.00	5.00	5.00
8	Da los pasos necesarios para asegurarse de que la contratación o la sub-contratación del trabajo se hará sólo a organizaciones legalmente reconocidas o, que si no, pueden y están dispuestas a asumir las responsabilidades de un empleador y a proporcionar condiciones laborales decentes. Una organización debería usar únicamente aquellos intermediarios laborales que estén reconocidos legalmente y, donde haya otros acuerdos para el desempeño del trabajo, conceder derechos legales para aquellos que realicen esta actividad. Los trabajadores a domicilio no deberían ser tratados de peor manera que el resto de asalariados	5.00	5.00	5.00

Análisis

Mediante la tabla 12 y la figura 13, se determina que las empresas de chocolate orgánico en la ciudad de Quito, que el 90% de los ítems llegan a un cumplimiento óptimo de 5 y el 10% de los ítems tienen 4,33 en temas de prácticas laborales. República del Cacao es la empresa que cumple en un nivel óptimo de 5 en temas de trabajo y relaciones laborales permitiendo que la empresa tenga estabilidad y baja rotación del personal lo cual beneficia al momento de negociaciones y tratos en el mercado que se desarrolla. Esta

empresa cumple con las obligaciones de ley, disminuye posibles impactos negativos, brinda igualdad de oportunidades, elimina prácticas de despido, protege a los trabajadores.

Por otro lado, Pacari y Cacaoyere mantienen 4,90 de desempeño de las prácticas de RSE, este valor es alto, ya que brinda oportunidades iguales a los empleados, permitiendo crecimiento y estabilidad dentro de la organización, llevar a cabo los beneficios legales con bases legales permite que la organización tenga una imagen seria y responsable ante el mercado y las partes interesadas.

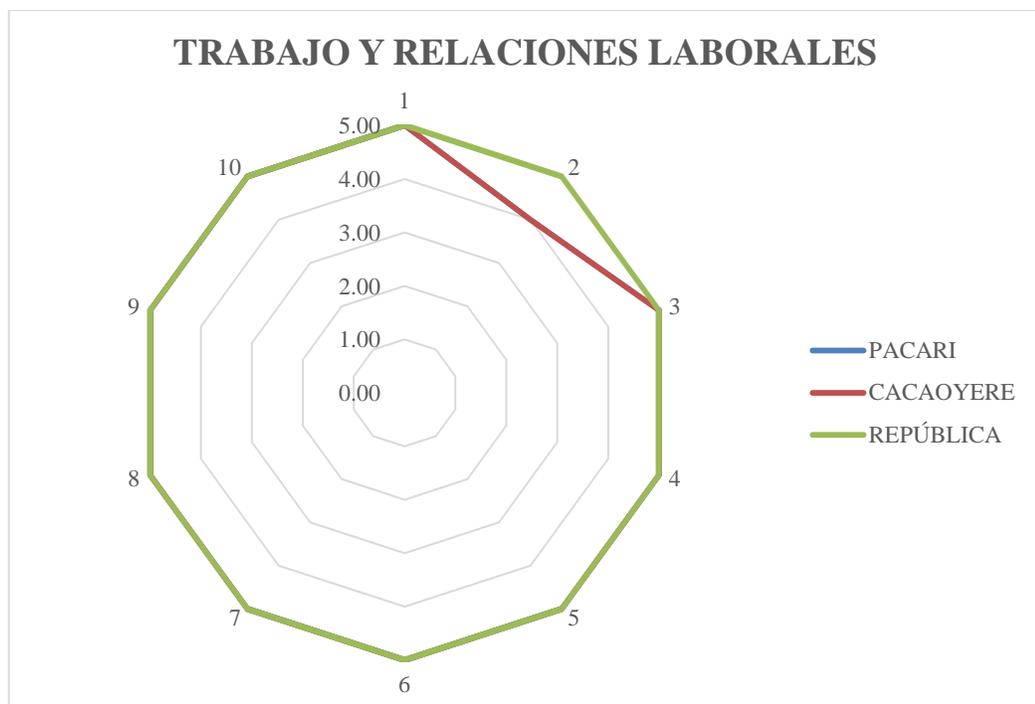


Figura 13. Trabajo y relaciones laborales

3.3.2. Condiciones de trabajo y protección social

La protección laboral permite mantener estabilidad y confianza en las organizaciones por medio de los empleados que generarán servicios adecuados y positivos para las partes interesadas.

Tabla13.**Condiciones en el trabajo y protección social**

Acciones frente a las prácticas laborales: Asunto 2 condiciones de trabajo y protección laboral		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Asegura que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que son coherentes con las normas laborales internacionales aplicables	5.00	4.00	5.00
2	Respeta niveles más altos de disposiciones establecidas mediante otros instrumentos legalmente obligatorios, tales como los convenios colectivos	5.00	5.00	5.00
3	Respeta, al menos, las disposiciones mínimas definidas en las normas laborales internacionales, como las establecidas por la OIT, especialmente donde aún no se ha adoptado legislación nacional	5.00	5.00	5.00
4	Proporciona condiciones de trabajo decentes en relación a salarios, horas de trabajo, descanso semanal, vacaciones, salud y seguridad, protección de la maternidad y conciliación de la vida familiar y laboral	5.00	5.00	5.00
5	Permite la observancia de tradiciones y costumbres nacionales o religiosas.	5.00	4.00	5.00
6	Proporciona condiciones de trabajo a todos los trabajadores que permitan, en la mayor medida posible, conciliar la vida familiar y laboral y que sean comparables a las que ofrecen otros empleadores similares en la localidad afectada	5.00	5.00	5.00
7	Proporciona salarios y otras formas de remuneración, de conformidad con las leyes, regulaciones o acuerdos colectivos nacionales. Una organización debería pagar salarios que, al menos, fueran adecuados a las necesidades de los trabajadores y sus familias.	5.00	5.00	5.00
8	Proporciona un pago equitativo por un trabajo de valor equitativo	4.00	3.00	5.00
9	Paga los salarios directamente a los trabajadores involucrados, con las únicas restricciones o deducciones que permitan las leyes, las regulaciones o los convenios colectivos	5.00	4.00	5.00
10	Cumple con cualquier obligación concerniente a la protección social de los trabajadores en el país donde opera	5.00	5.00	5.00
11	Respeta el derecho de los trabajadores a cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos. También debería proporcionar a los trabajadores descanso semanal y vacaciones anuales remuneradas	5.00	5.00	5.00
12	Respeta las responsabilidades familiares de los trabajadores proporcionándoles un horario laboral razonable, bajas por paternidad/maternidad y, en la medida de lo posible, guarderías y otras instalaciones que puedan ayudar a los trabajadores a conseguir una adecuada conciliación entre la vida familiar y laboral	4.00	5.00	5.00
13	Compensa a los trabajadores por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones o convenios colectivos. Cuando solicite a los trabajadores que trabajen horas extraordinarias, una organización debería tener en cuenta los intereses la seguridad y el bienestar de los trabajadores involucrados y cualquier riesgo intrínseco al trabajo	3.00	5.00	5.00
PROMEDIO TOTAL		4.69	4.62	5.00

Análisis

Se identifica por medio de la tabla 13 y gráfico 14, que las empresas del sector de chocolate orgánico, que el 53,85% de los ítems tienen un desarrollo óptimo de 5 en temas de condiciones de trabajo y protección laboral, el 30,77% de los ítems llegan a 4,67 dentro del tema, y el 15,38% de los ítems llegan a un valor entre 4 y 4,5. Estos cumplimientos

altos permiten que las empresas mantengan una buena imagen dentro del mercado y que incrementen compradores que compartan estas prácticas.

República del Cacao es la empresa que mantiene un resultado de 5 permitiendo que los empleados se mantengan dentro de la organización con una estabilidad mayor por la seguridad brindada a los trabajadores, respeta los horarios legales vigentes y en caso de necesidad empresarial compensa por horarios extendidos trabajados, respeta responsabilidades familiares de los empleados, entre otros.

Pacari con 4,69 es la segunda empresa, la disminución es debido a que deberá llegar a un valor de 100%, analizando las responsabilidades de los empleados y pagar equitativamente en base a las responsabilidades y horas de trabajo adicionales, es sumamente importante la aplicación de estas prácticas para que los empleados se mantengan dentro de la organización generando ahorros de capacitación y mejorando la imagen empresarial en el mercado.

Cacaoyere con 4,62 es la tercera en la calificación en temas de protección social, mantiene un valor alto debido a aplicaciones de leyes y políticas que benefician a los trabajadores, es importante que la empresa incluya procesos y acciones que permitan la evaluación de los salarios en base a las responsabilidades y formas de trabajo. Cualquier tipo de variación debe desaparecer de forma gradual para que permita que el mercado laboral especializado aplique dentro de estas organizaciones.

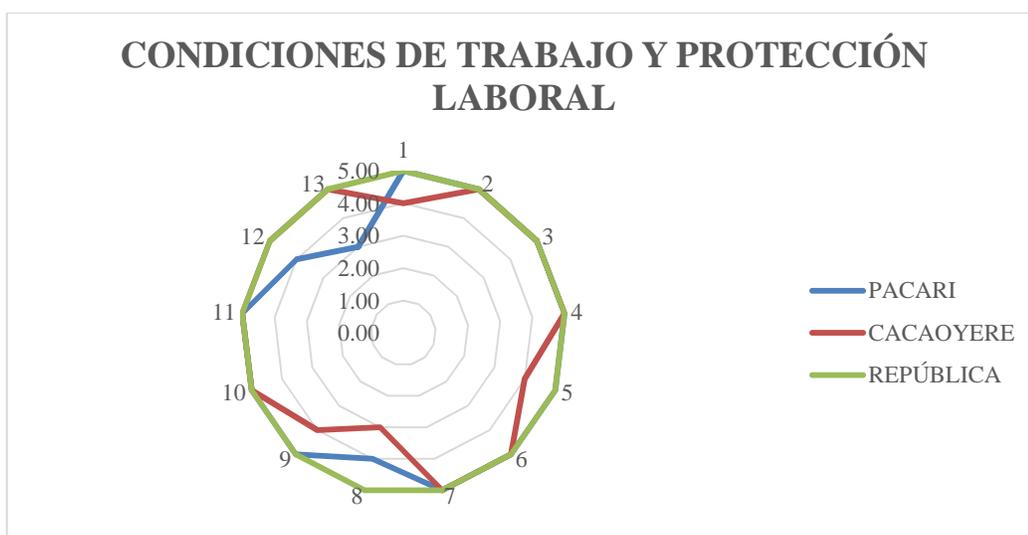


Figura 14. Condiciones de trabajo y protección social

3.3.3. Diálogo social

Las organizaciones que se manejan con un diálogo social alcanzan estabilidad y confianza en el mercado, en la sociedad y con las partes interesadas con las que negocian

Tabla 14.
Diálogo social

Acciones frente a las prácticas laborales: Asunto 3 diálogo social		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Reconoce la importancia que tienen las instituciones de diálogo social, incluso a nivel internacional, y las estructuras de negociación colectiva aplicables; respetar en todo momento el derecho de los trabajadores a formar sus propias organizaciones o a unirse a ellas para avanzar en la consecución de sus intereses o para negociar colectivamente	5.00	5.00	5.00
2	No obstruye a los trabajadores que busquen formar sus propias organizaciones o unirse a ellas y negociar colectivamente, por ejemplo, despidiéndolos o discriminándolos, a través de represalias o llevando a cabo alguna amenaza directa o indirecta que cree un ambiente de intimidación o miedo	5.00	5.00	5.00
3	Proporciona aviso razonable a las autoridades gubernamentales competentes y a los representantes de los trabajadores, para que las implicaciones puedan examinarse en conjunto, cuando los cambios en las operaciones puedan producir impactos importantes en el empleo, a fin de mitigar, al máximo posible, cualquier impacto negativo	5.00	5.00	5.00
4	En la medida de lo posible, y hasta un punto razonable que no sea perjudicial, proporciona a los representantes de los trabajadores debidamente designados, acceso a los responsables de la toma de decisiones, a los lugares de trabajo, a los trabajadores, a los trabajadores a quienes representan, a las instalaciones necesarias para desempeñar su rol y a la información que les permita obtener una perspectiva verdadera y clara de las finanzas y las actividades de la organización	5.00	5.00	5.00
5	Se abstiene de alentar a los gobiernos a restringir el ejercicio de los derechos, internacionalmente reconocidos, de libertad de asociación y negociación colectiva. Por ejemplo, las organizaciones deberían evitar ubicar una filial o el aprovisionamiento de empresas en zonas industriales en las que la libertad de asociación esté restringida o prohibida, incluso aunque la regulación nacional reconozca ese derecho y deberían abstenerse de participar en esquemas de incentivo basados en dichas restricciones	5.00	5.00	5.00
PROMEDIO TOTAL		5.00	5.00	5.00

Análisis

La tabla 14 y gráfico 15 permiten identificar que el 100% de las empresas cumplen de manera óptima las prácticas laborales referentes a diálogo social lo mismo que permite que las empresas generen un ambiente saludable y de libertad dentro de las mismas aumentando la motivación de las personas e incrementando los beneficios económicos y sociales.

Las empresas reconocen las asociaciones y las negociaciones colectivas, mantiene estabilidad en los puestos de trabajo, creando un ambiente de laboral ideal para el desarrollo y formación, mitiga cualquier impacto generado por posibles cambios en temas de prácticas laborales, no permite que se restinga derechos internacionales e asociación.

Estas prácticas permiten que las organizaciones sean reconocidas nacional e internacionalmente por mantener igualdad y un ambiente de tranquilidad para el desarrollo de la fuerza laboral que mantienen dentro de las empresas, el mercado del sector de chocolate orgánico se ha desarrollado con fuerza en temas laborales y más aún en temas de diálogo social ya que reconocen la importancia de los empleados.

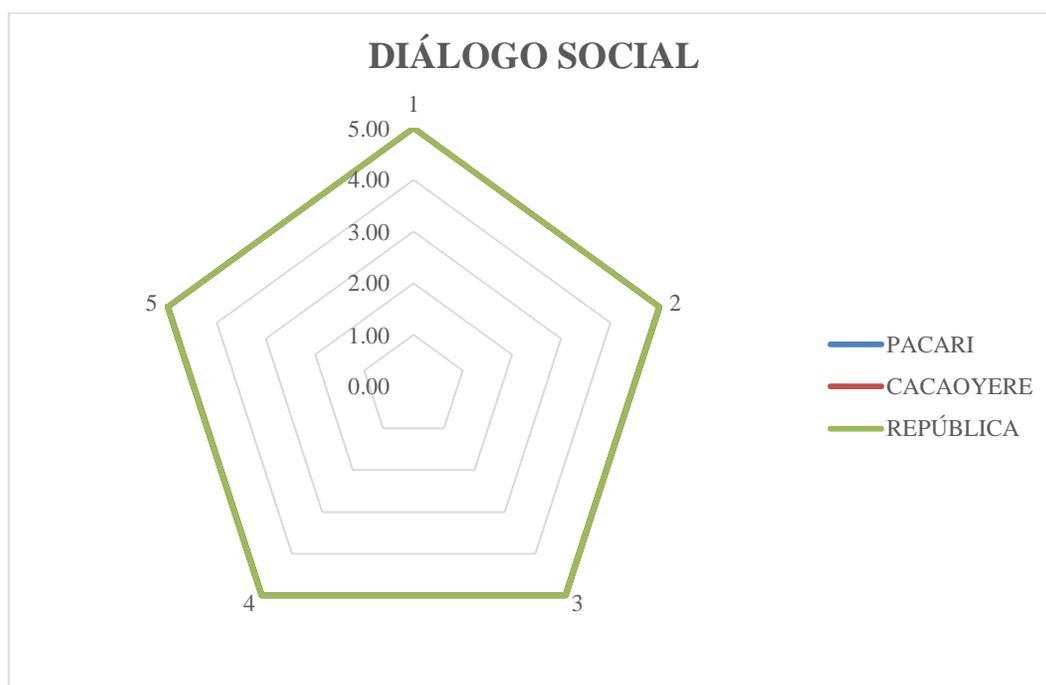


Figura 15. Diálogo social

3.3.4. Salud y seguridad ocupacional

La seguridad y salud ocupacional se encuentra en auge en la actualidad y las empresas que se manejan correctamente dentro de este tema tienen beneficios, ya que la protección y cuidado de los empleados aumenta los beneficios de la empresa.

Tabla 15.
Salud y seguridad ocupacional

Acciones frente a las prácticas laborales: Asunto 4 salud y seguridad		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Desarrolla, implementa y mantiene una política de salud y seguridad ocupacional basada en el principio de que normas sólidas en materia de salud y seguridad y el desempeño de la organización se apoyan y refuerzan mutuamente	5.00	5.00	5.00
2	Comprende y aplica principios de gestión de la salud y la seguridad, incluyendo la jerarquía de controles: eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos, procedimientos laborales y equipos de protección personal	5.00	5.00	5.00
3	Analiza y controla los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades	5.00	4.00	5.00
4	Comunica la exigencia que establece que los trabajadores deberían seguir todas las prácticas de seguridad en todo momento y asegurarse de que los trabajadores siguen los procedimientos adecuados	5.00	5.00	5.00
5	Proporciona el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección personal, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como para el tratamiento de emergencias	5.00	5.00	5.00
6	Registrar e investiga todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos	5.00	5.00	5.00
7	Aborda las maneras específicas en que los riesgos de salud y seguridad ocupacional (OSH, por sus siglas en inglés) afectan de forma diferente a mujeres (como, por ejemplo, a las embarazadas, las que han dado a luz recientemente o las que se encuentran en período de lactancia) y a hombres, o a trabajadores en circunstancias concretas, como, por ejemplo, las personas con discapacidad, los trabajadores sin experiencia o los jóvenes	5.00	5.00	5.00
8	Proporciona protección equitativa en salud y seguridad a trabajadores de tiempo parcial y temporales, así como a los trabajadores sub-contratados	5.00	5.00	5.00
9	Se esfuerza por eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen o provocan estrés y enfermedades	5.00	4.00	5.00
10	Proporciona la formación adecuada en todos los aspectos pertinentes a todo el personal	5.00	5.00	5.00
11	Respeto el principio de que las medidas de salud y seguridad en el lugar de trabajo no deberían involucrar gastos monetarios para los trabajadores	5.00	5.00	5.00
12	Basa sus sistemas de salud, seguridad y medio ambiente en la participación de los trabajadores afectados (véase el recuadro 9) y reconocer y respetar los derechos de los trabajadores	5.00	5.00	5.00
PROMEDIO TOTAL		5.00	4.83	5.00

Análisis

En base a la tabla 15 y gráfico 16, se establece que las empresas, el 16,67% de los ítems tienen un cumplimiento de 4,67 y el 83,33% de los parámetros tienen un valor óptimo de 5, siendo el análisis por empresa el siguiente: Pacari y República del Cacao tienen un desarrollo de 5 ya que tienen políticas y reglamento de seguridad y salud ocupacional que ayuda como guía para los empleados, analiza y controla los riesgos por

las actividades que desarrollan, proporciona equipo necesario para seguridad de los empleados en el desarrollo de sus funciones, se esfuerzan por eliminar riesgos psicosociales, entre otros. Cacaoyere cumple con un valor de 4,83 debido a que hace todos los esfuerzos necesarios para disminuir riesgos psicosociales que contribuyen a enfermedades del estrés para los trabajadores, implementa las prácticas necesarias.

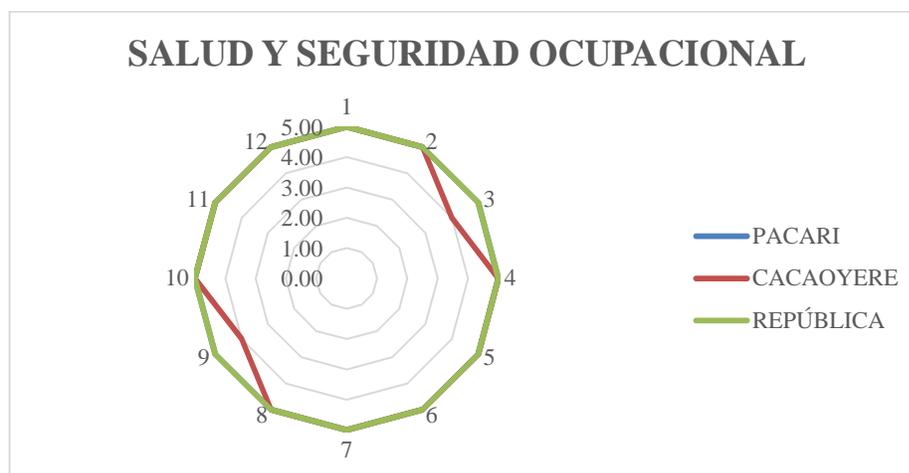


Figura 16. Salud y seguridad ocupacional

3.3.5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

La formación dentro del lugar de trabajo es importante ya que las personas buscan en el lugar de trabajo oportunidades que permita crecimiento personal y profesional, por lo cual se mantendrán dentro de la organización, ahorrando costos de reclutamiento, selección y capacitación de los nuevos empleados.

Tabla 16. Desarrollo humano y formación

Acciones frente a las prácticas laborales: Asunto 5 desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Proporciona a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria	5.00	5.00	5.00
2	Asegura que, cuando sea necesario, los trabajadores que hayan sido despedidos reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, formación y asesoramiento	4.00	5.00	5.00
3	Establece programas paritarios entre empleados y empleadores que promuevan la salud y el bienestar	5.00	5.00	5.00
PROMEDIO TOTAL		4.67	5.00	5.00

Análisis

Se establece en base a la tabla 16 y gráfico 17, que, el 66,67% de los ítems tienen un cumplimiento óptimo de 5 y el 33,33% llegan a un valor de 4,67, siendo el ítem de menor valor el aseguramiento, cuando sea necesario, para los trabajadores de obtener un nuevo empleo cuando hayan sido despedidos. Cacaoyere y República de Cacao tienen un desarrollo de 5 debido a que en todos los niveles las empresas permiten a los trabajadores acceder a desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje de manera equitativa.

Pacari, por otro lado, tiene un valor de 4,67 debido a que deberá implementar políticas en caso de desvaluación de los empleados que permita ayudar y garantizar nuevas plazas de trabajo, este tipo de prácticas permitirá incrementar la seguridad de la empresa y la estabilidad de la misma en el mercado laboral.

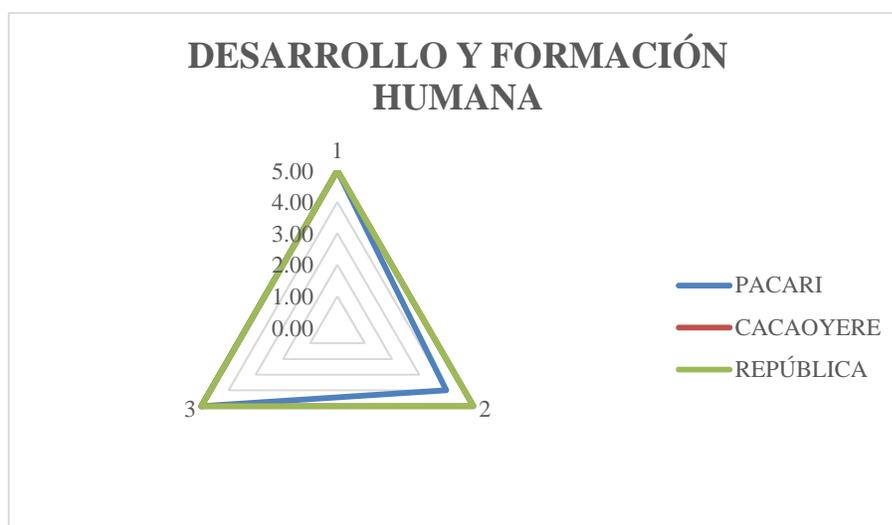


Figura 17. Desarrollo humano y formación

Análisis

Las organizaciones de chocolate orgánico fino de aroma tienen como cumplimiento promedio 4,91% en temas de prácticas laborales, Pacari tiene una calificación de 4,85, Cacaoyere 4,87 y República de Cacao llega a 5, estas prácticas deben llegar y mantener un perfeccionamiento máximo de 5 y de esta manera se brindará confianza, estabilidad y beneficiará a las comunidades con las cuales lleva negocios. El mercado usualmente busca empresas que cumplan con las políticas y leyes vigentes para que esta práctica se extienda hacia los negocios de igual manera, trabajar con empresas y

empleados que cumplan estas leyes puede llegar a ser extremadamente beneficioso para generar beneficios económicos y sociales.

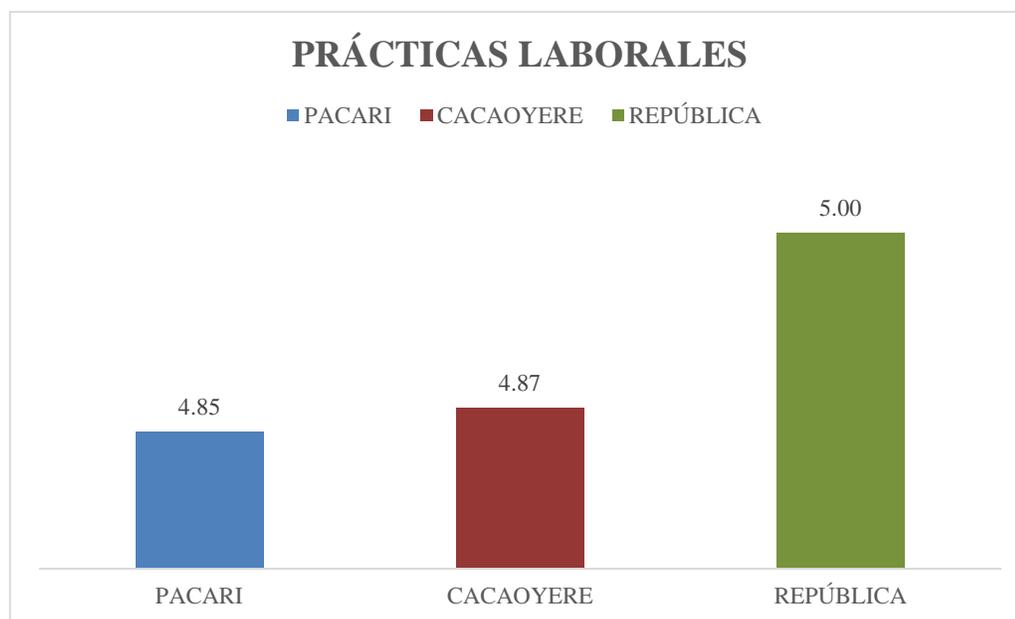


Figura 18. Prácticas laborales

3.4. Medio Ambiente

3.4.1. Prevención de la contaminación

La prevención de la contaminación es de interés para la sociedad en su conjunto, aún más cuando las empresas se manejan a nivel industrial utilizando materia prima obtenida de la naturaleza, como es el caso del cacao.

Tabla 17.

Prevención de la contaminación

Acciones frente al medio ambiente: Asunto 1 prevención de la contaminación		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Identifica los aspectos e impactos de sus decisiones y actividades en el entorno que la rodea	5.00	5.00	5.00
2	Identifica las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades	5.00	4.00	5.00
3	Mide, registra e informa acerca de sus fuentes de contaminación significativas y reducir la contaminación, el consumo de agua, la generación de residuos y el consumo de energía	5.00	5.00	5.00
4	Implementa medidas orientadas a la prevención de la contaminación y de los residuos, utilizando la jerarquía de gestión de residuos y garantizando una adecuada gestión de la contaminación y los residuos inevitables	5.00	5.00	5.00
5	Se involucra con las comunidades locales en relación con las emisiones contaminantes y los residuos, reales y potenciales, los riesgos relacionados con la salud y las medidas actuales y propuestas para su mitigación	5.00	5.00	5.00
6	Implementa medidas para reducir y minimizar progresivamente la contaminación directa e indirecta dentro de su control o influencia, concretamente a través del desarrollo y promoción de la rápida acogida de productos y servicios más amigables con el medio ambiente	5.00	5.00	5.00
PROMEDIO TOTAL		4.67	5.00	5.00

Análisis

La tabla 17 y el gráfico 19 permiten observar que el 10% de los ítems cumplen con un 4,67 y que el 90% de los ítems llegan a un valor óptimo de 5, la salud del medio ambiente es un tema delicado y debe ser tratado de la misma manera, más aún cuando el principal insumo del sector es el cacao que viene de plantaciones que deben ser mantenidas en beneficio de las comunidades y propias de la empresa.

Pacari y República del Cacao son las entidades que llegan a un desarrollo de 5 lo que a nivel nacional e internacional es reconocido y muchas empresas requieren este cumplimiento para llevar a cabo negociaciones. Este cumplimiento se debe a que identifica el impacto que tiene las decisiones y actividades desarrolladas identifica fuentes de contaminación y residuos, implementa medidas de prevención en ayuda del medio ambiente. Cacaoyere mantiene un valor de implementación de 4,90, siendo un cumplimiento alto, ya que deberán desarrollar políticas que permitan el reconocimiento y mitigación de la contaminación y las formas que se desarrollan las mismas, disminuir la contaminación por residuos relacionados a sus actividades.

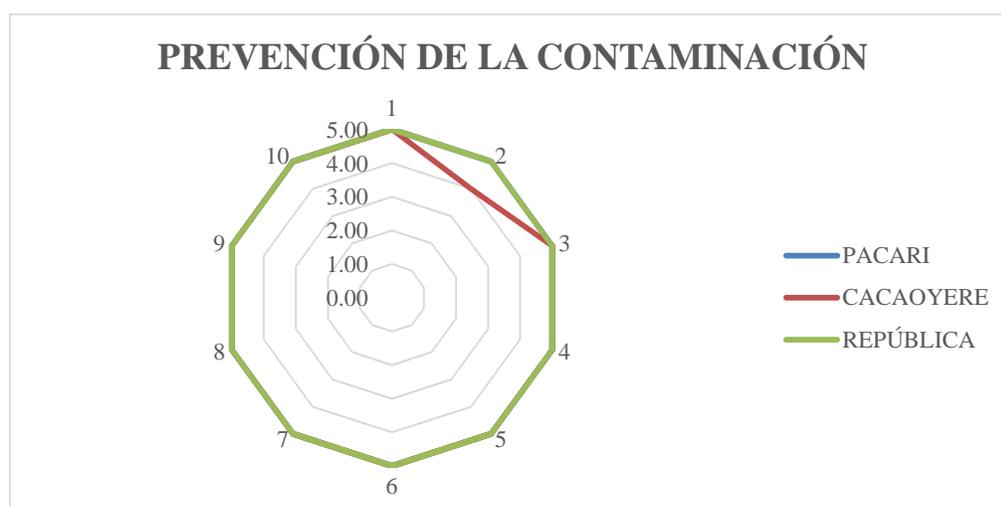


Figura 19. Prevención de la contaminación

3.4.2. Uso sostenible de los recursos

El uso sostenible de los recursos utilizados es necesario debido a los cambios climáticos que existen en la actualidad y las empresas deben tener conciencia de este tema tan importante.

Tabla 18.
Uso sostenible de los recursos

Acciones frente al medio ambiente: Asunto 2 uso sostenible de los recursos		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Identifica las fuentes de energía, agua y otros recursos utilizados	5.00	5.00	5.00
2	Mide, registra e informa sobre los usos significativos de energía, agua y otros recursos	5.00	5.00	5.00
3	Implementa medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos, teniendo en cuenta indicadores de mejores prácticas y otros niveles de referencia	5.00	5.00	4.00
4	Complementa o reemplaza recursos no renovables, cuando sea posible, con fuentes alternativas sostenibles, renovables y de bajo impacto	5.00	5.00	5.00
5	Utiliza materiales reciclados y reutilizar el agua lo máximo posible	5.00	5.00	4.00
6	Gestiona los recursos de agua para asegurar un acceso justo para todos los usuarios dentro de una cuenca hidrográfica	5.00	5.00	4.00
PROMEDIO TOTAL		5.00	5.00	4.50

Análisis

La tabla 18 y el gráfico 20 permiten determinar que, el 50% de los ítems mantienen un valor óptimo de 5 y el otro 50% tienen una calificación de 4,67 esto ayuda a establecer que se trabaja en las comunidades con equilibrio y sin permitir que pierdan su fuente de ingresos que es la naturaleza. Pacari y Cacaoyere tienen una implementación de 5 debido a que identifican fuentes de recursos que sean sostenibles, los cuales son medidos y registrados, utiliza materiales reciclados y reutiliza el agua cuando es posible, entre otros.

República del Cacao, por otro lado, tiene un desarrollo de 4,50 debido a que deberá implementar más políticas que permita reducir el uso de los recursos naturales y tenga medidas de referencia de uso. Las empresas de este sector al utilizar su materia prima de la naturaleza deberán hacer un uso adecuado de los recursos de manera que puedan tener un beneficio a largo plazo.

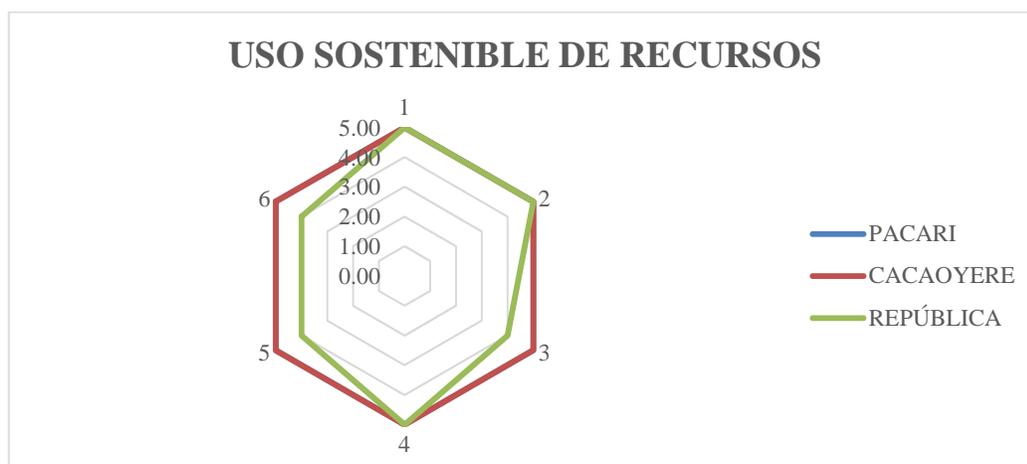


Figura 20. Uso sostenible de los recursos

3.4.3. Mitigación del cambio climático

El cambio climático en la actualidad se evidencia con más fuerza, por lo cual es importante que las empresas tomen conciencia y trabajen con empresas y organizaciones que midan y mitiguen el cambio climático.

Tabla 19.
Mitigación del cambio climático

Acciones frente al medio ambiente: Asunto 3 mitigación del cambio climático		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Identifica las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de GEI y definir los límites (alcance) de sus responsabilidades	5.00	5.00	5.00
2	Mide, registra e informa sobre sus emisiones significativas de GEI, utilizando preferiblemente, métodos bien definidos en normas internacionalmente acordadas	5.00	5.00	5.00
3	Implementa medidas optimizadas para reducir y minimizar de manera progresiva las emisiones directas e indirectas de GEI, que se encuentran dentro de su control y fomentar acciones similares dentro de su esfera de influencia	5.00	5.00	4.00
4	Revisa la cantidad y el tipo de uso que se hace de combustibles significativos dentro de una organización e implementa programas para mejorar la eficiencia y la eficacia.	5.00	5.00	5.00
5	Previene o reduce la liberación de emisiones de GEI (particularmente aquellas que también agotan la capa de ozono) por el uso de la tierra y el cambio de uso de la tierra, los procesos o equipos, incluidas, entre otras, las unidades de calefacción, ventilación y aire acondicionado	5.00	5.00	4.00
6	Realiza ahorros de energía donde sea posible en la organización, incluyendo la compra de bienes eficientes energéticamente y el desarrollo de productos y servicios eficientes energéticamente	5.00	5.00	5.00
7	Considera tener como objetivo la neutralidad del carbono, implementando medidas para compensar las emisiones restantes de GEI, por ejemplo, mediante el apoyo a programas fiables de reducción de emisiones que operen de manera transparente, captura y almacenamiento del carbono o secuestro del carbono	5.00	5.00	5.00
PROMEDIO TOTAL		5.00	5.00	4.71

Análisis

Con la tabla 19 y gráfico 21 se puede determinar que, dentro del sector, el 28,57% cumplen en un 4,67 los ítems de la mitigación del cambio climático y el 71,43% alcanzan

un valor óptimo de 5 dentro de los ítems que permiten mitigar el cambio climático. Pacari y Cacaoyere tienen un cumplimiento óptimo de 5, ya que a base de las políticas gubernamentales y mundiales han implementado prácticas que permitan disminuir la contaminación ocasionada por las actividades de producción llevadas a cabo, disminución de CO2 y combustibles significativos dentro de la contaminación global.

República del Cacao tiene una calificación que alcanza el 4,71 ya que deberá incrementar un control adecuado de las actividades de producción desarrolladas lo cual contribuye al cambio climático y permitir de esta manera que la empresa tenga un reconocimiento por parte del mercado en temas de contaminación y ayudar a disminuir el cambio climático, todo esto para que la organización pueda adherirse a organizaciones que certifiquen su cumplimiento de RSE.

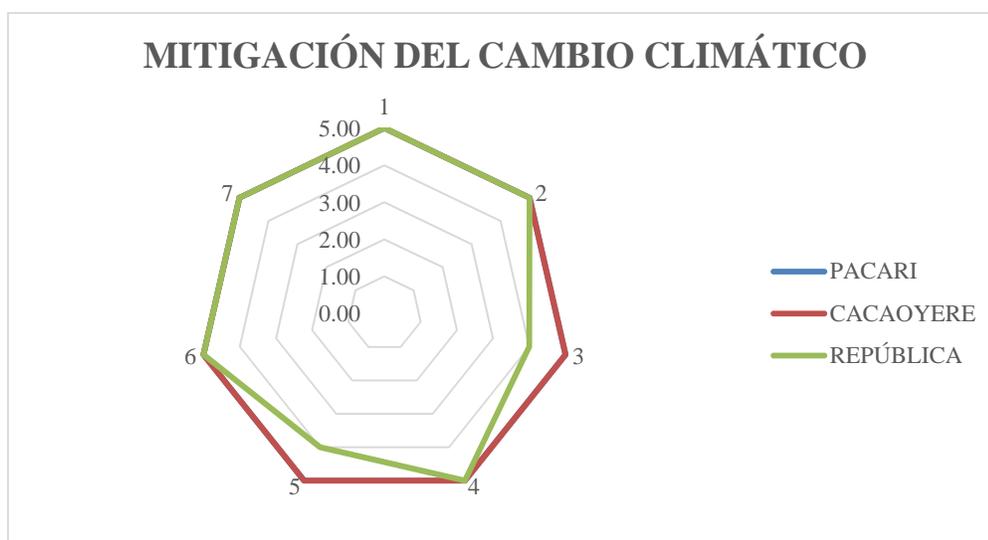


Figura 21. Mitigación del cambio climático

3.4.4. Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales

El medio ambiente es el que mantiene las actividades de los negocios posibles por lo cual es importante cuidar y mejorar el ambiente por medio de actividades que permitan este objetivo.

Tabla 20.
Protección del medio ambiente

Acciones frente al medio ambiente: Asunto 4 protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
	Identifica impactos negativos potenciales sobre la biodiversidad y los servicios de los ecosistemas y tomar decisiones para eliminar o minimizar dichos impactos.	5.00	5.00	4.00
2	Cuando sea posible y adecuado, participa en mecanismos de mercado para internalizar el costo de sus impactos ambientales y crear valor económico en la protección de los servicios de los ecosistemas;	5.00	4.00	4.50
3	Concede la máxima prioridad a evita la pérdida de ecosistemas naturales, después a la restauración de ecosistemas y, finalmente, si las acciones anteriores no fuesen posibles o plenamente eficaces, a compensa las pérdidas mediante acciones que lleven, con el tiempo, a obtener una ganancia neta en los servicios de los ecosistemas	5.00	5.00	5.00
4	Establece e implementa una estrategia integrada para la administración de terrenos, agua y ecosistemas que promueva la conservación y el uso sostenible de una manera socialmente equitativa	5.00	4.00	4.50
5	Toma medidas para preservar toda especie endémica, amenazada o en peligro de extinción o hábitat que pueda verse afectado negativamente	5.00	5.00	4.50
6	Implementa prácticas de planificación, diseño y operación, como formas para minimizar los posibles impactos ambientales resultantes de sus decisiones sobre el uso de la tierra, incluidas las decisiones relacionadas con el desarrollo agrícola y urbano	5.00	5.00	5.00
7	Incorpora la protección de hábitats naturales, humedales, bosques, corredores de vida salvaje, áreas protegidas y terrenos agrícolas en el desarrollo de trabajos de edificación y construcción	4.00	4.00	4.50
8	Adopta prácticas sostenibles en agricultura, pesca, y silvicultura, incluyendo aspectos relacionados con el bienestar de los animales, por ejemplo, tal y como se definen en normas reconocidas y en esquemas de certificación.	4.00	4.00	5.00
9	Usa progresivamente una mayor proporción de productos de proveedores que utilicen tecnologías y procesos más sostenibles	4.00	3.00	4.50
10	Considera que los animales salvajes y sus hábitats son parte de nuestros ecosistemas naturales y, por tanto, deberían ser valorados y protegidos, debiendo tenerse en cuenta su bienestar.	5.00	5.00	5.00
11	Evita enfoques que amenacen la supervivencia de especies o conlleven la extinción global, regional o local de las mismas o que permitan la distribución o proliferación de especies invasoras	5.00	5.00	5.00
PROMEDIO TOTAL		4.73	4.45	4.68

Análisis

En base a la tabla 20 y gráfico 22, se establece que el 36,36% de los ítems se cumplen óptimamente con 5, el 54,54% de los ítems tienen un valor de 4 a 4,99, el 9,10% de los ítems tienen un valor menor a 4, esto indica que hay un cumplimiento alto de la protección del medio ambiente.

Pacari tiene una calificación mayor con 4,73 debido a que incorpora protección del medio ambiente en desarrollo de trabajos de construcción, debe adoptar prácticas sostenibles, hacer uso progresivo de productos de proveedores que usen procesos

sostenibles. Por otro lado, República del Cacao alcanza un valor de 4,68 debido a que debe identificar los impactos registrados por las actividades que desarrollan, utilizar procesos sostenibles, tomar medidas de protección del medio ambiente. Cacaoyere llega a 4,45 debido a que, deberá presentar estrategias que promueva el uso sostenible de recursos, incorporar protección necesaria en procesos de construcción, y comprar a proveedores que tengan procesos sostenibles, entre otros.

Estas prácticas deben ser cumplidas en su totalidad debido a que las empresas nacionales e internacionales, especialmente, buscan empresas que lleven procesos que sean sostenibles y no dañen a la naturaleza y a las comunidades de donde obtienen su materia prima.

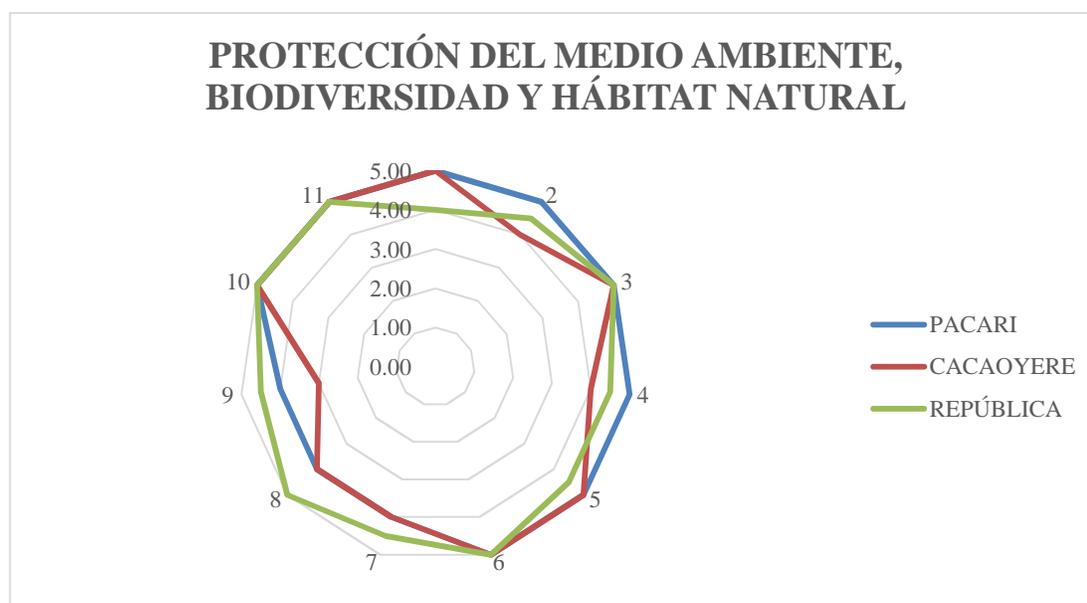


Figura 22. Protección del medio ambiente

Análisis

Las organizaciones de chocolate orgánico fino de aroma en Quito mantienen un resultado alto en temas de medio ambiente, siendo Pacari con 4,93 la que tiene un valor mayor por utilizar en su mayoría procesos sostenibles que permitan la protección de comunidades que obtienen sus ingresos de la naturaleza. Cacaoyere con 4,84 y República del Cacao con 4,72, mantienen procesos sostenibles, se preocupan por las comunidades y

la protección de medio ambiente; sin embargo, no miden y aplican medidas que permitan disminuir el impacto de las actividades.

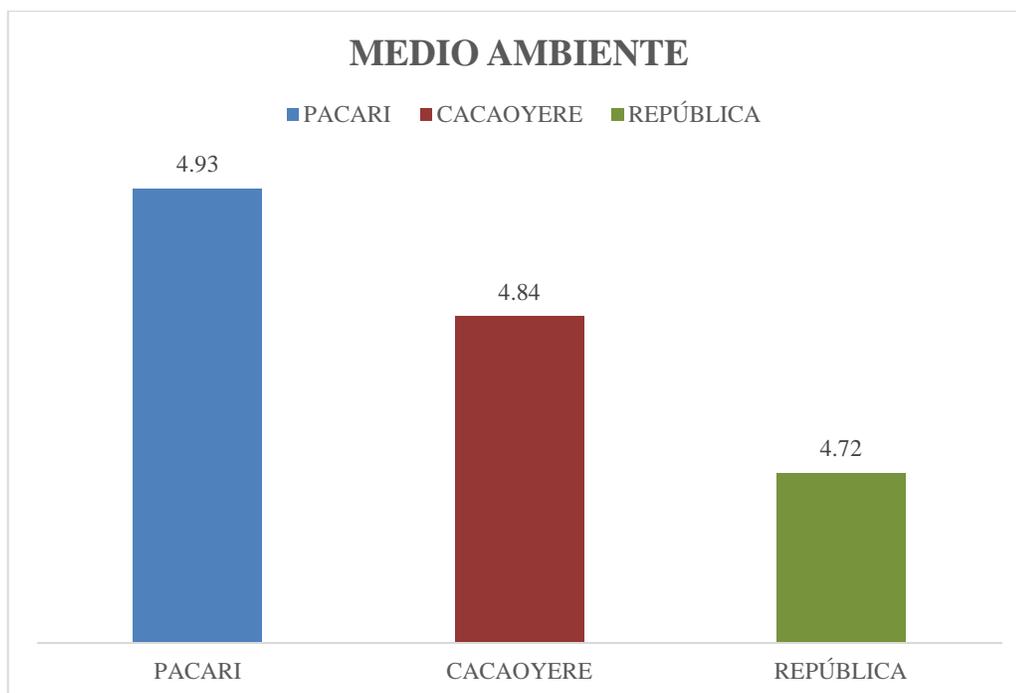


Figura 23. Medio ambiente

3.5. Prácticas justas de operación

Las correctas prácticas de operación aseguran relaciones éticas y responsables con todos los grupos de interés, para lo cual es necesario que se desarrollen políticas claras en las que se establezcan el funcionamiento correcto y responsable de la operación.

3.5.1. Anticorrupción

El abuso del poder para conseguir beneficios privados de cualquier naturaleza se ha presentado desde tiempos inmemorables, se han establecido políticas a nivel país y mundial para erradicar dichas prácticas. Es necesario que las organizaciones implementen acciones y políticas eviten totalmente cualquier tipo de situación o acto ilícito que pueda perjudicar tanto a sus grupos de interés como a su imagen.

Tabla 21.
Anticorrupción

Acciones frente a las prácticas justas de operación: Asunto 1 anti-corrupción		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Forma a sus empleados y representantes e incrementar la toma de conciencia respecto de la participación política responsable y las contribuciones y cómo manejar los conflictos de interés	5.00	5.00	4.00
2	Es transparente en lo que respecta a sus políticas y actividades relacionadas con hacer lobby, sus contribuciones políticas y su participación política	5.00	5.00	5.00
3	Establece e implementa políticas y directrices para gestionar las actividades de las personas contratadas para abogar en nombre de la organización	5.00	5.00	4.00
4	Evita hacer contribuciones políticas que lleguen a suponer un intento por controlar o que puedan percibirse como una influencia indebida en los políticos o en los responsables de la toma de decisiones políticas en favor de una causa específica	5.00	5.00	5.00
5	Prohíbe actividades que impliquen falta de información, falta de representación, o supongan amenazas o coacción	5.00	5.00	5.00
PROMEDIO TOTAL		5.00	5.00	4.60

Análisis

Pacari, Cacaoyere y República del Cacao, son empresas que mantienen contacto con empresarios internacionales gracias a las exportaciones que realizan; cuidan mucho su proceder legal, tal como lo expresan en las entrevistas realizadas. En base a lo expuesto en la tabla 21 y la figura 24, se puede visualizar que República del Cacao posee una puntuación perfecta referente al asunto 1 sobre anticorrupción presentando el 100% de cumplimiento.

Por otra parte, Cacaoyere presenta un 97,8% de desarrollo sobre el tema de anticorrupción, se puede visualizar el punto en el que fue más sensible que pertenece al ítem concerniente a establecer y mantener un sistema eficaz para luchar contra la corrupción, en el cual presenta una calificación de 4. Pese a ser un puntaje muy bueno se puede recomendar desarrollar mecanismos que certifiquen un control eficaz que asegure la identificación y el desarrollo de acciones correctivas en los posibles casos de corrupción que se presenten o que se hayan presentado ya.

Pacari presenta un porcentaje de cumplimiento del 95,6%, cuya puntuación más baja es de 3 sobre el ítem concerniente a informar a las autoridades competentes sobre violaciones a la ley penal, pese a acercarse al puntaje óptimo, se puede llegar al mismo tomando más en cuenta los casos posibles de corrupción y su debida comunicación

Se puede fijar un porcentaje global del sector de 97,8% en los temas referentes a anticorrupción, lo cual es bastante aceptable, demostrando un buen manejo en la gestión de la misma. Es necesario que los directivos de las empresas implementen políticas de transparencia y evidencien su proceder rindiendo cuentas de la información que poseen, creando así lazos de confianza y seguridad con sus grupos de interés.

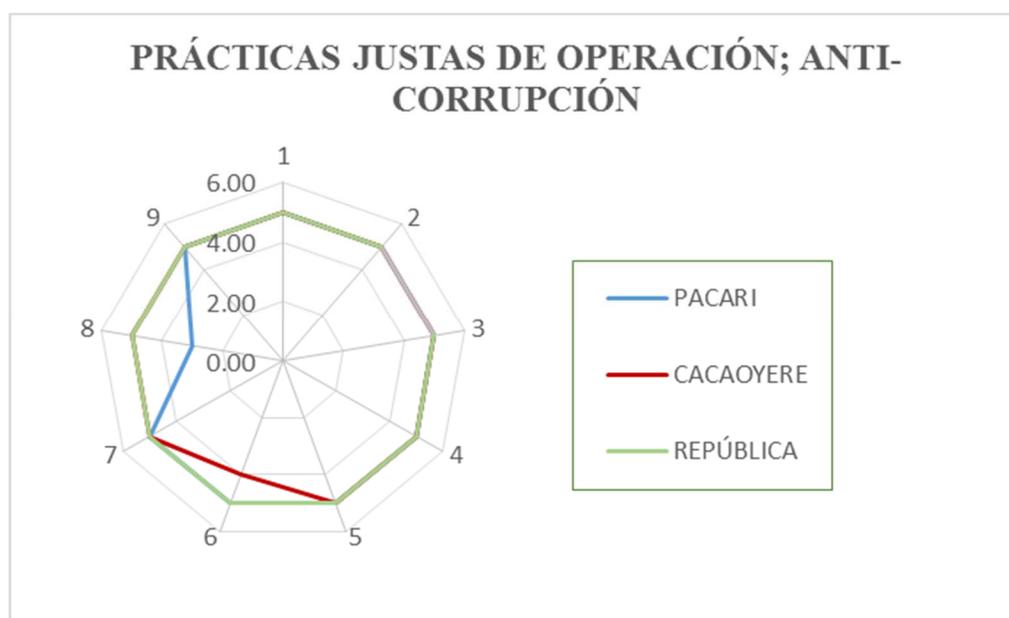


Figura 24. Anticorrupción

3.5.2. Participación política responsable

Todas las organizaciones pueden secundar procesos que tengan que ver con política, pero deben hacerlo de forma responsable, sin usar la manipulación o irrespetando la voluntad de las personas involucradas en su operación.

Tabla 22.
Participación política responsable

Acciones frente a las prácticas justas de operación: Asunto 2 participación política responsable		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Forma a sus empleados y representantes e incrementar la toma de conciencia respecto de la participación política responsable y las contribuciones y cómo manejar los conflictos de interés	5.00	5.00	4.00
2	Es transparente en lo que respecta a sus políticas y actividades relacionadas con hacer lobby, sus contribuciones políticas y su participación política	5.00	5.00	5.00
3	Establece e implementa políticas y directrices para gestionar las actividades de las personas contratadas para abogar en nombre de la organización	5.00	5.00	4.00
4	Evita hacer contribuciones políticas que lleguen a suponer un intento por controlar o que puedan percibirse como una influencia indebida en los políticos o en los responsables de la toma de decisiones políticas en favor de una causa específica	5.00	5.00	5.00
5	Prohíbe actividades que impliquen falta de información, falta de representación, o supongan amenazas o coacción	5.00	5.00	5.00
PROMEDIO TOTAL		5.00	5.00	4.60

Análisis

En base a la tabla 22 y en la figura 25, se puede visualizar el cumplimiento de Pacari y Cacaoyere sobre el asunto en mención obteniendo el 100%, contando con directrices que apoyan y respetan las decisiones y la voluntad de sus partes interesadas, no se inmiscuyen en temas políticos a no ser que sea necesario para aportar al beneficio de la comunidad en general. Por otro lado, se observa que República de Cacao refleja el 92%, presentando cierta debilidad, que no es muy preocupante, en los temas sobre informar a sus grupos de interés sobre la toma de conciencia de una política responsable y el punto sobre implementación de políticas y directrices que gestionen las actividades de las personas contratadas para abogar en nombre de la organización con una calificación de 4.

En términos generales, existe un porcentaje del 97,4% de desarrollo sobre el asunto en mención dentro del sector en estudio, lo cual representa un importante aporte para la sociedad en general, tomando en cuenta que existe una gestión favorable que no irrespeta en ninguna forma las políticas sociales y que más bien es transparente en su

actuar e informa a la población sobre la responsabilidad que deben incluir en su participación políticas.

Actualmente en nuestro país se ha evidenciado una participación política irresponsable por parte de algunas Instituciones tanto públicas y privadas, desafiando la ética y la transparencia que se encuentran escritas en sus estatutos y políticas internas, es muy importan el control que se debe llevar en éstos casos ya que existe en ciertos procesos un abuso importante de poder con el fin de conseguir beneficios que no genera ganancia a los grupos de interés y que únicamente persigue un objetivo privado. El tema de la política es delicado ya que muchas empresas han visto perjudicada su imagen institucional por no haber manejado de una manera adecuada la intromisión en dichos temas.

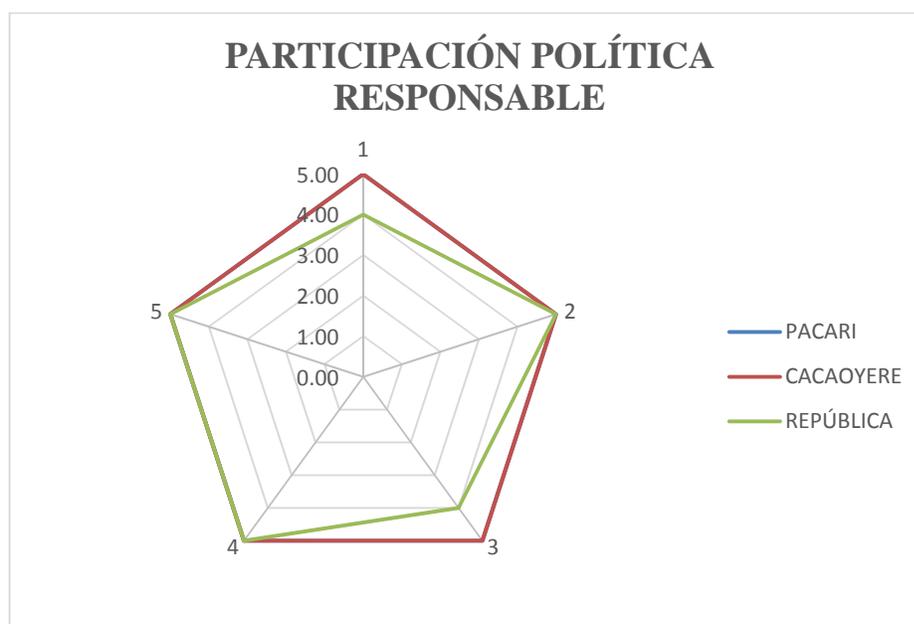


Figura 25. Participación política responsable

3.5.3. Competencia Justa

La competencia Justa alienta de gran manera la eficiencia y la mejora en los procesos e inclusive en los costos de los productos y servicios teniendo en cuenta que la unión de las organizaciones en cada sector fortalece el comercio justo y por ende se establecerían beneficios que sean iguales para todos, un ganar-ganar.

Tabla 23.
Competencia justa

Acciones frente a las prácticas justas de operación: Asunto 3 competencia justa		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Realiza sus actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y cooperar con las autoridades competentes	5.00	5.00	5.00
2	Establece procedimientos y otros mecanismos de salvaguarda para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia.	5.00	5.00	4.50
3	Promueve la toma de conciencia entre los empleados acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia y competencia justa	3.00	4.00	5.00
4	Apoya las prácticas anti-monopolio y anti-dumping, así como las políticas públicas que motivan la competencia	5.00	5.00	5.00
5	Es consciente del contexto social en el que opera y no aprovecharse de condiciones sociales, como la pobreza, para lograr una ventaja competitiva desleal	5.00	5.00	4.50
PROMEDIO TOTAL		4.60	4.80	4.80

Análisis

En la tabla 23 y la figura 26 sobre competencias justas, se pueden visualizar diversas variaciones entre las empresas, Pacari cumple este tema en un porcentaje de 92% lo cual se produjo por la calificación que presenta de 3/5 en el tema relacionado con promover la toma de conciencia de los empleados sobre la importancia de cumplir con la legislación concerniente a la competencia justa. Dicha puntuación no se aleja mucho del puntaje óptimo, pero se puede claramente mejorar abriendo espacios de diálogo con sus empleados en donde se pueda informar sobre lo que está descrito en la legislación y que deberían conocer y practicar.

De igual manera, Cacaoyere presenta una calificación de 4 en el mismo ítem, pero en los demás presenta un valor favorable del 96% al igual que República del Cacao, siendo las empresas con mayor valoración en el asunto en mención. Pero se identifica que aún faltan ajustar algunas acciones para que puedan cumplir en su totalidad, se podría atribuir a la falta de información existente sobre la legislación vigente en cuanto a los temas de competencia, uno de ellos podría ser el de Monopolios en el país entre otros, temas que se recomienda a la empresa mejorar, pese a tener un porcentaje importante de acatamiento

En términos generales, el sector presenta un porcentaje de implementación del 94,6% en temas de competencia justa, es un porcentaje aceptable y que se apega bastante a lo requerido. El sector como tal se visualiza fortalecido y unido ya que está integrado por varias asociaciones que eligen representantes que al reunirse generan propuestas dando como resultado una continua rentabilidad para todos.

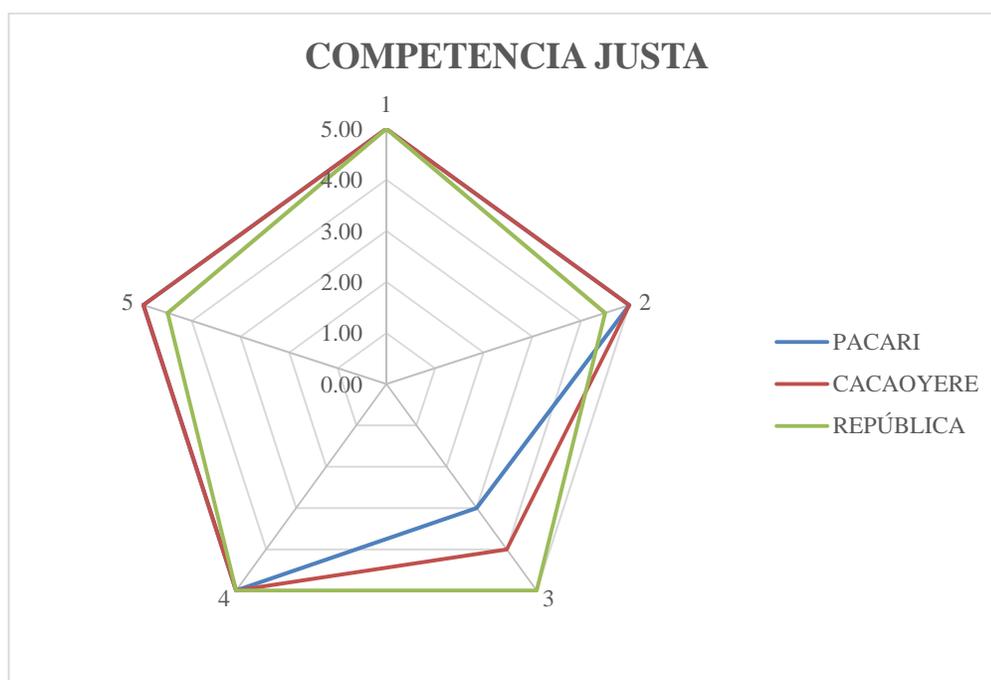


Figura 26. Competencia justa

3.5.4. Promover la Responsabilidad Social en la cadena de valor

Toda organización se ha manejado a lo largo del tiempo con sus estatutos y lineamientos iniciales con los cuales inclusive ha podido influir de manera directa o indirectamente sobre otras organizaciones. Mediante la Cadena de valor es posible tomar decisiones de compra o adquisición y en base a las mismas se puede fomentar de alguna manera las prácticas de Responsabilidad Social.

Tabla 24.
Responsabilidad social en la cadena de valor

Acciones frente a las prácticas justas de operación: Asunto 4 promover la responsabilidad social en la cadena de valor		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Integra en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación criterios éticos, sociales, ambientales y de igualdad de género, y de salud y seguridad, para mejorar la coherencia con los objetivos de responsabilidad social	5.00	5.00	5.00
2	Anima a otras organizaciones a que adopten políticas similares, sin involucrarse en una conducta anti-competencia al hacerlo	4.00	5.00	3.50
3	Lleva a cabo la debida diligencia y el seguimiento adecuados de las organizaciones con las que se relaciona, con la finalidad de evitar que los compromisos de la organización en materia de responsabilidad social puedan verse afectados	5.00	4.00	4.50
4	Considera la posibilidad de proporcionar apoyo a las PyMOs, incluyendo el incremento de la toma de conciencia sobre asuntos de responsabilidad social y mejores prácticas y ayuda adicional (por ejemplo, técnicamente, creando capacidad, o a través de otros recursos) para alcanzar objetivos socialmente responsables	5.00	5.00	4.50
5	Participa activamente en incrementar la toma de conciencia en las organizaciones con las que se relaciona respecto de principios y asuntos de responsabilidad social.	5.00	4.00	4.00
6	Promueve un trato justo y práctico de los costos y beneficios de la implementación de prácticas socialmente responsables a través de la cadena de valor, incluyendo, cuando sea posible, un incremento de la capacidad de las organizaciones que están en la cadena de valor para alcanzar objetivos socialmente responsables. Ello incluye prácticas de compra adecuadas, como asegurar que se pagan precios justos y que los plazos de entrega son adecuados y los contratos estables.	5.00	5.00	5.00
PROMEDIO TOTAL		4.83	4.67	4.42

Análisis

Como se visualiza en la tabla 24 y la figura 27, existen algunas variaciones, Pacari en relación con Cacaoyere y República del Cacao mantiene un mayor porcentaje con el 96,60%. A se podrían generar espacios de diálogo mediante los cuales se pueden lograr propuestas concordar propuestas que beneficien tanto al sector como a la comunidad en sí, de esta manera incrementaría su puntuación hasta conseguir la excelencia en su gestión.

Por otro lado, Cacaoyere posee una puntuación de 4 en los ítems relacionados con llevar a cabo la debida diligencia y el seguimiento adecuados de las organizaciones con las que se relaciona y con participar activamente en incrementar la toma de conciencia en las organizaciones con las que se relaciona respecto de principios y asuntos de

responsabilidad social, arrojando como resultado el 93,40% de cumplimiento. Es un porcentaje bastante alto de cumplimiento, pero se podrían mejorar los procesos de comunicación con las demás organizaciones para conseguir el puntaje óptimo.

Finalmente, República del Cacao presenta un porcentaje de 88,40% presentando un poco de facultad en el ítem relacionado con animar a otras organizaciones a que adopten políticas similares, sin involucrarse en una conducta anti-competencia al hacerlo en el cual tiene una calificación de 3,5. Es un porcentaje bastante alto; sin embargo, se pueden mejorar ciertos procesos de comunicación con las demás organizaciones, lo que resulta de gran importancia si se toma en cuenta que en la unión se encuentra la fortaleza de un sector.

En términos generales las empresas cumplen en un 92,80% de los temas propuestos sobre el asunto en mención, es complejo y son necesarios varios esfuerzos para poder influir en otra organización y en su gestión interna, pero no es imposible generar espacios de diálogo que lo permitan.

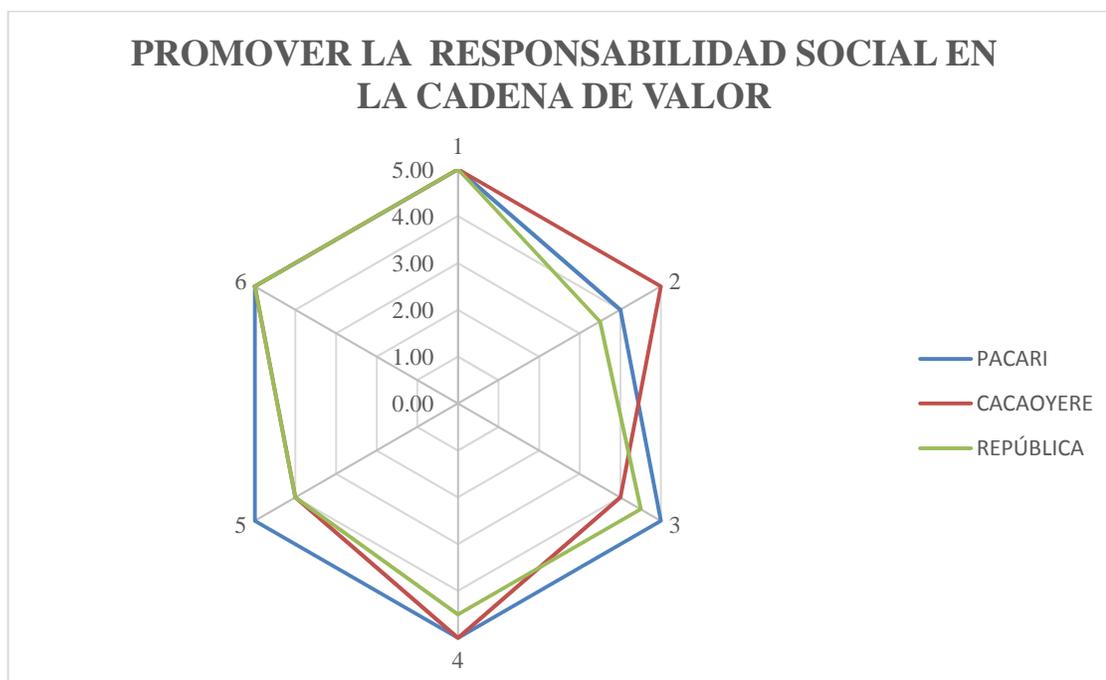


Figura 27. RSE en la cadena de valor

3.5.5. Respeto a los derechos de la propiedad

Es necesario evidenciar la propiedad, tanto física como intelectual, como un derecho universalmente aceptado de todas las personas, para lo cual la organización debe evitarse involucrarse en hechos que puedan llegar a violar de alguna manera éste derecho.

Tabla 25.
Derechos de la propiedad

Acciones frente a las prácticas justas de operación: Asunto 5 respeto a los derechos de la propiedad.		PACARI	CACAOYERE	REPUBLICA
1	Implementa políticas y prácticas que promuevan el respeto de los derechos de la propiedad y el conocimiento tradicional.	5.00	5.00	5.00
2	Lleva a cabo investigaciones apropiadas para asegurarse de que cuenta con el título legal que le permite hacer uso o disponer de una propiedad	5.00	5.00	4.00
3	Evita involucrarse en actividades que violen los derechos de la propiedad, incluido el uso indebido de una posición dominante, la falsificación y la piratería.	5.00	5.00	5.00
4	Paga una compensación justa por la propiedad que adquiere o usa	5.00	5.00	5.00
5	Considera las expectativas de la sociedad, los derechos humanos y las necesidades básicas de los individuos al ejercer y proteger sus derechos de propiedad intelectual y física.	4.00	5.00	4.50
PROMEDIO TOTAL		4.80	5.00	4.70

Análisis

En la tabla 25 y la figura 28, se puede observar que la empresa que posee el mayor porcentaje de cumplimiento a comparación de las demás es Cacaoyere con el 100%, es decir que alcanza un valor satisfactor en cuanto al respeto de los derechos de la propiedad privada. República del Cacao presenta un porcentaje de 94%, es una puntuación alta; pero para posesionarse en lo óptimo, es necesario mejorar el ítem relacionado con llevar a cabo investigaciones apropiadas para asegurarse de que cuenta con el título legal que le permite hacer uso o disponer de una propiedad, mediante directrices que permitan obtener la información necesaria para poder confirmar el buen uso de la propiedad privada.

En cuanto a los temas de Derechos de la propiedad privada se evidencia un porcentaje de cumplimiento del 96,60% del total de ítems presentados, lo cual es bastante aceptable tomando en cuenta que se acerca bastante al resultado óptimo. Es necesario mejorar, pero por el momento se puede constatar un manejo razonable de los derechos de

las personas. El sector en estudio cuenta con varias políticas que se enlazan con los Derechos Humanos creando un espacio de respeto y tolerancia entre los involucrados.

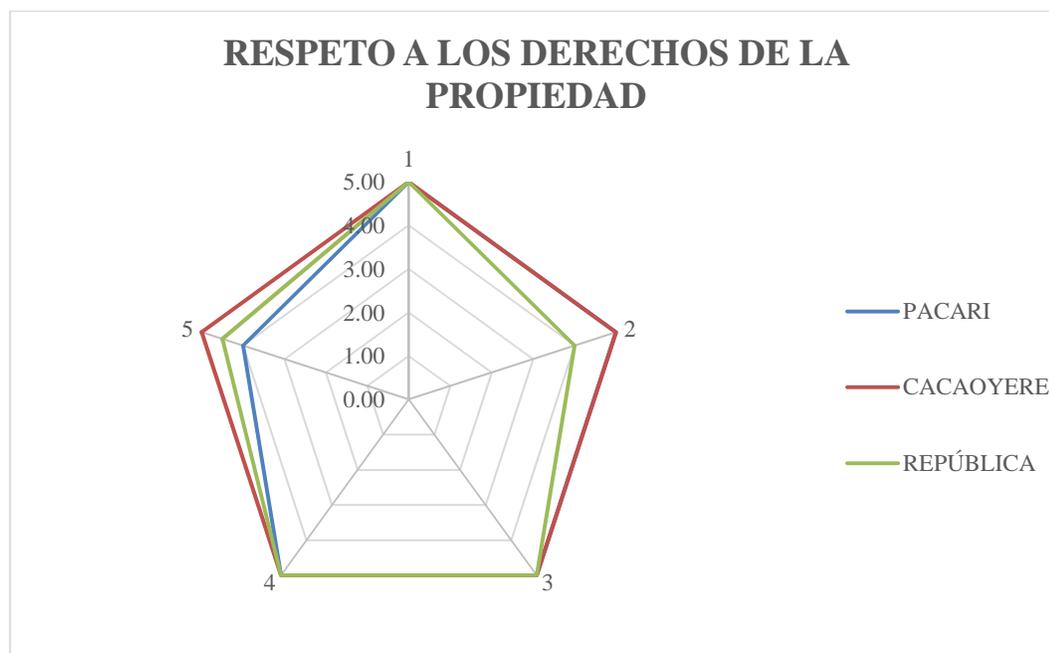


Figura 28. Derecho de propiedad

Análisis

En base a la figura 29, se puede observar de manera global los resultados obtenidos por empresa en cuanto a Prácticas justas de Operación, obteniendo como resultado que Cacaoyere es la empresa que presenta el mayor grado de implementación frente a las acciones que conciernen al asunto en mención con el 97,40%. Por otro lado, la empresa República del Cacao se presenta con el 94%, la diferencia entre las tres empresas no es muy amplia una vez que se considera el porcentaje obtenido por Pacari de 96% de cumplimiento.

Se puede concluir que las 3 empresas no presentan mayores inconvenientes con respecto a una gestión ética entre organizaciones y el desarrollo de relaciones productivas entre las mismas, fomentando así un ambiente de respeto y consideración con sus grupos de interés, para lo cual es indispensable identificar el impacto que generaría en cada uno de ellos la manera en cómo se desarrolla la operación de la empresa.

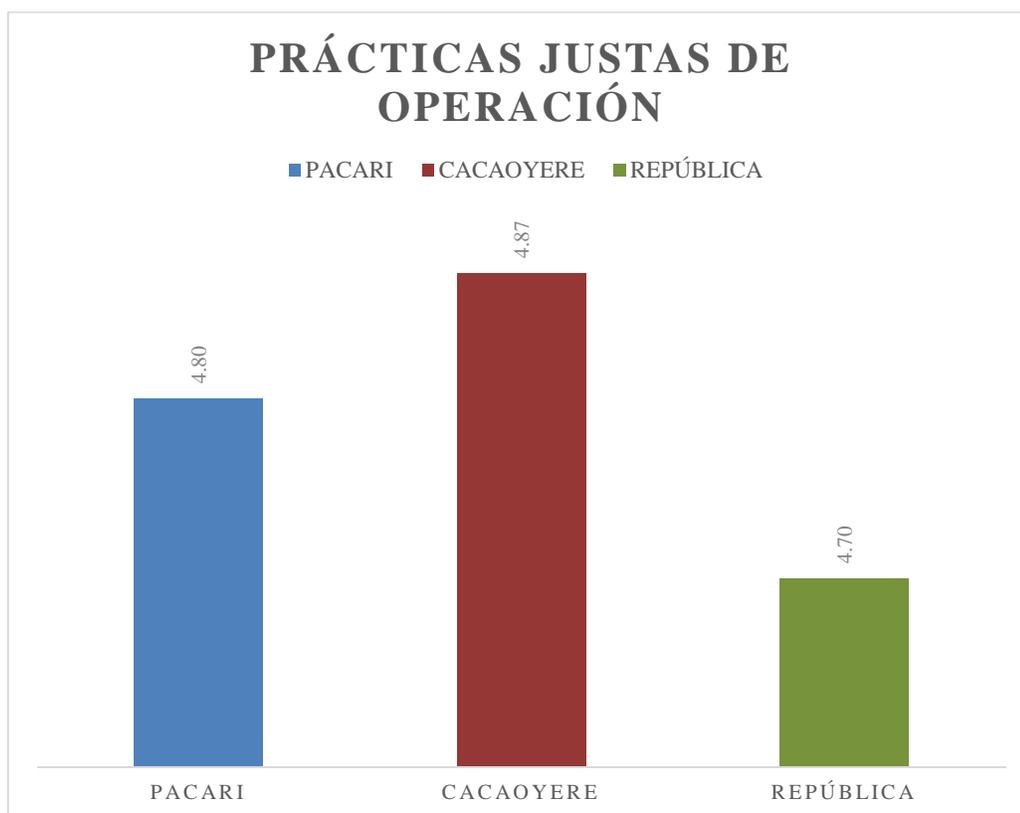


Figura 29. Prácticas justas de operación

3.6. Asuntos de consumidores

Los consumidores juegan un papel muy importante dentro de la vida útil de las organizaciones, este punto trata claramente de la información que se debe otorgar a los consumidores con lo concerniente a procesos de marketing, consumo sostenible y las indicaciones sobre el producto que adquiere

3.6.1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación

Este punto hace referencia a la información que se le otorga al consumidor en referente a las prácticas correctas y justas de contratación. Esto con el fin de que el mismo pueda tomar decisiones puntuales sobre el producto o servicio que requiere.

Tabla26.
Prácticas justas de marketing

Acciones frente a los asuntos de consumidores: Asunto 1 prácticas justas de marketing,		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	No se involucra en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluida la omisión de información esencial	5.00	5.00	5.00
2	Consciente en compartir de forma transparente información pertinente, fácilmente accesible y comparable, como base para una decisión fundamentada por parte del consumidor	5.00	5.00	5.00
3	Identifica claramente su publicidad y sus actividades de marketing	5.00	3.00	5.00
4	Da a conocer abiertamente los precios e impuestos totales, los términos y las condiciones de los productos y servicios (así como cualquier accesorio que pueda ser necesario para el uso) y los costos de entrega.	5.00	5.00	5.00
5	Prueba las declaraciones o afirmaciones, proporcionando datos e información relacionados con las mismas, cuando se solicite	5.00	5.00	5.00
6	No utiliza textos, audio o imágenes que perpetúen estereotipos en relación con, por ejemplo, género, religión, raza, discapacidad o relaciones personales	5.00	5.00	5.00
8	Proporciona información completa, precisa y comprensible que pueda ser objeto de comparaciones en lenguas oficiales o de uso común en el punto de venta sobre: '- Todos los aspectos importantes de los productos y servicios, incluidos los productos financieros o de inversión, teniendo en cuenta, idealmente, el ciclo de vida completo	5.00	5.00	5.00
9	Proporciona información completa, precisa y comprensible que pueda ser objeto de comparaciones en lenguas oficiales o de uso común en el punto de venta y conforme con la regulación aplicable sobre: '- Los aspectos clave de la calidad de los productos y servicios, determinados utilizando procedimientos de ensayo normalizados y, comparados, cuando sea posible, con desempeños medios o con las mejores prácticas. Proporcionar dicha información debería quedar limitado a circunstancias en las que sea adecuado y práctico y sea de ayuda para los consumidores	5.00	5.00	5.00
12	Proporciona información completa, precisa y comprensible que pueda ser objeto de comparaciones en lenguas oficiales o de uso común en el punto de venta y conforme con la regulación aplicable sobre: '- La localización de la organización, incluidos la dirección postal, el número de teléfono y dirección de correo electrónico, cuando se realice venta a distancia nacional o entre países, incluso a través de internet, comercio electrónico o por correspondencia	5.00	5.00	5.00
13	Utiliza contratos que: '- Estén escritos en lenguaje claro, legible y comprensible	5.00	5.00	5.00
15	Utiliza contratos que: '- Proporcionen información clara y suficiente acerca de los precios, características, términos, condiciones y costos, la duración del contrato y los períodos de cancelación	5.00	5.00	5.00
PROMEDIO TOTAL		4.93	4.80	4.97

Análisis

En la tabla 26 y en el gráfico 30, se puede observar que la empresa con el mayor promedio de cumplimiento es República del Cacao con 4,97/5 representando un 99,40% y presenta un poco de dificultad en el ítem relacionado con considerar de forma primordial, en la publicidad y el marketing, los intereses superiores de los grupos vulnerables, incluidos los niños.

Así mismo, no involucrarse en actividades que puedan perjudicar sus intereses presenta una calificación de 4,5 al igual que Pacari y Cacaoyere que también presentan una oportunidad de mejora en el mismo. Adicional a esto, Cacaoyere presenta un

porcentaje de 96%, dentro de este ámbito se podrían mejorar punto como el análisis de las actividades de marketing que realiza y a que público objetivo se encuentran direccionadas.

En términos generales, las empresas cumplen en un 98% de los ítems detallados, es bastante aceptable y es resultado en gran parte por la importancia que se le ha dado a que el consumidor pueda estar bien informado para que pueda decidir si el producto o servicio cumple o no con todas sus necesidades y expectativas generadas durante todo el proceso de adquisición.

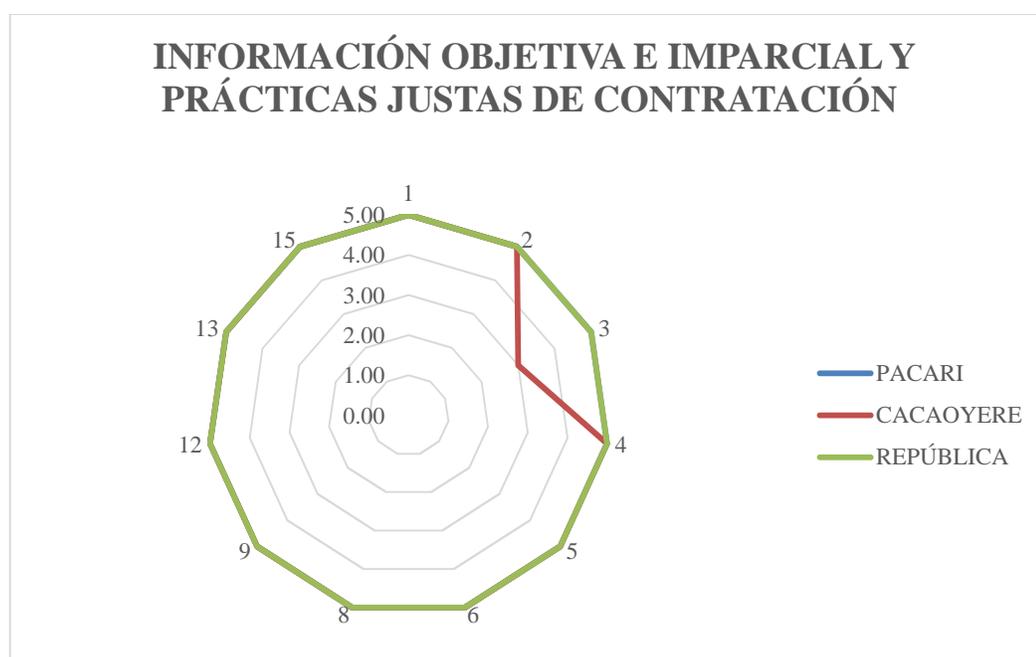


Figura 30. Prácticas justas de marketing

3.6.2. Protección de la salud y seguridad de los consumidores

Implica el proveer de productos y servicios que sean seguros para el consumidor y que el mismo posea toda la información necesaria para poder usar los mismos, sin que corran ningún riesgo.

Tabla 27.
Protección de la salud y seguridad de los consumidores

Acciones frente a los asuntos de consumidores: Asunto 2 protección de la salud y la seguridad de los consumidores.		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Proporciona productos y servicios que, en condiciones de uso normales y razonablemente previsibles, sean seguros para los usuarios y otras personas, para su propiedad, y para el medio ambiente	5.00	5.00	5.00
2	Evalúa la idoneidad de las leyes, regulaciones, normas y otras especificaciones en materia de salud y seguridad al abordar todos los aspectos relacionados con salud y seguridad. Una organización debería ir más allá de los requisitos mínimos de seguridad, cuando exista evidencia de que requisitos más exigentes lograrían un nivel de protección mucho mayor, como en el caso de accidentes en los que se ven involucrados productos o servicios que cumplen con los requisitos mínimos, o de la disponibilidad de productos o de diseños de productos que pueden disminuir el número o la gravedad de los accidentes	5.00	5.00	5.00
3	Detiene los servicios o retira todos los productos que todavía se encuentren en la cadena de distribución, cuando se detecte que un producto, después de haber sido introducido en el mercado, constituye un peligro imprevisto, tiene un serio defecto o contiene información falsa o engañosa. Una organización debería recuperar los productos del mercado empleando las medidas adecuadas y los medios para llegar a las personas que compran el producto o hicieron uso de los servicios y compensar a los consumidores por las pérdidas sufridas. Podría ser pertinente y útil el uso de medidas para la trazabilidad en su cadena de suministro	5.00	5.00	5.00
4	Minimiza los riesgos en el diseño de los productos de la siguiente manera: -Identifica el(los) grupo(s) de usuarios más probables, el uso previsto de los procesos, productos o servicios y el uso incorrecto razonablemente previsible de los mismos, así como los peligros que surgen en todas las fases y condiciones de uso de los productos o servicios y, proporcionando , en algunas casos, productos y servicios especialmente adaptados para grupos vulnerables	5.00	5.00	5.00
5	Minimiza los riesgos en el diseño de los productos de la siguiente manera: - Estima y evalúa el riesgo para cada grupo de usuarios o grupo de contactos identificado, incluidas las mujeres embarazadas, derivado de los peligros identificados	5.00	5.00	5.00
6	Minimiza los riesgos en el diseño de los productos de la siguiente manera: - Reduce el riesgo utilizando el siguiente orden de prioridad: diseño inherentemente seguro, dispositivos de protección e información para los usuarios.	5.00	5.00	4.50
7	Asegura el diseño adecuado de la información sobre los productos y servicios, teniendo en cuenta las diferentes necesidades de los consumidores, y respetando las capacidades diferentes o limitadas de los consumidores, especialmente en cuanto al tiempo asignado al proceso de información	5.00	5.00	5.00
8	En el desarrollo de productos, evita el uso de sustancias químicas dañinas, incluyendo, pero no limitándose, a aquellas que son cancerígenas, mutagénicas, tóxicas para la reproducción, o persistentes y bioacumulativas. Si se ofrecen para la venta productos que contengan dichas sustancias, deberían estar etiquetados claramente	5.00	5.00	5.00
9	Cuando sea adecuado, llevar a cabo una evaluación de los riesgos para la salud humana de los productos y servicios, antes de la introducción de nuevos materiales, tecnologías o métodos de producción y, cuando sea adecuado, hacer que esté disponible al consumidor toda la documentación.	5.00	5.00	5.00
10	Transmite a los consumidores información vital en materia de seguridad, utilizando, cuando sea posible, símbolos, preferiblemente aquellos que han sido acordados internacionalmente, de forma adicional a la información escrita en forma de texto.	5.00	5.00	5.00
11	Instruye a los consumidores respecto al uso adecuado de los productos y advertirles acerca de los riesgos que conlleva el uso previsto o el normalmente previsible	4.00	4.00	4.50
12	Adopta medidas que eviten que los productos se vuelvan inseguros a causa del manejo o almacenamiento inadecuados mientras estén bajo la custodia de los consumidores.	5.00	5.00	5.00
PROMEDIO TOTAL		4.92	4.92	4.92

Análisis

En base a los datos detallados en la tabla 27 y en el gráfico 31, se visualiza que las tres empresas mantienen el mismo porcentaje de 98,40%, siendo un resultado muy

apegado a lo óptimo. Se puede definir que, para las mismas, es primordial cuidar de la salud y seguridad de sus consumidores, contando con mecanismos y procesos que otorguen al consumidor la confianza y el conocimiento necesarios para poder adquirir el producto ofertado.

Sin embargo, se pueden mejorar los ítems relacionados con adoptar medidas que eviten que los productos se vuelvan inseguros a causa del manejo o almacenamiento inadecuados mientras estén bajo la custodia de los consumidores, mediante mecanismos de control más estrictos.

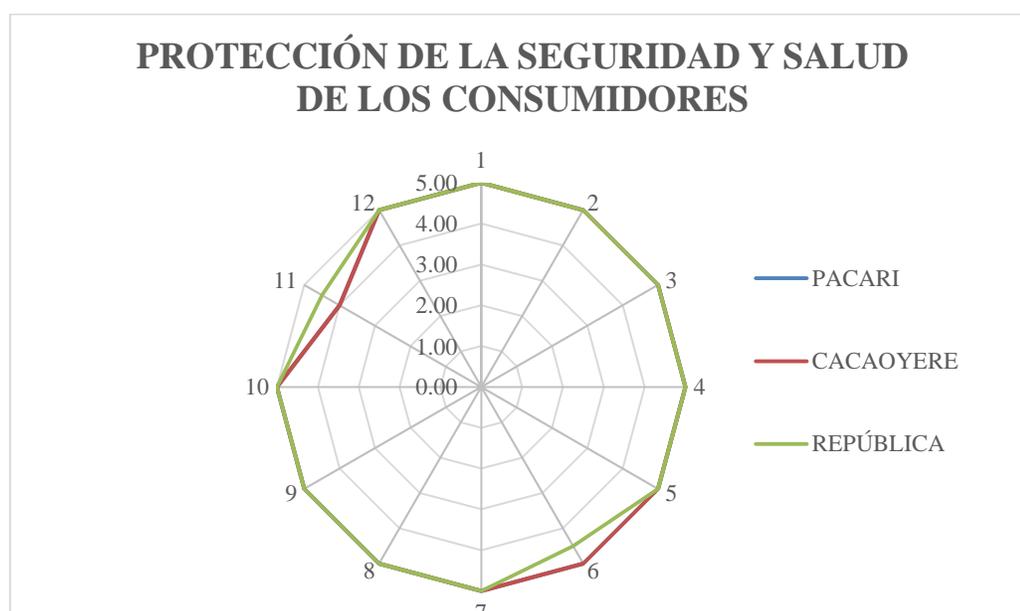


Figura 31. Protección de la seguridad y salud de los consumidores

3.6.3. Consumo sostenible

Es de vital importancia que el consumidor tome conciencia de los efectos que podrían ocasionar en las generaciones futuras el tipo de consumo que ellos presenten, por lo cual se busca promover un consumo sostenible que satisfaga las necesidades presentadas por el cliente.

Tabla 28.
Consumo sostenible

Acciones frente a los asuntos de consumidores: Asunto 3 consumo sostenible		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Promueve una educación eficaz que dé poder a los consumidores y les permita entender los impactos en su bienestar y el medio ambiente de las elecciones de productos y servicios que realizan. Se puede proporcionar consejo práctico sobre cómo modificar los patrones de consumo y realizar los cambios necesarios	5.00	5.00	5.00
2	Ofrece a los consumidores productos y servicios beneficiosos, desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente a través de: -La eliminación, cuando sea posible, o la minimización de todos los impactos negativos para la salud y el medio ambiente de productos y servicios y, cuando existan alternativas menos dañinas y más eficientes, la provisión de la selección de productos o servicios que ejerzan efectos menos negativos sobre la sociedad y el medio ambiente	5.00	5.00	5.00
3	Ofrece a los consumidores productos y servicios beneficiosos, desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente a través de: - El diseño de los productos y envases de modo que éstos puedan ser fácilmente utilizados, reutilizados, reparados o reciclados y, si fuese posible, ofrecer o sugerir servicios de reciclaje y disposición final	5.00	5.00	5.00
4	Ofrece a los consumidores productos y servicios beneficiosos, desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente a través de: - La preferencia por suministros que puedan contribuir al desarrollo sostenible	5.00	5.00	5.00
5	Ofrece a los consumidores productos y servicios beneficiosos, desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente a través de: - La oferta de productos de alta calidad con una vida útil más larga, a precios asequibles	5.00	5.00	5.00
6	Ofrece a los consumidores productos y servicios beneficiosos, desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente a través de: - La provisión de información científicamente fiable, coherente, veraz, precisa, comparable y verificable a los consumidores acerca de los factores ambientales y sociales relacionados con la producción y la entrega de sus productos o servicios, incluida, cuando sea adecuado, información sobre eficiencia de los recursos, tomando en consideración la cadena de valor	5.00	5.00	5.00
7	Ofrece a los consumidores productos y servicios beneficiosos, desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente a través de: - La provisión de información a los consumidores sobre productos y servicios, que incluya: información sobre el desempeño, los impactos para la salud, el país de origen, la eficiencia energética (cuando sea de aplicación), el contenido o ingredientes (incluyendo, cuando sea apropiado, el uso de organismos genéticamente modificados y nanopartículas), los aspectos relacionados con el bienestar de los animales, (incluyendo, cuando sea apropiado, la realización de ensayos con animales), y el uso seguro, mantenimiento, almacenamiento y disposición final de los productos y sus envases y embalajes,	5.00	5.00	5.00
8	Ofrece a los consumidores productos y servicios beneficiosos, desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente a través de: - El uso de esquemas de etiquetado fiables y eficaces, verificados, independientemente, u otros esquemas de verificación, como por ejemplo, el eco-etiquetado o actividades de auditoría, para comunicar aspectos ambientales positivos, eficiencia energética y otras características socialmente y ambientalmente beneficiosas de los productos y servicios	5.00	5.00	5.00
PROMEDIO TOTAL		5.00	5.00	5.00

Análisis

En base a la tabla 28 y la figura 32, se puede visualizar que las tres empresas se encuentran bajo el rango óptimo del 100% de desarrollo requerido, por lo cual se puede apreciar que existen procesos de comunicación efectivos al momento de informar al consumidor sobre el consumo sostenible de los productos ofertados. Como resultado el consumidor toma conciencia sobre el desarrollo sostenible para generaciones futuras al mismo tiempo en que la empresa le ofrece un conjunto de opciones que sean beneficiosas para el medio ambiente y la sociedad en sí.

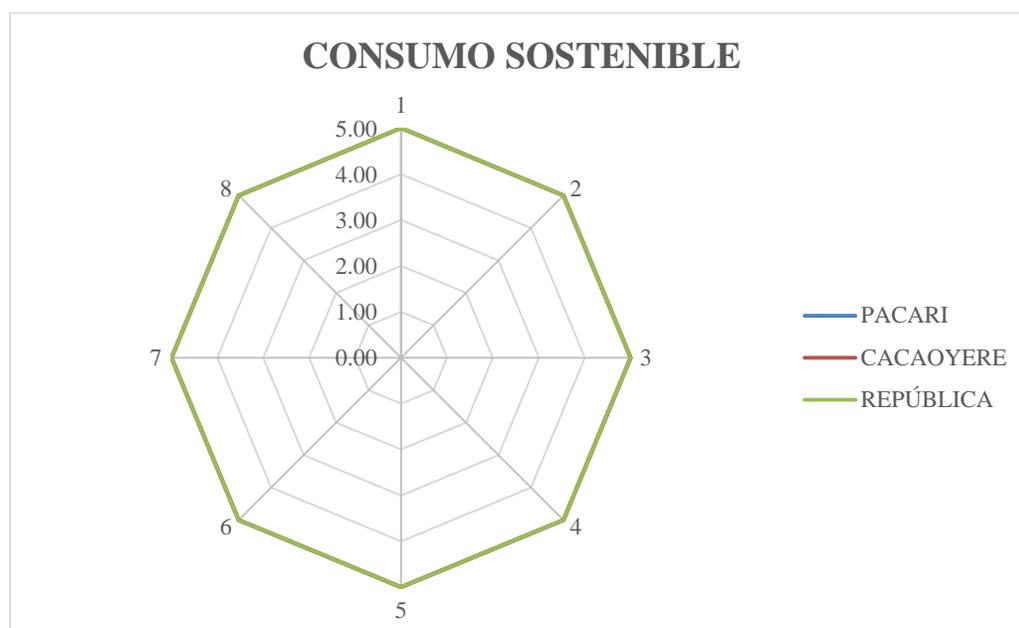


Figura 32. Consumo sostenible

3.6.4. Servicio de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

Este punto propone la existencia de mecanismos que permitan al consumidor plantear algún inconveniente obtenido tras adquirir el bien o servicio, se conoce también como el proceso de post venta.

Tabla 29.
Atención al cliente y resolución de quejas

Acciones frente a los asuntos de consumidores: Asunto 4 servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Toma medidas para prevenir quejas, ofreciendo a los consumidores, incluidos aquellos que adquieren los productos por ventas a distancia, la opción de devolver los productos dentro de un período específico de tiempo u obtener otras soluciones adecuadas	5.00	5.00	5.00
2	Analiza las quejas y mejorar las prácticas para responder a las quejas.	5.00	5.00	5.00
3	Ofrece certificados de garantía que excedan los períodos de garantía otorgados por ley y que sean idóneos para la duración esperada de la vida útil del producto, cuando sea adecuado.	5.00	5.00	5.00
4	Informa de manera clara a los consumidores acerca de la forma en que pueden acceder a servicios postventa y apoyo, así como de los mecanismos de resolución de controversias y compensación	5.00	4.00	5.00
5	Ofrece sistemas adecuados y eficientes de apoyo y asesoramiento.	5.00	5.00	4.50
6	Ofrece mantenimiento y reparación a un precio razonable y en localizaciones accesibles y proporciona información adecuada sobre el plazo previsto para la disponibilidad de los repuestos de los productos;	5.00	5.00	4.50
7	Hace uso de procedimientos alternativos de resolución de controversias y conflictos y de compensación, basados en normas nacionales o internacionales, que no tengan costo o que tengan un costo mínimo para los consumidores, y que no requieran que los consumidores renuncien a su derecho de entablar recursos legales.	5.00	5.00	5.00
PROMEDIO TOTAL		5.00	4.86	4.86

Análisis

Mediante la tabla 29 y la figura 33 se puede observar que la empresa que posee el porcentaje óptimo del 100% con lo concerniente a servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias es Pacari, es decir que cuenta con procesos de seguimiento de satisfacción al cliente y canales que permiten la comunicación y el diálogo efectivo entre ambas partes, por otro lado Cacaoyere y República arrojan un porcentaje de 97,20% que aunque tampoco está tan alejado de lo óptimo, aún requiere de esfuerzos para cumplir con las necesidades de los consumidores.

En el caso de Cacaoyere, se podrían mejorar ciertos aspectos para conseguir el porcentaje óptimo mejorando los canales de recepción de quejas y reclamos de los clientes e identificar y priorizando los problemas más comunes que se pueden presentar.

Por otro lado, República del Cacao posee una calificación de 4,5 en los ítems relacionados con ofrecer sistemas adecuados y eficientes de apoyo y asesoramiento y con ofrecer mantenimiento y reparación a un precio razonable y en localizaciones accesibles y proporcionar información adecuada sobre el plazo previsto para la disponibilidad de los repuestos de los productos, presentándose una oportunidad de mejora al realizar una revisión del proceso de Post venta ofreciéndole información integral y útil al consumidor.

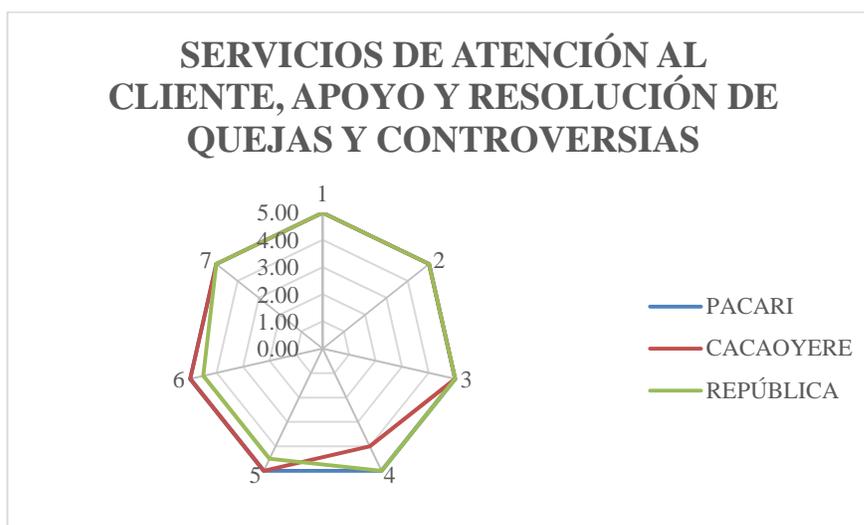


Figura 33. Servicios de atención al cliente y resolución de quejas

3.6.5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores

Mediante este punto esencial se pretende resguardar la información brindada por el consumidor asegurándole confianza y privacidad mediante protocolos y mecanismos de alta seguridad y de restringido acceso.

**Tabla 30.
Protección y privacidad de datos**

Acciones frente a los asuntos de consumidores: Asunto 5 protección y privacidad de los datos de los consumidores		PACARI	CACAORYERE	REPÚBLICA
1	Limita la recopilación de datos de carácter personal a información que sea esencial para la provisión de los productos y servicios, o bien que sea proporcionada con el consentimiento informado y voluntario del consumidor	5.00	5.00	5.00
2	Se abstiene de hacer que el uso de servicios o el derecho a ofertas especiales dependa de la aceptación del consumidor de un uso no deseado de datos para fines comerciales	5.00	5.00	5.00
3	Obtiene los datos únicamente por medios legales y justos	5.00	5.00	5.00
4	Especifica el propósito para el que se recopilan los datos de carácter personal, bien con carácter previo, o en el momento de su recopilación.	5.00	5.00	5.00
5	No revela, ni pone a disposición, ni usa los datos de carácter personal, para propósitos distintos de aquellos especificados, incluido el marketing, excepto cuando exista consentimiento informado y voluntario del consumidor, o cuando sea requerido por la ley	4.00	5.00	4.50
6	Proporciona a los consumidores el derecho a verificar si la organización dispone de datos sobre ellos y cuestionar estos datos, según esté estipulado por ley. Si el cuestionamiento tiene éxito, la información debería ser borrada, rectificada, completada o enmendada, según sea adecuado	5.00	5.00	5.00
7	Protege, según sea adecuado, los datos de carácter personal mediante salvaguardas adecuadas de seguridad	5.00	4.00	5.00
8	Está abierta a avances, prácticas y políticas relacionadas con los datos de carácter personal y ofrece de forma inmediata las maneras posibles para establecer la existencia, naturaleza y uso principal de la información personal	5.00	5.00	4.50
9	Revela la identidad y localización habitual de la persona encargada de rendir cuentas sobre la protección de los datos en la organización (llamado a veces controlador de datos) y hacer a esta persona responsable de rendir cuentas del cumplimiento de las medidas antes mencionadas y las leyes aplicables	5.00	5.00	5.00

Análisis

En este caso con la tabla 30 y la figura 34, se puede apreciar que existe igualdad entre las tres empresas obteniendo un porcentaje de promedio del 97,8% lo que indica que las empresas en estudio mantienen aceptables procesos para salvaguardar los datos que mantienen de sus consumidores sin utilizarlos para fines distintos a los ya especificados, generando fidelidad y satisfacción en el cliente. Sin embargo, aún hay ítems en los cuáles se debe reforzar para alcanzar el porcentaje óptimo de cumplimiento, esto se lo puede conseguir mediante la revisión de la base de datos actual que posean las empresas antes mencionadas de sus consumidores, dando paso a la identificación de errores y desarrollo de posibles cambios.

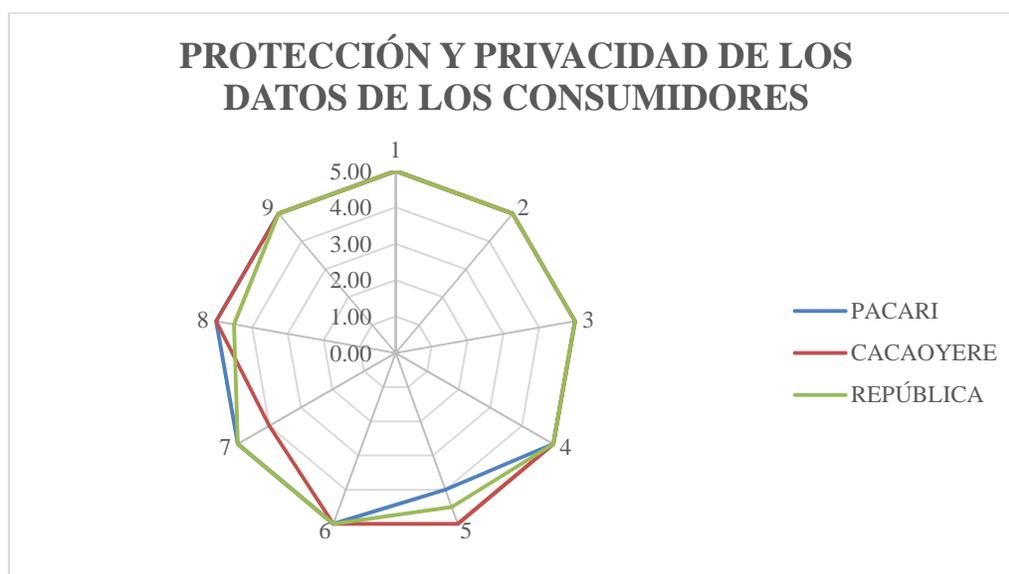


Figura 34. Protección y privacidad de los datos del consumidor

3.6.6. Acceso a servicios esenciales

Se recomienda contribuir con el mejoramiento del estilo de vida de la comunidad en general y parte de ellos es garantizar los servicios básicos a pesar de que el Gobierno tenga la obligación de hacerlo, pero es evidente que en ciertos lugares no existen dichos servicios.

Tabla 31.
Acceso a servicios esenciales

Acciones frente a los asuntos de consumidores: Asunto 6 acceso a servicios esenciales		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Evita desconectar los servicios esenciales por falta de pago sin darle al consumidor o grupo de consumidores la oportunidad de buscar un plazo razonable para realizar el pago. No debería recurrir a la desconexión colectiva de los servicios que penalice a todos los consumidores, con independencia del pago.	5.00	5.00	5.00
2	Ofrece cuando, esté permitido, una tarifa que proporcione una subvención a las personas necesitadas, al establecer los precios y cargos.	5.00	5.00	4.00
3	Opera de manera transparente, proporcionando información relacionada con el establecimiento de precios y cargos.	5.00	5.00	4.50
4	Amplía la cobertura y proporciona la misma calidad y nivel de servicio a todos los grupos de consumidores, sin discriminación	5.00	5.00	5.00
5	Gestiona cualquier racionamiento o interrupción del suministro de manera equitativa, evitando discriminar a cualquier grupo de consumidores.	5.00	5.00	5.00
6	Mantiene y actualiza sus sistemas para ayudar a prevenir la interrupción del servicio.	5.00	5.00	5.00
PROMEDIO TOTAL		5.00	5.00	4.75

Análisis

Mediante la tabla 31 y la figura 35, se puede observar que Pacari y Cacaoyere cumplen con el promedio óptimo para el asunto en mención el 100% de los ítems detallados. A su vez, República del Cacao arroja un porcentaje de 95%, que sigue siendo un porcentaje altamente aceptable pero para el cual se pueden mejorar los ítems que corresponden a lo relacionado con ofrecer, cuando esté permitido, una tarifa que proporcione una subvención a las personas necesitadas, al establecer los precios y cargos y el ítem relacionado con operar de manera transparente, proporcionando información relacionada con el establecimiento de precios y cargos; en los mencionados posee una calificación de 4 y 4,5 respectivamente que son significativos.

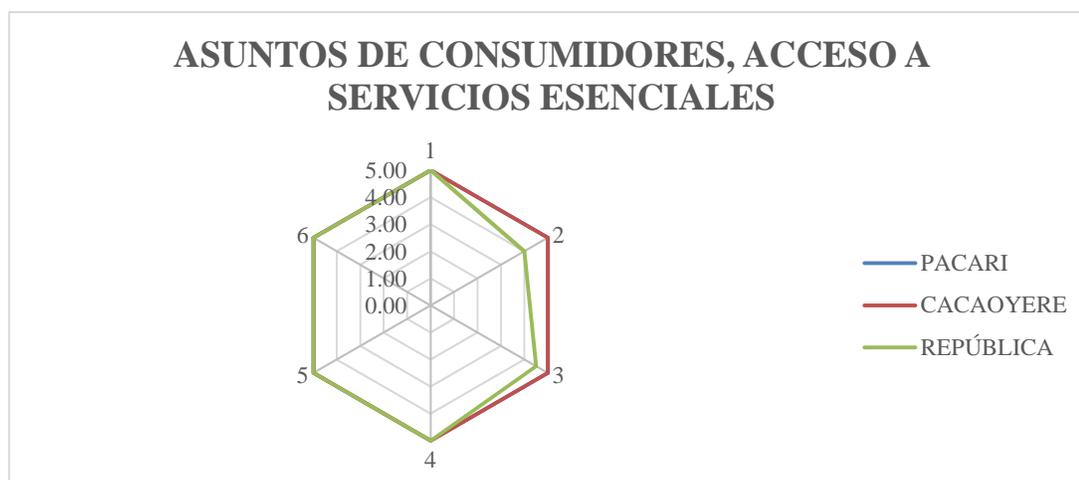


Figura 35. Acceso a servicios esenciales

3.6.7. Educación y toma de conciencia

Se pueden facilitar los espacios para que los consumidores conozcan más a fondo sobre sus derechos y a la vez de sus responsabilidades, dándole más libertad al momento de tomar sus decisiones.

Tabla 32.
Educación y toma de decisiones

Acciones frente a los asuntos de consumidores: Asunto 7 educación y toma de conciencia		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Al educar a los consumidores aborda, cuando sea adecuado: - La salud y la seguridad, incluidos los peligros de los productos.	5.00	5.00	5.00
2	Al educar a los consumidores aborda, cuando sea adecuado: - La información acerca de las leyes y las regulaciones apropiadas, las maneras de obtener compensación y, las agencias y las organizaciones dedicadas a la protección del consumidor	5.00	5.00	4.00
3	Al educar a los consumidores aborda, cuando sea adecuado: - El etiquetado de productos y servicios, y la información proporcionada en manuales e instrucciones	5.00	5.00	4.50
4	Al educar a los consumidores aborda, cuando sea adecuado: - La información sobre pesos y medidas, precios, calidad, condiciones crediticias y disponibilidad de servicios esenciales	5.00	5.00	5.00
5	Al educar a los consumidores aborda, cuando sea adecuado: - La información acerca de los riesgos relacionados con el uso y cualquier otra precaución necesaria	5.00	5.00	5.00
6	Al educar a los consumidores aborda, cuando sea adecuado: - Los productos y servicios financieros y de inversión	4.00	5.00	5.00
7	Al educar a los consumidores aborda, cuando sea adecuado: - La protección al medio ambiente	5.00	5.00	5.00
8	Al educar a los consumidores aborda, cuando sea adecuado: - El uso eficiente de materiales, energía y agua	5.00	5.00	5.00
9	Al educar a los consumidores aborda, cuando sea adecuado: - El consumo sostenible	5.00	5.00	4.00
10	Al educar a los consumidores aborda, cuando sea adecuado: - La disposición final adecuada de envoltorios, residuos y productos.	4.00	4.00	5.00
PROMEDIO TOTAL		4.80	4.90	4.75

Análisis

En este caso mediante la tabla 32 y la figura 36, se puede apreciar que Cacaoyere es la empresa que más se acerca al promedio óptimo arrojando un porcentaje del 98%, presentándose oportunidades de mejoras en cuanto al ítem relacionado con educar a los consumidores sobre la disposición final adecuada de envoltorios, residuos y productos. Para lo cual, se puede mantener un mejor control sobre la información que se le está otorgando al consumidor sobre este punto.

Pacari por otro lado, mantiene un porcentaje del 96% que es altamente aceptable, se puede conseguir el porcentaje óptimo mejorando el ítem que trata sobre educar a los

consumidores sobre la disposición final adecuada de envoltorios, residuos y productos. Así mismo, se debe dar igual tratamiento al ítem relacionado con los productos y servicios financieros y de inversión. Para conseguirlo se pueden revisar y optimizar los procesos de comunicación sobre los beneficios que se obtiene en las inversiones financieras.

Finalmente, República del Cacao presenta un porcentaje de 95%. Aunque ninguna de las empresas obtuvo el promedio óptimo de 5, se apegan bastante al estándar óptimo, por lo cual se puede visualizar un trabajo efectivo en cuanto a la educación brindada a los consumidores, que los mismos puedan conocer temas relacionados con el medio ambiente, el consumo de agua y energía, consumo sostenible e inclusive leyes que protegen al consumidor, por lo tanto, existen adecuados canales de difusión y comunicación en las empresas del sector.

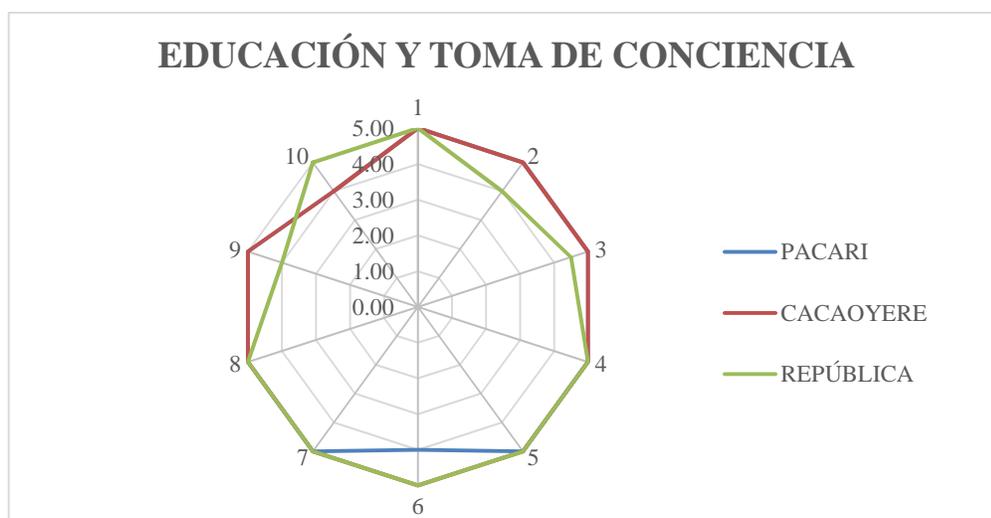


Figura 36. Educación y toma de conciencia

Análisis

El promedio global sobre los asuntos tratados previamente referente a los consumidores se puede observar que la empresa que más se acerca al cumplimiento óptimo del asunto en mención es Pacari con el 98,6% dando a notar una fuerte y eficaz gestión sobre el consumidor. En forma general, las 3 empresas mantienen una estrecha puntuación en base al promedio óptimo representado por el 100% lo cual es un buen

indicador del adecuado seguimiento y control de las acciones que emplean para conseguir la satisfacción integral del consumidor. (Figura 37)

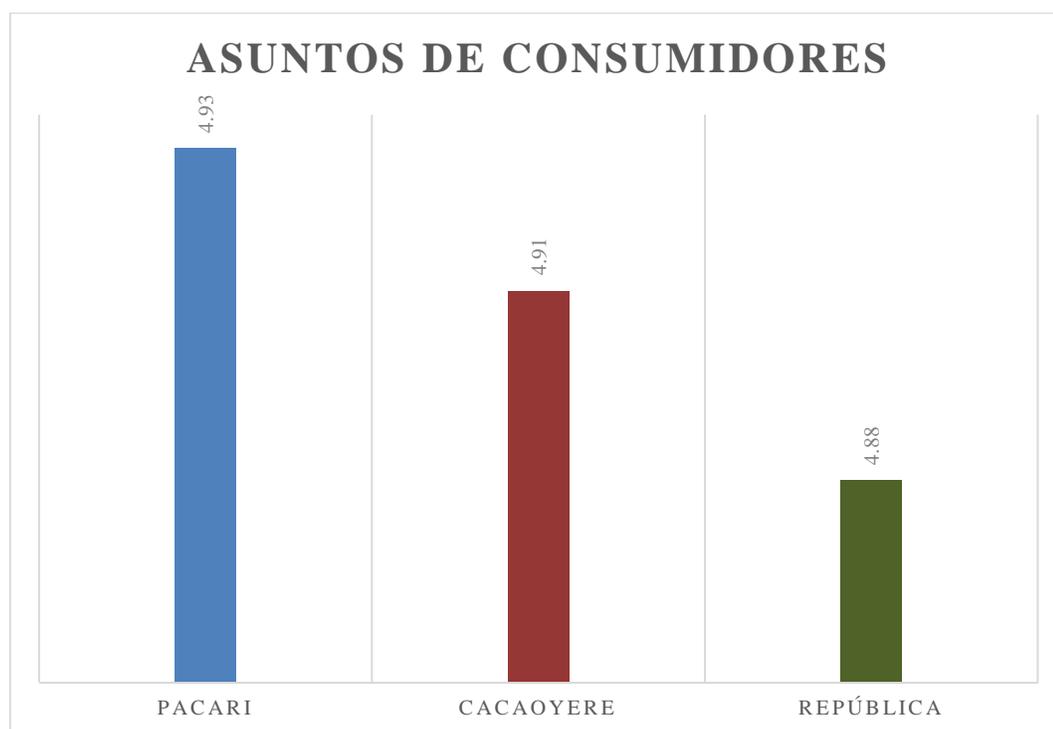


Figura 37. Asuntos de consumidores

3.7. Participación activa y desarrollo de la colectividad.

Hace referencia al nivel de inclusión de la comunidad que se requiere por parte de las organizaciones, con el fin de acrecentar el desarrollo de sus partes interesadas. Para materializar todo lo concerniente a RSE es necesario que se lleven a cabo iniciativas y proyectos que mejoren el estilo de vida de la población.

3.7.1. Participación activa y desarrollo de la colectividad.

Las organizaciones pueden generar espacios de diálogo para receptor las necesidades que puedan presentar las comunidades ubicadas dentro de su círculo de influencia, con el fin de solucionar de alguna forma los inconvenientes que se presenten en el mismo.

Tabla 33.
Participación activa de la comunidad

Acciones frente a la participación activa y desarrollo de la comunidad: Asunto 1 participación activa de la comunidad		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Consulta a los grupos representativos de la comunidad al determinar las prioridades de la inversión social y las actividades de desarrollo de la comunidad. Debería prestarse especial atención a los grupos vulnerables, discriminados, marginados, no representados e infrarrepresentados, e involucrarlos de una manera que pueda ayudarles a extender sus opciones y respetar sus derechos.	5.00	5.00	5.00
2	Consulta y dar cabida a comunidades, incluyendo los pueblos indígenas, en los términos y condiciones de desarrollo que les afecten. La consulta debería Tener un lugar con carácter previo al desarrollo y debería basarse en información completa, precisa y accesible.	5.00	5.00	5.00
3	Participa en asociaciones locales mientras sea posible y adecuado, con el objetivo de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades.	5.00	5.00	5.00
4	Mantiene relaciones transparentes con funcionarios del gobierno local y representantes políticos, sin sobornos o influencias indebidas.	5.00	5.00	5.00
5	Alienta y apoya a los ciudadanos para que actúen como voluntarios en los servicios a la comunidad.	5.00	5.00	5.00
6	Contribuye a la formulación de políticas y al establecimiento, implementación, seguimiento y evaluación de programas de desarrollo. Al hacerlo respeta y tiene la debida consideración por los derechos y opiniones de otros para expresar y defender sus propios intereses	5.00	5.00	4.50
PROMEDIO TOTAL		5.00	5.00	4.92

Análisis

Mediante la tabla 33 y la figura 38, se puede apreciar que Pacari y Cacaoyere consiguen el promedio óptimo del 100% de cumplimiento, lo que quiere decir que toman muy en cuenta la participación activa de la comunidad y sus grupos de interés. Existe un trabajo colaborativo para el desarrollo de los objetivos y la resolución constante de problemas en la comunidad. Por otro lado, República del Cacao arroja un porcentaje de 98,4% que se apega bastante a lo óptimo, presenta muy leves dificultades en el ítem correspondiente a contribuir a la formulación de políticas y al establecimiento, implementación, seguimiento y evaluación de programas de desarrollo.

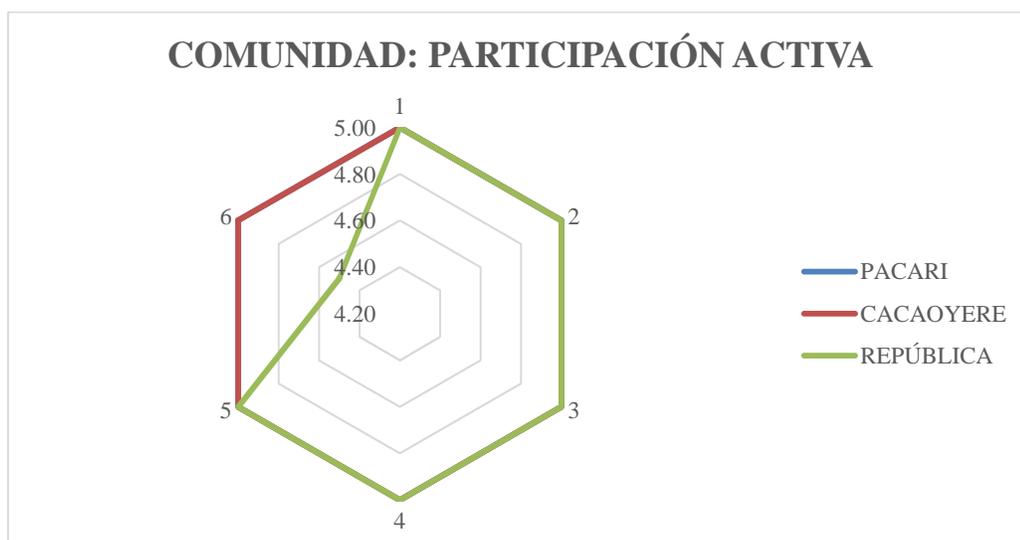


Figura 38. Participación activa de la comunidad

3.7.2. Educación y cultura

Una permanente y adecuada educación cultura es la base del desarrollo comunitario y para ello las organizaciones pueden originar conferencias o iniciativas que permitan el incremento sostenible de la calidad de vida de la sociedad.

**Tabla 34.
Educación y cultura**

Acciones frente a la participación activa y desarrollo de la comunidad: Asunto 2 educación y cultura		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Promueve y apoya la educación en todos los niveles y se involucra en acciones que mejoren la calidad de la educación y el acceso a la misma, promueven el conocimiento local y ayudan a erradicar el analfabetismo.	5.00	4.00	4.00
2	Promueven, en particular, las oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables o discriminados	5.00	4.00	4.50
3	Alientan la incorporación de los niños a la educación formal y contribuyen a la eliminación de los obstáculos que impidan que los niños puedan obtener una educación (como, por ejemplo, el trabajo infantil)	5.00	5.00	4.00
4	Promueven actividades culturales, cuando sea adecuado, reconoce y valora las culturas locales y las tradiciones culturales, que sean coherentes con el principio de respeto a los derechos humanos. Las acciones para respaldar las actividades culturales que empoderan los grupos históricamente desfavorecidos son particularmente importantes como medio para combatir la discriminación	5.00	5.00	5.00
5	Considera y facilita la educación en materia de derechos humanos y aumenta la toma de conciencia sobre los mismos	3.00	4.00	5.00
6	Ayuda a conservar y proteger el patrimonio cultural, especialmente en aquellos lugares donde las actividades de la organización puedan tener un impacto sobre el mismo.	5.00	5.00	5.00
7	Cuando sea adecuado, promueve el uso del conocimiento tradicional y las tecnologías de las comunidades indígenas.	5.00	5.00	5.00
PROMEDIO TOTAL		4.71	4.57	4.64

Análisis

En la tabla 34 y en la figura 39 sobre Educación y cultura, se observa que Pacari mantiene el mayor promedio en comparación con Cacaoyere y República del Cacao arrojando un porcentaje de cumplimiento del 94,20%, que, a pesar de ser el mayor promedio, presenta una calificación relativamente bajo de 3 en el ítem correspondiente a considerar y facilitar la educación en materia de derechos humanos.

Por otro lado, República del Cacao presenta un porcentaje bastante aceptable del 92,8%, identificándose algunas oportunidades de mejora en los ítems relacionados con promover y apoyar la educación en todos los niveles y el ítem relacionado con alentar la incorporación de los niños a la educación formal y contribuir a la eliminación de los obstáculos que impidan que los niños puedan obtener una educación manteniendo una calificación de 4/5 en ambos casos.

Finalmente, Cacaoyere presenta de igual manera un porcentaje bastante aceptable del 91,40%, en base a este resultado se podrían implementar mejoras que le permitan llegar al puntaje óptimo. Se puede visualizar una gestión considerable en cuanto a la promoción de la educación y cultura de las empresas en estudio ya que presenta un porcentaje del 92,80% y posiblemente del sector de chocolate fino de aroma ya que se ha considerado el involucramiento de colaboradores propios para realizar acciones comunitarias.

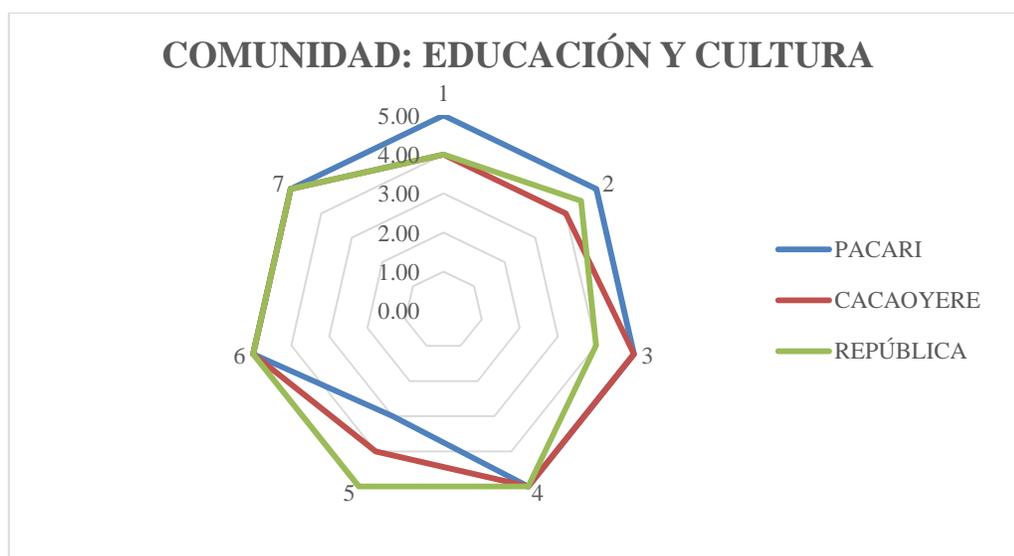


Figura 39. Educación y cultura

3.7.3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades

El empleo es un objetivo social que se busca con frecuencia el desarrollo social, es importante lo que las empresas puedan aportar en este asunto, ya que tiene relación directa con el apoyo que brinde en el desarrollo de las aptitudes y actitudes de la comunidad.

Tabla 35.
Creación de empleo y desarrollo de habilidades

Acciones frente a la participación activa y desarrollo de la comunidad: Asunto 3 creación de empleo y desarrollo de habilidades		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Analiza el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo y, cuando sea viable económicamente, puede realizar inversiones directas que alivien la pobreza, a través de la creación de empleo.	5.00	5.00	3.00
2	Considera el impacto que tiene en el empleo la elección de una tecnología determinada y, cuando sea viable económicamente en el largo plazo, prefiere tecnologías que maximicen las oportunidades de empleo.	5.00	4.00	5.00
3	Considera el impacto que tienen las decisiones de subcontratación en la creación de empleo, tanto dentro de la organización que toma las decisiones, como dentro de las organizaciones externas que se ven afectadas por tales decisiones.	5.00	4.00	4.50
4	Considera los beneficios de crear empleo directo, en lugar de utilizar acuerdos de trabajo temporal.	3.00	5.00	5.00
5	Considera participar en programas nacionales y locales de desarrollo de habilidades, incluidos los programas de aprendizaje de oficios, programas centrados en grupos desfavorecidos concretos, programas permanentes de aprendizaje y esquemas de reconocimiento de habilidades y de certificación	4.00	4.00	5.00
6	Considera ayudar a desarrollar y mejorar programas de desarrollo de habilidades en la comunidad, cuando éstos sean inadecuados, posiblemente en alianza con otros miembros de la comunidad	5.00	5.00	5.00
7	Presta especial atención a los grupos vulnerables en materia de empleo y creación de capacidad	4.00	5.00	5.00
8	Considera ayudar a promover las condiciones marco necesarias para la creación de empleo	4.00	4.00	4.50
PROMEDIO TOTAL		4.38	4.50	4.63

Análisis

En base a la tabla 35 y la figura 40, se puede observar que en esta ocasión República del Cacao presenta el mayor promedio en comparación a Cacaoyere y Pacari con un

porcentaje de 92,6%. A pesar de su alto porcentaje se pueden mejorar ciertos aspectos para que se pueda establecer en lo óptimo, como por ejemplo el incremento en la organización y coordinación en proyectos de los cuales pueda resultar generación de empleo

Por otro lado, Cacaoyere presenta un porcentaje de 90% presentando leves dificultades en los ítems relacionados con considerar el impacto que tiene en el empleo la elección de una tecnología determinada, considerar el impacto que tienen las decisiones de subcontratación en la creación de empleo, considerar participar en programas nacionales y locales de desarrollo de habilidades y considerar ayudar a promover las condiciones marco necesarias para la creación de empleo.

Para terminar con este acápite, Pacari presenta un porcentaje bastante aceptable, de igual manera, con el 96,60%, identificando oportunidades de mejora en el ítem relacionado con considerar los beneficios de crear empleo directo, en lugar de utilizar acuerdos de trabajo temporal. Las tres empresas arrojan resultados que se apegan bastante al promedio óptimo de 5 por lo cual mantienen una gestión adecuada frente a la creación de empleo y desarrollo de actividades; es decir, se ha estado trabajando en los procesos adecuados que permitan maximizar la generación de empleos por parte de las empresas de estudio.

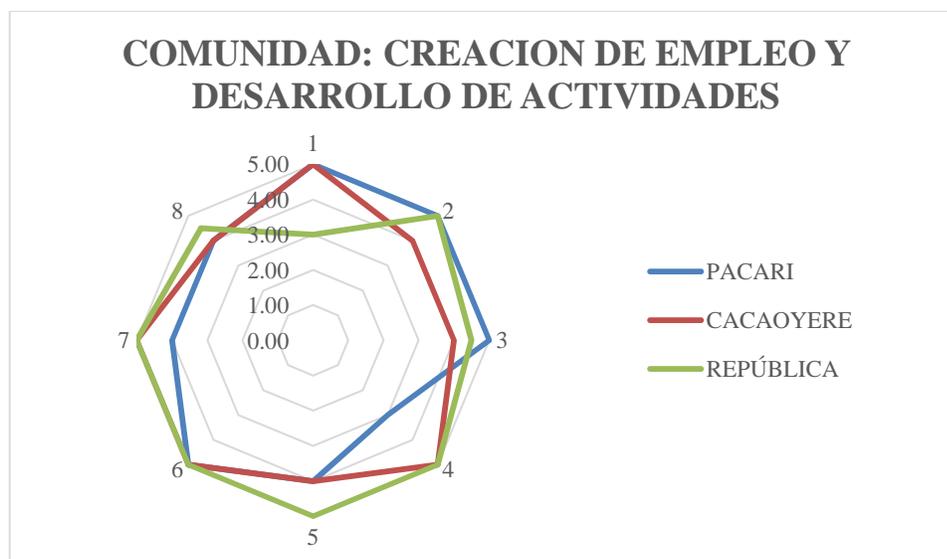


Figura 40. Creación de empleo y desarrollo de actividades

3.7.4. Desarrollo y acceso a la tecnología

Es necesario compartir el conocimiento que las organizaciones poseen en lo referente a los diferentes tipos de tecnología moderna, abriendo las posibilidades de acceso a la misma a las comunidades en general. Se establecen mecanismos para lograr el desarrollo social y económico.

Tabla 36.
Desarrollo y acceso a la tecnología

	Acciones frente a la participación activa y desarrollo de la comunidad: Asunto 4 desarrollo y acceso a la tecnología	PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Considera contribuir al desarrollo de tecnologías innovadoras que puedan ayudar a solucionar asuntos sociales y ambientales en las comunidades locales	5.00	5.00	5.00
2	Considera contribuir al desarrollo de tecnologías de bajo costo que se pueden replicar fácilmente y tengan un alto impacto positivo en la erradicación de la pobreza y el hambre	5.00	5.00	5.00
3	Considera, cuando sea viable económicamente, desarrollar las tecnologías y el conocimiento potenciales a escala local y tradicional, respetando al mismo tiempo los derechos de la comunidad a esos conocimientos y a esas tecnologías.	5.00	5.00	5.00
4	Considera involucrarse en alianzas con organizaciones, tales como universidades o laboratorios de investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico con contrapartes de la comunidad local, y emplear para esta tarea a personal local	5.00	5.00	5.00
5	Adopta prácticas que permitan la transferencia y la difusión tecnológica, cuando sea viable económicamente. Cuando sea aplicable, establece términos y condiciones razonables para licencias o transferencia tecnológica, con el fin de contribuir al desarrollo local. Debería tenerse en cuenta e incrementarse la capacidad de la comunidad para gestionar la tecnología.	5.00	4.00	4.50
PROMEDIO TOTAL		5.00	4.80	4.90

Análisis

Mediante la tabla 36 se puede observar que Pacari es la empresa que ha conseguido el porcentaje óptimo del 100% en cuanto a las actividades referentes al desarrollo y acceso a la tecnología. Se denota así el trabajo realizado para adquirir buenas prácticas que favorecen en gran parte al desarrollo y difusión de tecnologías que puedan ser respetuosas con el ambiente. Por otro lado, tanto Cacaoyere como República del Cacao presentan puntuaciones bastante altas a pesar de no ser lo óptimo como en el ítem correspondiente

a adoptar prácticas que permitan la transferencia y la difusión tecnológica, cuando sea viable económicamente con una calificación de 4 y 4,5 respectivamente.

En forma general, las tres empresas de estudio se apegan considerablemente al promedio óptimo con un porcentaje de cumplimiento del 98%, en lo cual se evidencia el trabajo integral realizado por las empresas para brindarles acceso a la tecnología a los consumidores de manera responsable y amigable con el medioambiente, a más de generar un desarrollo sostenible con sus prácticas de RSE.

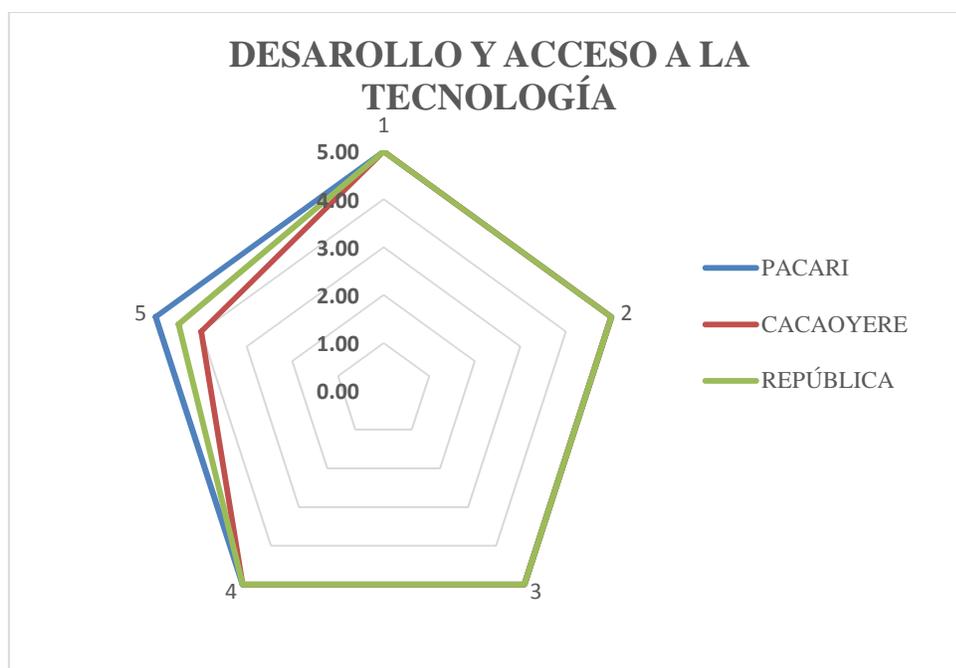


Figura 41. Desarrollo y acceso a la tecnología

3.7.5. Generación de riqueza e ingresos

La generación de ingresos para una empresa demanda varios esfuerzos dentro de todas las áreas de la misma, se pueden desarrollar mejoras en varios aspectos tales como la tecnología, la optimización de recursos, una eficaz estrategia de marketing y publicidad, estrategias de precios, e inclusive una impecable imagen institucional que brinde confianza en el consumidor. Llevar a cabo planes de acción es primordial dentro de toda organización y demanda el compromiso del equipo.

Tabla 37.
Generación de riqueza e ingresos

Acciones frente a la participación activa y desarrollo de la comunidad: Asunto 5 generación de riqueza e ingresos		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Considera el impacto económico y social de entrar en una comunidad o de salir de ella, incluyendo los impactos en los recursos básicos necesarios para el desarrollo sostenible de la comunidad	5.00	5.00	4.50
2	Considera apoyar iniciativas adecuadas para estimular la diversificación de la actividad económica existente en la comunidad.	5.00	5.00	5.00
3	Considera dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales y contribuir a su desarrollo cuando sea posible.	5.00	5.00	5.00
4	Considera llevar a cabo iniciativas para fortalecer las capacidades y oportunidades de los proveedores establecidos en el ámbito local para contribuir a cadenas de valor, prestando especial atención a los grupos desfavorecidos dentro de la comunidad.	5.00	5.00	4.50
5	Considera ayudar a las organizaciones a operar dentro del marco jurídico apropiado.	5.00	5.00	3.50
6	Se involucra en actividades económicas con organizaciones que, debido a niveles bajos de desarrollo, tengan dificultades para cumplir con las exigencias legales, sólo cuando: - El propósito sea abordar la pobreza	5.00	5.00	4.00
9	Fomenta el uso eficiente de los recursos disponibles incluyendo el buen cuidado de los animales domésticos.	4.00	4.50	5.00
10	Considera las vías adecuadas para hacer más fácilmente accesibles las oportunidades de adquisición para las organizaciones de la comunidad, incluyendo, por ejemplo, el fortalecimiento de la capacidad para cumplir con las especificaciones técnicas y haciendo que esté disponible la información sobre las oportunidades de adquisición	5.00	5.00	5.00
11	Considera el apoyo a organizaciones y personas que traen los productos y servicios necesarios para la comunidad, que pueden además generar empleo local, así como vínculos con mercados locales, regionales y urbanos, cuando sea beneficioso para el bienestar de la comunidad.	5.00	5.00	4.50
13	Cumple con sus responsabilidades de pago de impuestos y proporcionar a las autoridades la información necesaria para determinar correctamente los impuestos correspondientes.	5.00	5.00	5.00
14	Considera contribuir a las jubilaciones y pensiones de los empleados.	5.00	5.00	4.50
PROMEDIO TOTAL		4.93	4.96	4.61

Análisis

En este caso mediante la tabla 37 y la figura 42, Cacaoyere presenta el mayor promedio frente a las acciones sobre la generación de riqueza e ingresos con un porcentaje de desarrollo del 99,20%, junto con Pacari, presentan oportunidades de mejora que se

podrían implementar para incrementar su puntuación en el ítem relacionado con fomentar el uso eficiente de los recursos disponibles incluyendo el buen cuidado de los animales domésticos. Por otro lado, República del Cacao presenta un porcentaje bastante aceptable del 92,20% identificándose la calificación más baja de 3,5 en el ítem relacionado con considerar ayudar a las organizaciones a operar dentro del marco jurídico apropiado.

Aunque ninguna de las empresas haya obtenido el promedio óptimo de 5, mantienen un nivel aceptable ya que se apegan bastante al resultado requerido y registran actividades que van en pro de la generación de riqueza e ingresos beneficiando a la colectividad, tales como el mejoramiento en la operación y la calidad del producto, volviéndose más competitivas dentro del mercado en el cual se desarrollan.

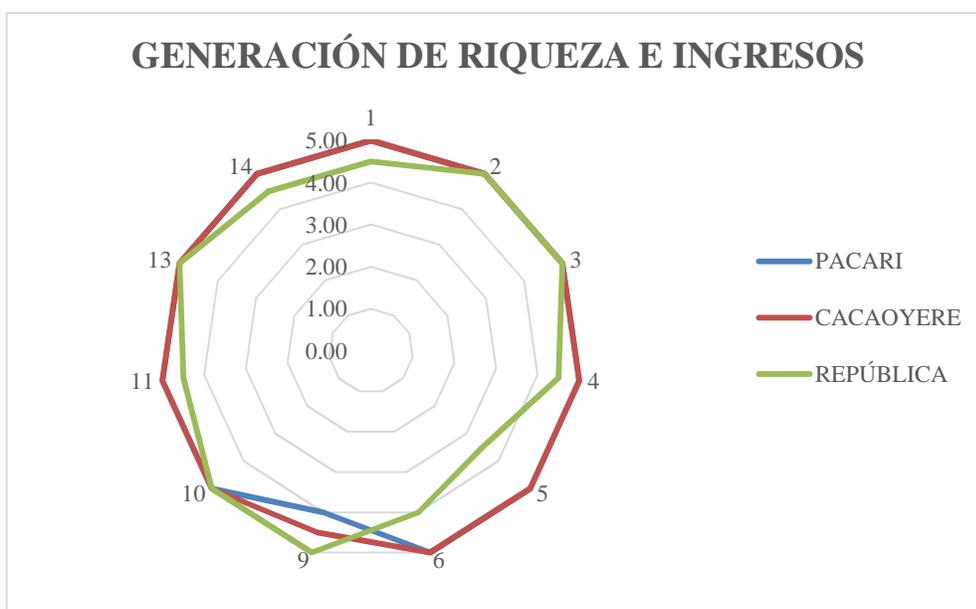


Figura 42. Generación de riqueza e ingresos

3.7.6. Salud

Se enfoca en disminuir los riesgos que puedan afectar la salud de la comunidad, así como mejorar sus condiciones de vida. Es un elemento que definitivamente forma parte del desarrollo social.

Tabla 38.
Salud

Acciones frente a la participación activa y desarrollo de la comunidad: Asunto 6 salud		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Busca eliminar los impactos negativos en la salud de cualquier proceso de producción, producto o servicio proporcionado por la organización	5.00	5.00	4.50
2	Considera promover la buena salud, por ejemplo, contribuyendo al acceso a medicamentos y vacunas y fomentando un estilo de vida saludable, incluidos el ejercicio y una buena nutrición, detectando de forma temprana las enfermedades, incrementando la toma de conciencia sobre métodos anticonceptivos y desincentivando el consumo de productos y sustancias perjudiciales para la salud. Se debería prestar especial atención a la nutrición infantil	5.00	5.00	4.50
3	Considera aumentar la toma de conciencia acerca de las amenazas para la salud y acerca de las principales enfermedades y su prevención, como el VIH/SIDA, el cáncer, las enfermedades cardíacas, la malaria, la tuberculosis y la obesidad.	3.00	4.00	4.00
4	Considera apoyar el acceso duradero y universal a servicios esenciales en materia de salud y a agua potable y servicios sanitarios adecuados, como medio para prevenir enfermedades	4.00	5.00	4.50
PROMEDIO TOTAL		4.25	4.75	4.38

Análisis

En base a la tabla 38 y a la figura 43, Cacaoyere presenta el mayor promedio frente a las acciones concernientes a Salud cumpliendo el 95% de los asuntos estipulados anteriormente, presentando oportunidades de mejora para que se pueda incrementar su puntuación en el ítem referente a considerar aumentar la toma de conciencia acerca de las amenazas para la salud y acerca de las principales enfermedades y su prevención, de igual manera Pacari y República del Cacao en el mismo ítem poseen una calificación de 3 y 4 respectivamente. Pacari presenta un porcentaje del 85% que de igual manera se apegan bastante al porcentaje óptimo.

Las empresas en mención no consiguieron el promedio óptimo del 100%, pero sin embargo se apegan bastante al mismo, tienen un alto nivel de implementación en base al cuidado de la salud de la comunidad.

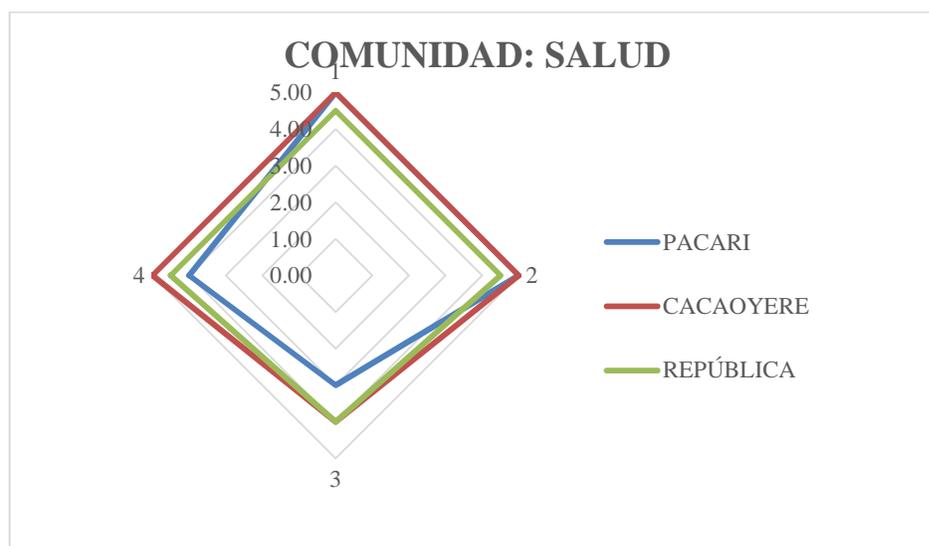


Figura 43. Salud

3.7.7. Inversión social

En este punto se puede visualizar de mejor manera la materialización de los objetivos de la RSE, aportar directamente con la comunidad y con su desarrollo tanto económico y social. Se establece un compromiso con el bienestar de la colectividad.

**Tabla 39.
Inversión social**

Acciones frente a la participación activa y desarrollo de la comunidad: Asunto 7 Inversión social.		PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
1	Tiene en cuenta la promoción del desarrollo de la comunidad al planificar los proyectos de inversión social. Todas las acciones deberían ampliar las oportunidades de los ciudadanos, por ejemplo, aumentando las adquisiciones y cualquier tipo de subcontratación, a nivel local, para apoyar el desarrollo local	5.00	5.00	4.50
2	Evita acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad en las actividades filantrópicas de la organización, su continua presencia o apoyo	5.00	5.00	4.50
3	Evalúa sus propias iniciativas existentes relacionadas con la comunidad e informar a la comunidad y las personas dentro de la organización e identificar donde se pueden hacer mejoras.	5.00	4.00	4.00
4	Considera aliarse con otras organizaciones, incluidos el gobierno, las empresas o las ONG, con el fin de maximizar sinergias y hacer uso de recursos, conocimiento y habilidades complementarias	4.00	3.00	4.50
5	Considera contribuir a programas que proporcionen acceso a alimentación y otros productos esenciales para los grupos vulnerables o discriminados y para personas con bajos ingresos, teniendo en cuenta la importancia de contribuir al incremento de sus capacidades, recursos y oportunidades.	5.00	5.00	5.00
PROMEDIO TOTAL		4.80	4.40	4.50

Análisis

Con las respuestas obtenidas por medio de la tabla 39 y detalladas en la figura 44 del asunto en mención, se puede visualizar que la empresa con el mayor promedio de cumplimiento es Pacari con un porcentaje del 96%, presentando únicamente una calificación menor en el ítem relacionado con considerar aliarse con otras organizaciones, incluidos el gobierno, las empresas o las ONG de 4, de igual manera Cacaoyere obtuvo 3 en el ítem antes mencionado que a pesar de no ser los óptimos son bastante aceptables que claramente se pueden mejorar.

Finalmente, República del Cacao también presenta un porcentaje alto del 90%, apareciendo oportunidades de mejora en el relacionado con evaluar sus propias iniciativas existentes relacionadas con la comunidad e informar a las personas dentro de la organización e identificar donde se pueden hacer mejoras. Las tres empresas en estudio mantienen un nivel alto con lo referente al asunto de Inversión Social a pesar de no haber obtenido e resultado requerido.

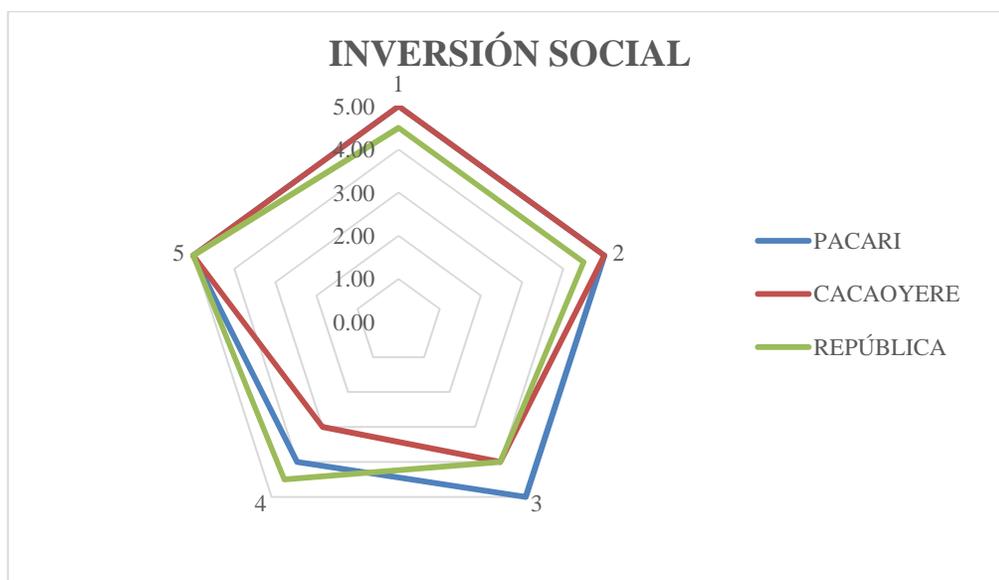


Figura 44. Inversión social

Análisis

Se puede observar en la figura 45 que, en forma global, las tres empresas muestran resultados que se apegan bastante al promedio óptimo de 100%. Se pueden visualizar

proyectos en los cuales participan no solo las empresas si no todos los grupos de interés con el único propósito mejorar e incrementan la calidad de vida de la comunidad

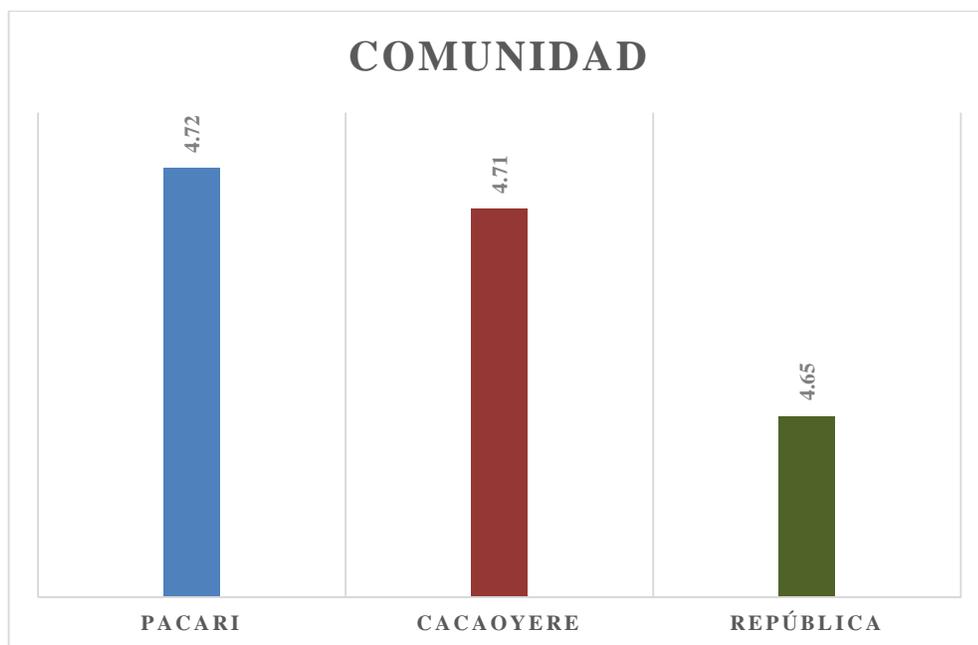


Figura 45. Participación activa y desarrollo de la comunidad

3.8. Responsabilidad Social

La responsabilidad social permite que las empresas tomen conciencia de las decisiones y acciones que llevan a cabo, por esta razón es importante que se implementen prácticas que ayuden a un desarrollo sostenible en conjunto.

**Tabla 40.
Responsabilidad social**

MATERIAS FUNDAMENTALES DE RSE	PACARI	CACAOYERE	REPÚBLICA
GOBERNANZA	3,92	4,67	4,17
DERECHOS HUMANOS	4,79	4,94	4,81
PRÁCTICAS LABORALES	4,85	4,87	5,00
MEDIO AMBIENTE	4,93	4,84	4,72
PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	4,80	4,87	4,70
ASUNTOS DE CONSUMIDORES	4,93	4,91	4,88
PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD	4,72	4,71	4,65

Análisis

La responsabilidad social en las empresas es de suma importancia, ya que permite que tome acciones a favor de la sociedad en la cual se desarrolla en base a las acciones y giro de negocio, esto genera impactos positivos en el mercado nacional e internacional. La aplicación y verificación de prácticas de RSE dentro de las empresas, permitirá que puedan certificarse y adherirse a organizaciones que incrementen la imagen positiva a nivel nacional e internacional.

Las empresas de chocolate orgánico fino de aroma cumplen prácticas de RSE en un alto nivel; sin embargo, es necesario que esto sea fortalecido en temas de gobernanza ya que es el tema más débil dentro del análisis realizado. Esto se debe a que se requiere un compromiso férreo y seguro en la implementación de prácticas que permitan llevar a cabo una socialización y compromiso a nivel organizacional.

En base a la figura 46, podemos visualizar que los temas que tienen un mayor cumplimiento son prácticas laborales y asuntos de consumidores con 4,91, lo que indica que se han comprometido con sus empleados para mantener estabilidad y con sus clientes para mantener fidelidad por parte de los mismos. Es importante destacar esto ya que las partes fundamentales de una organización son las que se han visto ha fortalecidas.

Derechos humanos, medio ambiente, participación de la comunidad y prácticas justas de operación mantienen un resultado entre 4,7 a 4,85 lo que indica que si bien es cierto el cumplimiento es alto, debe ser fomentado para alcance una mejora y llegue al 100% para poder ayudar al medio ambiente, a las comunidades de las cuales se obtiene la materia prima y a la sociedad en general.

Los altos porcentajes obtenidos representa un compromiso alto por parte de estas organizaciones, la toma de responsabilidades en beneficio de la sociedad, empresas y comunidades con las que trabaja genera beneficios sociales y económicos para el sector y a su vez para el país que tendrá un desarrollo sostenible.

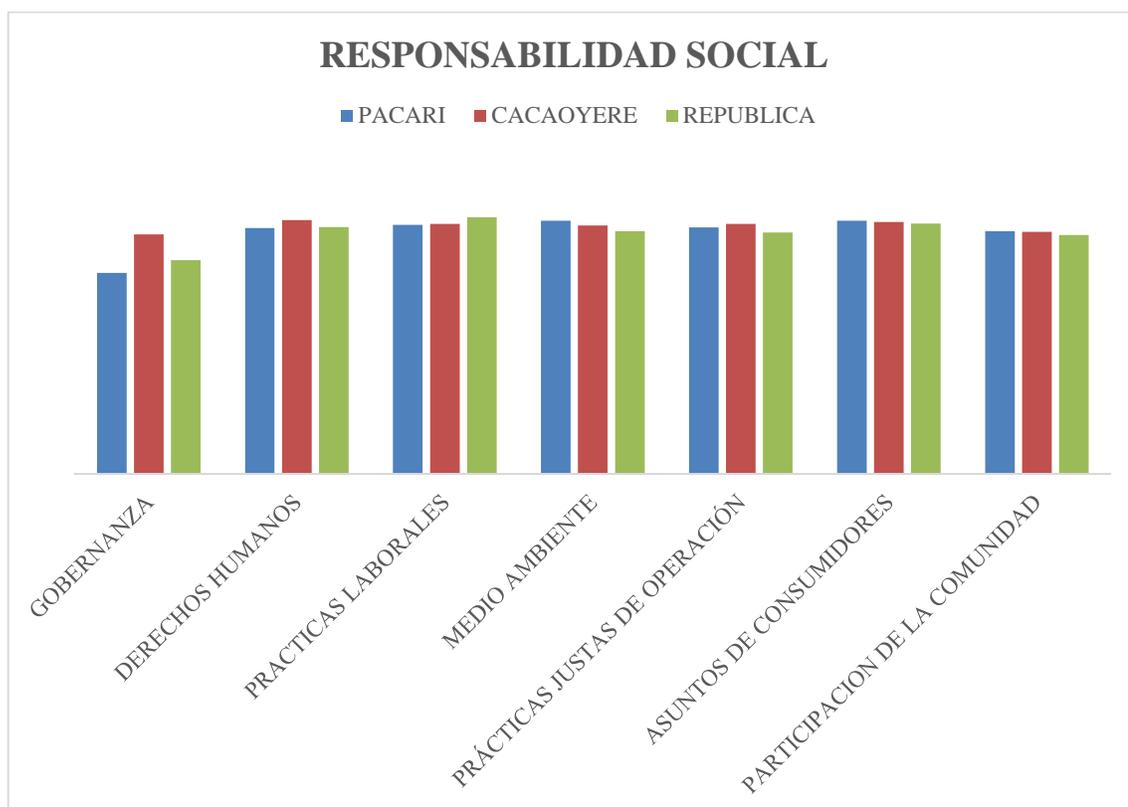


Figura 46. Responsabilidad social del sector

3.9. Entrevista

Una vez expuestos, en el capítulo precedente, tanto los agentes implicados como los medios empleados en el desarrollo del proceso empírico de la investigación, en este otro se presentan los resultados obtenidos a través de las entrevistas a los expertos que forman la muestra; así como los componentes de la oferta seleccionados, mediante la realización de entrevista a estos grupos de investigación se persiguen los siguientes objetivos:

- Obtener la opinión sobre la importancia y los beneficios que implica llevar a cabo prácticas de RSE dentro de la organización.
- Investigar si existe conocimiento sobre la existencia del pacto global y el proceso para registrarse en el mismo.

- Conocer la manera en que los entrevistados visualizan la situación actual de las empresas en temas concernientes de RSE y la existencia de registros y documentos que certifiquen su gestión.

Dado el amplio y basto conocimiento que poseen las personas integrantes de este grupo de expertos se les ha realizado una entrevista en profundidad con las que se ha pretendido posibles explicaciones, obstáculos, inconvenientes y estimaciones, los mismos que se analizarán a continuación.

Manejo e importancia de la RSE

Las entrevistas se realizaron a miembros de las organizaciones que se encuentran al tanto de las prácticas de RSE llevadas a cabo en las organizaciones; se aplicaron en total 3 entrevistas ya que se estudió a 3 empresas del sector en mención. De la totalidad de entrevistas realizadas a expertos de RSE en las organizaciones, se identifica el alto grado de conocimiento que poseen del tema en mención, de hecho, recalcan la posibilidad de que la RSE sea obligatoria como estatuto y regulación y que por medio de estas prácticas se vinculen con PYMES y los sectores que conforman economía popular y solidaria.

La RSE es un tema ético de las organizaciones y no debe ser capitalizado como herramienta de marketing, por el contrario, debe ser visto como medio que permita una mejora en la calidad de vida de pequeños productores y que todas las partes interesadas posean conciencia ambiental, social y económica.

Los expertos coinciden en que la RSE es un pilar fundamental del accionar de la empresa ya que cuida el acercamiento con sus grupos de interés. Confirman la existencia de prácticas y registros que avalan la gestión realizada por las organizaciones, consideran que es necesario formalizar de mejor manera las acciones que han llevado a cabo, lo mismo que favorecía al momento de obtener una certificación.

Conocimiento de la existencia y registro en el pacto global de la ONU

Se determina la existencia de un conocimiento medio sobre el pacto antes mencionado, esto se debe a que esta iniciativa no ha sido lo suficientemente socializada y

divulgada para que empresas de los distintos sectores industriales formen parte de este interesante proyecto internacional.

Las empresas se encuentran interesadas en formar parte del pacto global, sin embargo, en la actualidad se rigen al requerimiento de los clientes y toda su cadena productiva; en base a los análisis previamente realizados de tablas y gráficos se determina que las empresas se encuentran en capacidad de adquirir una certificación y adherirse a este compromiso generado por la ONU.

Se puede evidenciar un alto grado de compromiso y desarrollo de proyectos de vinculación social, tales como contratación de talento local, generar ingresos a las comunidades de las cuales extraen su materia prima, un pago más alto comparado con valor del mercado del cacao en busca de una protección ambiental.

3.10. Ficha de observación

Para la ejecución de la ficha de observación se llevó a cabo una visita por parte de los investigadores a las organizaciones, en la cual se visualizó los asuntos presentes en la ISO 26000, los mismos que son gobernanza, prácticas laborales, derechos humanos, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa de la comunidad.

La información proporcionada por los expertos en instrumentos anteriores es congruente con la información levantada por parte de los investigadores, esto debido a que se verificó que las organizaciones demuestran un desempeño significativo conforme a los ítems que se consideraron en cada asunto de la norma ISO 26000 dentro de la ficha.

3.11. Discusión de resultados

Una vez analizada la información obtenida, se considera que los resultados concuerdan con los autores de las fuentes de referencia, es decir que las empresas midan y tomen acciones respecto al impacto de sus acciones en la sociedad en la cual se desarrollan, mitiguen riesgos hacia sus partes interesadas y contribuyan al desarrollo de comunidades por medio de acceso a tecnologías y educación, de esta forma fomentaran el desarrollo del país.

De acuerdo con (Freeman, 1984) los grupos de interés que intervienen dentro de una organización son la comunidad local, empleados, gobierno e inversionistas, consumidores, industrias, ONG y organizaciones internacionales, lo cual se puede evidenciar en los resultados obtenidos que los principales interventores en el sector son comunidades, colaboradores y consumidores debido al tamaño empresarial del mismo, esto implica puntualizar que los grupos de interés de una organización dependerá del tamaño y el giro del negocio de la misma y su proyección empresarial en el mercado.

En base a Proecuador 2014 se exporta alrededor de 100.000 toneladas de chocolate orgánico fino de aroma, el posicionamiento la calidad y exportación de cacao es alta al mercado internacional, de igual forma las ventas del chocolate orgánico fino de aroma al mercado internacional tienen un nivel significativo para el país, sin embargo, en temas de responsabilidad social se evidencia una baja participación del sector de acuerdo al pacto global, en base a los resultados obtenidos la implementación de prácticas de RSE es alta por lo cual debe existir una socialización mayor de los beneficios de formar parte de estas organizaciones para que las empresas completen las fases necesarias y procedan a la adhesión.

Las organizaciones tienen oportunidades en el mercado internacional y el país actualmente no tiene una mayor representación en países que se preocupan por certificaciones y productos sostenibles dentro de todo su proceso como son Canadá, Turquía y varios países de la Unión Europea, razón por la cual se debe comunicar acerca de las características de los bienes ofertados y esto permitirá alcanzar un mayor mercado internacional.

Se pueden identificar grandes esfuerzos por parte de las organizaciones del sector por implementar las prácticas de RSE en base a la ISO 26000, existen estas prácticas y con el tiempo las organizaciones siguen realizando implementaciones y mejoras en el sector. Si bien es cierto, en temas de formalización de las prácticas es necesario cumplir con ciertos requisitos que indica la norma ISO 26000 o indicadores como la certificación S2M, pocas empresas cuentan con dicha formalización que permita la certificación, sin embargo, han creado y mantienen un comportamiento ético con sus partes interesadas.

CAPÍTULO IV

4. Conclusiones y recomendaciones

4.1. Diseño de propuestas

Tomando en cuenta los resultados arrojados por la investigación, existen puntos débiles que las empresas estudiadas pueden mejorar, en cuanto al tema de Gobernanza se propone que las empresas, implementen procesos de diálogo con sus partes interesadas para que puedan ser acogidas sus sugerencias y a su vez se lleve un registro de las acciones correctivas a aplicar en todas las áreas de la organización, con el fin de buscar soluciones integrales para los conflictos que se presentan o a futuro se presenten, se puede llevar a cabo esta propuesta por medio de reuniones mensuales entre todo el personal.

Para el tema de Recursos Humanos se propone al sector en estudio, llevar a cabo un registro en el cual se pueda evidenciar los efectos de las decisiones tomadas en la organización, tomando en cuenta a sus grupos de interés y acorde con la orientación estratégica de la organización. Esto debe estar alineado a los objetivos y metas en el corto, mediano y largo plazo, para potencializar su desarrollo de una manera sostenida.

En cuanto al tema de prácticas laborales se propone al sector revisar las políticas actuales que han mantenido durante todo este tiempo y de ser necesario realizar ajuste en base a las leyes que rigen actualmente.

Establecer espacios de diálogo en los que los trabajadores en especial puedan realizar sugerencias o reclamos con el fin de obtener una equidad en las condiciones de trabajo y la protección laboral, siendo el punto más débil dentro del tema de Prácticas Laborales.

En lo concerniente al tema de Medio Ambiente, las empresas presentan un cumplimiento aceptable, pero para poder conseguir el resultado óptimo se plantea integrar más a los proveedores en cuanto a la gestión de los insumos, manteniendo niveles de impacto bajo a la naturaleza y que no tengan un riesgo alto de contaminación, llevando un registro de los mismos encaminado a obtener certificaciones que amparen la correcta gestión realizada.

Las empresas en estudio presentan una aceptable gestión en lo referente a prácticas justas de operación; sin embargo, para establecerse en lo óptimo se formula al sector cacaoero, un comportamiento ético y responsable en las relaciones entabladas con las demás organizaciones y sus partes interesadas, desarrollando un liderazgo que promueva conductas correctas de RSE en el espacio en el cual se desarrolla la organización.

Proporcionar directrices y políticas de transparencia y competencia justa con el fin de no perjudicar el desarrollo de las demás instituciones.

En lo concerniente al tema de Asuntos de Consumidores se plantea al sector, que se asuman algunas responsabilidades con sus consumidores en las cuales están incluidas la educación en materia de consumo responsable y sostenible, generando espacios de diálogo como conferencias o reuniones que generen un intercambio de ideas.

Se formula en el tema de marketing, generar una matriz en la cual se evidencien las actividades de marketing que desarrollan y la aplicación de un control sobre los mismos, en el cual se encuentre definido de manera precisa su público objetivo.

Dentro del tema de Participación activa y desarrollo de la comunidad hay algunos aspectos en los cuales trabajar como son: Educación y cultura, creación de empleo y desarrollo de habilidades, generación de riquezas e ingresos, salud e inversión social. Se propone al sector, participar y contribuir con el desarrollo económico, político y social de las comunidades que se encuentren dentro de su espacio de influencia.

Generar espacios de diálogo que permitan el intercambio de ideas que a su vez sirvan como base para el desarrollo de futuros proyectos sustentables y beneficios para sus grupos de interés.

4.2. Restricciones de la investigación

En la presente investigación se determina que las organizaciones estudiadas tienen conocimiento de las ISO 26000 que trata acerca de la RSE y las prácticas a implementar para funcionar bajo este parámetro; sin embargo, poseen poco conocimiento acerca del pacto global y sus beneficios a nivel de mercado internacional por lo cual no buscan cumplir 100% las prácticas de RSE para adherirse a esta organización de la ONU.

La confidencialidad con la que se manejan las organizaciones, respecto a la información requerida para la investigación, representa una restricción fuerte. Por esta razón, el tiempo estimado para el levantamiento de información se duplicó y complicó el procesamiento de resultados.

El conocimiento en temas de RSE era escaso al momento de iniciar la investigación, dificultando el desarrollo de la misma, motivo por el cual requirió un mayor análisis y contacto con profesionales que sean guía y permitan una mayor comprensión y ampliación para conseguir el resultado esperado.

El levantamiento de la información se realizó en las empresas a través de personas que manejan proyectos o especializadas en RSE, esto permitió que se base en la percepción de estas personas; sin embargo, es necesario realizar una verificación de las evidencias que respalden sus criterios, como requisito necesario para la obtención de una certificación.

4.3. Propuesta para nuevos proyectos de investigación

Después de haber realizado el trabajo de investigación, se identifica que la necesidad de profundizar la investigación en diferentes áreas que ayudarán en el conocimiento de la RSE. Un tema de interés es el análisis de la relación de los beneficios de mantener prácticas de RSE con la rentabilidad de las entidades, el cual permitirá analizar el impacto que tiene la aplicación de prácticas de RSE en el crecimiento económico por adquisición de nuevos mercados, productos de mejor calidad, entre otros.

Por otra parte, temas como la responsabilidad social con la aplicación del comercio justo en las organizaciones permitirá analizar las características de las negociaciones que se generan dentro de los diferentes mercados existentes y ayudará a tomar medidas respecto a las acciones y decisiones que se desarrollan. Así mismo, se requiere estudiar aspectos como los beneficios de la comunidad en las cuales las empresas del sector desarrollan Responsabilidad social permiten analizar los impactos positivos y negativos de las actividades y decisiones desarrolladas dentro de las comunidades de manera que la producción sea sostenible y beneficiosa para las personas que forman parte de este grupo.

Para terminar, se sugiere que se estudie las relaciones a largo plazo de las organizaciones que aplican Responsabilidad social con la comunidad, ya que permite el análisis de la relación de las buenas prácticas sociales con los tratos existentes en las comunidades, esto permitiendo mantener relaciones a largo plazo que beneficien a ambas partes.

4.4. Conclusiones

- Existen Instituciones independientes como el Pacto Global de las Naciones Unidas que registran las actividades de las empresas que son socialmente responsables a nivel internacional, en el país apenas 98 empresas ecuatorianas se encuentran dentro del Pacto antes mencionado y dentro de ese grupo registrado la participación del sector cacaotero ecuatoriano es nula.
- El Pacto Global de las Naciones Unidas representa la más grande iniciativa consciente en los últimos años sobre temas relacionados a la RSE, el que las empresas se encuentren inscritas en tal iniciativa representan beneficios a largo plazo como, principalmente, incrementar la competitividad a nivel internacional y realzar la imagen institucional y a la vez nacional frente al mercado. Para el Sector de chocolate ecuatoriano fino de aroma representaría una gran ventaja competitiva tomando en cuenta que es un sector que se encuentra en auge actualmente.
- En base a los resultados obtenidos en la investigación, se puede visualizar a Cacaoyere como la empresa con el mayor porcentaje de cumplimiento en lo concerniente a prácticas de RSE con el 96,6%; dando a conocer la excelente gestión que ha llevado a cabo con sus partes interesadas y siendo potencialmente una herramienta que le permita conseguir certificaciones tanto nacionales como internacionales de RSE.
- Aunque ninguna empresa de las que se han analizado consiguió el porcentaje ideal del 100%, se apegan bastante al mismo, con lo cual se puede establecer que presentan un comportamiento aceptable frente a la gestión que realizan en temas de RSE.

- República del Cacao, Pacari y Cacaoyere son las empresas que presentan los mayores volúmenes de exportación de chocolate fino de aroma con cantidades sumamente altas, sus mayores mercados son Estados Unidos, Holanda, Malasia, México, Alemania y Brasil, efectivamente existe una favorable imagen del sector cacaotero en el mercado internacional, gracias al chocolate que produce mediante altos estándares de calidad. Al empezar a realizar el presente trabajo de investigación, se pudo visualizar que ninguna de las empresas en estudio se encontraba inscritas en el Pacto Global, pero actualmente República del Cacao ya se encuentra adherida al mismo, lo cual permite acrecentar la imagen del sector y del país a nivel internacional en cuanto a la gestión de RSE, siendo el punto de partida para que las demás empresas sigan el mismo camino.
- En base a los resultados obtenidos en la presente investigación, las empresas se podrían someter a criterios y valoración de una certificadora, ya que en base a los parámetros que se han evaluado y analizado, se visualiza un alto porcentaje de cumplimiento, por medio del cual podrían conseguir una certificación, formalizando así las prácticas de RSE que se gestionan dentro de las empresas en estudio.

4.5. Recomendaciones

- Es recomendable que las empresas cumplan certificaciones, para lo cual se requiere contar y tener al alcance de todas las evidencias necesarias que justifique los resultados obtenidos.
- Si se considera como parte de la economía es recomendable que esta experiencia sea asimilada por todos los sectores industriales de manera que se incremente la competitividad del país.
- Como tema primordial es necesario que las empresas se vean interesadas en conseguir una ventaja competitiva a nivel internacional para lo cual es recomendable para el sector en estudio se inscriba en el Pacto Global de las Naciones Unidas, lo que se convertiría en un elemento de competitividad, logrando así un importante posicionamiento en el mercado mundial. En virtud de lo antes

mencionado, se podría empezar con una certificación local siendo el primer paso para conseguir una certificación internacional, que genera ya un beneficio para las organizaciones involucradas y por ende para la imagen de país.

Bibliografía

- Altos de la Comisión de Derechos Humanos (CNUDH). *Naciones Unidas Derechos Humanos*. Recuperado el 03 de Mayo de 2017, de <http://www.ohchr.org/SP/Issues/Pages/WhatareHumanRights.aspx>
- Aguilar, L. (Octubre de 2010). Gobernanza: El nuevo proceso de Gobernar. *Friedrich Naumann para la libertad*, 72.
- Álvarez, R. (2012). Prácticas laborales en la empresa desde una perspectiva de gestión socialmente responsable según las normas ISO 26000 Y SA 8000. *Cegesti*, 2.
- Anecacao. (2014). *Cacao Nacional, producto emblemático del Ecuador*. Obtenido de <http://www.anecacao.com/index.php/es/quienes-somos/cacao-nacional.html>
- Argandoña, A., & Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "La Caixa"*, 21.
- Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (20 de octubre de 2008). Constitución ecuatoriana. 216. Montecristi, Manabí, Ecuador.
- Asamblea Nacional del Ecuador (IESS). (30 de Noviembre de 2001). Ley de seguridad social. 91. Quito, Pichincha, Ecuador. Recuperado el 10 de 05 de 2017
- Astorga, C., Ravera, P., Iriarte, J., & Ugarte, A. (2003). Gobierno corporativo como instrumento de creación de valor. *Universidad de Chile*, 107.
- Ballesteros, J. (1992). *Derechos humanos concepto, fundamentos y sujetos*. Madrid: Tecnos.
- Boaventura De Sousa, S. (1984). Hacia una concepción multicultural de los derechos humanos. *El otro derecho*, 7.
- Bowen, H. (1953). *Responsabilidades Sociales del hombre de negocios*. Estados Unidos: Federal Council of the Churches of Christ in America.
- Buchholz, R. (2001). Responsabilidad social. *Responsabilidad Social*, 5-9.
- Calvo, P. (2010). La participación de los Stakeholders internos, factores clave par auna gestión ética y responsable de la empresa. *Departamento de Filosofía y Sociología Universitat Jaume I*, 3-8.
- Cegesti. (2010). Prácticas justas de operación según ISO 26000. Países bajos. Recuperado el 10 de mayo de 2017

- Centra, R. (10 de 05 de 2017). Asuntos de consumidores. Guatemala. Obtenido de http://centrarse.org/?page_id=1237
- Chimbote, U. d. (2012). Prácticas laborales y Responsabilidad Social. 3.
- Confederación de Consumidores y Usuarios. (2006). La opinión y valoración de los consumidores sobre la responsabilidad social de la empresa en España. *CECU*, 6.
- Corporación Financiera Internacional. (2007). Relaciones con la comunidad y otros actores sociales. *Grupo del Banco Mundial*, 5.
- Council of Microfinance Equity Funds. (2012). La Práctica de la Gobernabilidad Corporativa en Instituciones Microfinancieras. *Council of Microfinance Equity Funds*, 4.
- Edward, F. (2012). La Gestión empresarial basada en los Stakeholders y la reputación. *Valores y ética para el siglo XXI*, 399-400.
- Elizabeth Pérez Mergarejo, Y. R. (mayo de 2014). Procedimiento para la aplicación de un modelo de madurez para la mejora de los procesos. *Revista Cubana de Ingeniería*, 2, 3, 4. Obtenido de <http://rci.cujae.edu.cu/index.php/rci/article/viewFile/217/pdf>
- Esteban, E. G. (2007). La teoría de los Stakeholders, un puente para el desarrollo práctico de la ética empresarial y de la responsabilidad social corporativa. 210.
- Fairtrade. (2016). *Productos de comercio justo en el mercado horeca: Disfrutar de una forma sostenible con Fairtrade*. Fairtrade. España: Sello comercio justo.
- Freeman, E. (1984). *Strategic Manangement*. Boston: Pitman Publishing.
- García, A. A. (2007). Responsabilidad Social Empresarial. Su contribución al desarrollo sostenible. *Futuros N° 17*, 9.
- Goldsmirth. (2002). El fin del management y el surgimiento de la democracia institucional. *Futuros N°17*.
- Gonzalez, E. (2007). La teoría de los Stakeholders, un puente para el desarrollo práctico de la ética empresarial y de la responsabilidad social corporativa. *Veritas*, 210.
- Guerrero, G. (9 de JUNIO de 2014). El cacao ecuatoriano. Su historia empezó antes del siglo XV. *Revista Líderes*, 1.
- Hitpass, B. (2014). *BPM: Business Process Management. Fundamentos y Conceptos de implementacion*. Santiago, Chile: BHH. Ltda.
- Instituto de promoción de exportaciones e inversiones (PROECUADOR). (31 de 01 de

- 2014). Recuperado el 19 de 08 de 2017, de <http://www.proecuador.gob.ec/2014/01/31/expertos-preven-que-ecuador-sera-el-cuarto-productor-mundial-de-cacao-al-2015/>
- Instituto ETHOS. (2008). Memoria de Sostenibilidad. *Uniethos*, 7.
- ISO. (2010). *Descubriendo ISO 26000*. Resumen, ISO, Secretaría Central, Ginebra. Recuperado el 03 de mayo de 2017
- ISO. (2010). *ISO 26000*. Ginebra: INEN.
- Krause, M. (30 de 06 de 2014). *El foro y el bazar*. Recuperado el 08 de 11 de 2016, de Universidad Francisco Marroquin: <http://bazar.ufm.edu/milton-friedman-escandaliza-la-responsabilidad-social-de-los-empresarios-es-aumentar-sus-ganancias/>
- Marchioni, M. (1999). *Teoría y metodología de la intervención comunitaria*. Madrid: Editorial Popular.
- Mitchell, R. (1997). *Toward a theor of stakeholder identificatiion and salience*. Georgia Academy of Managment.
- Naciones Unidas. (2003). Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor. *Departamento de Asuntos económicos y sociales*, 5.
- Narváez, M. S. (2003). *Amplitud de la definición legal de medio ambiente en Chile*. Iquique: CEME.
- Ojeda, J., Jiménez, P., Quintana, A., Crespo, G., & Viteri, M. (2015). Protocolo de investigación. (U. d. ESPE, Ed.) *Yura: Relaciones internacionales*, 5(1), 1 - 20.
- Oscar Montaña Arango, J. R. (2007). *Modelo que identifica el nivel de madurez de los procesos*
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas. (2016). Obtenido de <http://www.pactomundial.org/>
- Pedroche, M. D. (2010). Los Derechos Humanos. *Educación ético cívica*, 1.
- Pro Ecuador. (2013). Análisis del sector de cacao y elaborados. *Inteligencia Comercial e Inversiones*, 3.
- Rivera, R., & Malaver, M. (2011). La organización: Los Satkeholders y la responsabilidad social. *Documentos de Investigación*, 5-34.
- Roa, R. I. (2011). Medio Ambeinte y Responsabilidad Social. *Colección Política y*

responsabilidad social, 15.

Rodrigo Moreira. (2015). *Líderes*. (Jossey-Bass, Editor, & El Comercio) Recuperado el 29 de Octubre de 2016, de <http://www.revistalideres.ec/lideres/25-empresas-colocan-oferta-ecuador.html>

Rueda , C., & Vega Ruiz, M. (2005). Buenas prácticas de relaciones laborales en las Américas. *Oficina internacional del trabajo*, 11.

Sampieri. (2014). *Metodología de la investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill.

Santiago Aguirre, B. C. (Abril de 2007). *Diagnostico de la madurez de los procesos en empresas medias colombianas*. Obtenido de

<http://www.scielo.org.co/pdf/inun/v12n2/v12n2a04.pdf>

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). *Objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir*.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). *Plan Nacional de Desarrollo / Plan Nacional para el Buen Vivir*. Quito: Senplades.

Shleifer y Vishny. (1997). A Survey of Corporate Governance. *The Journal of Finance*, 737.

Torres, R. (2011). Las buenas prácticas laborales e un contexto de cambio. *Labor*, 33.

Uniapac México. (2009). Guía para una Gestión Empresarial Integral. *USEM*, 9.

Zaror, C. (2003). *Conceptos básicos sobre medio ambiente y desarrollo sustentable*. Buenos Aires: Editores GTZ-INET Argentina.