



**FACULTAD DE POSTGRADO  
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**EVALUACIÓN DE  
RESPONSABILIDAD SOCIAL  
EMPRESARIAL EN ONG  
PROYECTO MIRADOR PARA  
OBTENCIÓN DE CERTIFICACIÓN  
RSE**

**SUSTENTADO POR:**

**MARTÍN EDUARDO AVILÉZ BADOS**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE**

**MÁSTER EN**

**DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS, HONDURAS, C.A.**

**ABRIL, 2021.**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**UNITEC  
FACULTAD DE POSTGRADO**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTOR  
MARLON BREVÉ REYES**

**SECRETARIO GENERAL  
ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**VICERRECTORA ACADÉMICA  
DESIREE TEJADA CALVO**

**VICEPRESIDENTE UNITEC, CAMPUS S.P.S  
CARLA MARÍA PANTOJA**

**DIRECTORA NACIONAL DE POSTGRADO  
ANA DEL CARMEN RETTALLY**

**EVALUACIÓN DE  
RESPONSABILIDAD SOCIAL  
EMPRESARIAL EN ONG  
PROYECTO MIRADOR PARA  
OBTENCIÓN DE CERTIFICACIÓN  
RSE**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS  
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
MÁSTER EN  
DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**ASESOR METODOLÓGICO  
ABEL EDGARDO SALAZAR MEJÍA**

**ASESOR TEMÁTICO  
MIRNA ISABEL RIVERA GARCÍA**

**MIEMBROS DE LA TERNA:**

**NANCY MARGOTH LARA**

**DIONICIO PONCE LAGOS**

**GALEL NUÑEZ**

# **DERECHOS DE AUTOR**

© Copyright 2021  
Martín Eduardo Aviléz Bados

Todos los derechos son reservados



## **FACULTAD DE POSTGRADO**

### **EVALUACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN ONG PROYECTO MIRADOR PARA OBTENCIÓN DE CERTIFICACIÓN RSE**

#### **NOMBRE DEL MAESTRANTE:**

**MARTÍN EDUARDO AVILEZ BADOS**

#### **Resumen**

El presente documento de tesis ofrece una evaluación y diagnóstico de responsabilidad social empresarial en la ONG Proyecto Mirador. La organización crece y se expande en Centroamérica por lo que necesita incrementar su reputación y prestigio como una ONG socialmente responsable. El objetivo a cumplir por esta investigación es realizar una evaluación integral de Responsabilidad Social Empresarial mediante el estudio de materias e indicadores fundamentales en responsabilidad social empresarial. La hipótesis de investigación es que Proyecto Mirador no obtiene una calificación global mayor a 80% en el diagnóstico para considerarse una organización Socialmente Responsable. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo. Para efectos del estudio se utilizó el cuestionario INDICARSE herramienta certificada utilizada en Centroamérica. Los resultados obtenidos evidenciaron que Proyecto Mirador obtuvo una nota global de 93.63% por lo que se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula. Con base en estos resultados se propone un plan de acción para que Proyecto Mirador pueda mantener sus estándares de responsabilidad social empresarial y haga mejoras en ciertas áreas. Y como recomendación final que Proyecto Mirador se afilie a FUNDAHRSE para obtener sello de Empresa Socialmente Responsable ya que cumple con sus requisitos.

**Palabras claves: Diagnóstico RSE, Materias fundamentales RSE, Proyecto Mirador ONG, Responsabilidad Social Empresarial, Sello ESR Empresa Socialmente Responsable.**



## GRADUATE SCHOOL

### EVALUATION OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN NGO MIRADOR PROJECT TO OBTAIN CSR CERTIFICATION

**AUTHOR:**

**MARTÍN EDUARDO AVILÉZ BADOS**

#### **Abstract**

This thesis document offers an evaluation and diagnosis of corporate social responsibility in the Proyecto Mirador NGO. The organization grows and expands in Central America so it needs to increase its reputation and prestige as a socially responsible NGO. The objective to be fulfilled by this research is to carry out a comprehensive evaluation of Corporate Social Responsibility through the study of fundamental subjects and indicators in corporate social responsibility. The research hypothesis is that Proyecto Mirador does not obtain an overall rating greater than 80% in the diagnosis to be considered a Socially Responsible organization. The research has a quantitative, non-experimental, cross-sectional and descriptive approach. For the purposes of the study, the INDICARSE questionnaire was used, a certified tool used in Central America. The results obtained showed that Proyecto Mirador obtained an overall score of 93.63%, therefore the research hypothesis is rejected and the null hypothesis is accepted. Based on these results, an action plan is proposed so that Proyecto Mirador can maintain its standards of corporate social responsibility and make improvements in certain areas. And as a final recommendation that Proyecto Mirador join FUNDAHRSE to obtain the Socially Responsible Company seal since it meets its requirements.

**Keywords: Corporate Social Responsibility, CSR Core Subjects, CSR Diagnosis, ESR Socially Responsible Company Seal, NGO Proyecto Mirador.**

## **DEDICATORIA**

A Dios, mis padres y abuela. Los amo infinitamente. A todos los que en el camino hicieron posible este logro: Jerry y Jeny Williams, compañeros y catedráticos.

# ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1 INTRODUCCIÓN .....	1
1.2 ANTECEDENTES .....	2
1.2.1 ESTUDIOS PREVIOS .....	4
1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	6
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA .....	6
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA. ....	7
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	7
1.4 OBJETIVOS.....	7
1.4.1 OBJETIVO GENERAL .....	7
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	7
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	9
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....	9
2.1.1 ANÁLISIS DEL MACRO-ENTORNO .....	9
2.1.2 ANÁLISIS DEL MICRO-ENTORNO.....	11
2.1.3 ANÁLISIS LOCAL.....	14
2.1.4 ANÁLISIS INTERNO .....	16
2.2 TEORÍAS DE SUSTENTO .....	17
2.2.1 TEORÍAS SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL .....	17
2.2.1.1 TEORÍAS INSTRUMENTALES.....	17
2.2.1.2 TEORÍAS DE CARÁCTER POLÍTICO .....	18
2.2.1.3 TEORÍAS INTEGRADORAS .....	19
2.2.1.4 TEORÍAS ÉTICAS Y MORALES .....	20
2.2.1.5 NORMA INTERNACIONAL ISO 26000 .....	21
2.3 CONCEPTUALIZACIÓN .....	24
2.3.1 VARIABLE DEPENDIENTE.....	25
2.3.1.1 SELLO DE EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE FUNDHRSE.....	25
2.3.2 VARIABLES INDEPENDIENTES .....	26
2.3.2.1 MATERIA RSE GOBERNANZA .....	26
2.3.2.2 MATERIA RSE DERECHOS HUMANOS .....	26

2.3.2.3	MATERIA RSE MEDIO AMBIENTE.....	27
2.3.2.4	MATERIA RSE PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN.....	27
2.3.2.5	MATERIA RSE ASUNTOS DE CONSUMIDORES .....	27
2.3.2.6	MATERIA RSE PRÁCTICAS LABORALES .....	28
2.3.2.7	MATERIA RSE PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD ...	28
2.4	INSTRUMENTO UTILIZADO.....	28
2.4.1	CRITERIOS GENERALES DEL SISTEMA .....	31
2.4.2	CARACTERÍSTICAS DE LA HERRAMIENTA.....	32
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....		34
3.1	CONGRUENCIA METODOLÓGICA.....	34
3.2	HIPÓTESIS.....	41
3.3	ENFOQUE Y MÉTODOS.....	41
3.4	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	42
3.4.1	POBLACIÓN.....	43
3.4.2	MUESTRA .....	44
3.4.3	UNIDAD DE ANÁLISIS .....	44
3.4.4	UNIDAD DE RESPUESTA.....	44
3.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	44
3.5.1	TÉCNICAS UTILIZADAS.....	44
3.5.2	INSTRUMENTOS .....	45
3.6	FUENTES DE INFORMACIÓN.....	45
3.6.1	FUENTES PRIMARIAS .....	45
3.6.2	FUENTES SECUNDARIAS .....	46
CAPITULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS .....		47
4.1	PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	47
4.2	RESULTADOS CUESTIONARIO INDICARSE.....	47
4.3	MATERIA GOBERNANZA.....	48
4.4	DERECHOS HUMANOS .....	49
4.5	PRÁCTICAS LABORALES .....	50
4.6	MEDIO AMBIENTE.....	51
4.7	PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN .....	52
4.8	ASUNTOS DE CONSUMIDORES .....	53

4.9 PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD .....	54
4.10 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS .....	55
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	57
5.1 CONCLUSIONES .....	57
5.2 RECOMENDACIONES .....	58
CAPITULO VI. APLICABILIDAD .....	60
6.1 PLAN DE ACCIÓN .....	60
6.1.1 PLAN DE ACCIÓN RSE EN PROYECTO MIRADOR .....	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	62
ANEXOS .....	64
ANEXO 1. Resultados INDICARSE PROYECTO MIRADOR .....	64
ANEXO 2. APLICACIÓN DE CUESTIONARIO INDICARSE .....	78
ANEXO 3. (MISIÓN, VISIÓN Y VALORES) .....	82
ANEXO 4. MAPA ESTUFAS 2X3 CONSTRUIDAS, SALESFORCE .....	83
ANEXO 5. MURAL DE LOGROS Y CULTURA RSE .....	84
ANEXO 6. REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO .....	85
ANEXO 7. HOJA DE RECLAMOS FISICA .....	99
ANEXO 8. HOJA DE RECLAMOS VIRTUAL .....	100
ANEXO 9. INSTALACIONES PROYECTO MIRADOR .....	100
ANEXO 10 CAPACITACIONES .....	101
ANEXO 11 SALUD OCUPACIONAL .....	103
ANEXO 12 COLABORACIONES Y ESTUDIOS (MEDIO AMBIENTE) .....	104
ANEXO 13. VOLUNTARIADOS Y ENTREGA DE DONACIONES .....	105
ANEXO 14. RECONOCIMIENTOS A PROYECTO MIRADOR .....	107
ANEXO 15. MARKETING CON CABALLO ROJO .....	108
ANEXO 16. MANUALES AL CONSUMIDOR. ....	109

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	36
TABLA2. PLAN Y ESTRATEGIA DE INVESTIGACIÓN .....	43

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Proyecto Mirador estufas construidas por año (2004 – 2018) .....	2
Figura 2. Mapa de estufas construidas por región.....	3
Figura 3. Estufas 2x3 Proyecto Mirador.....	3
Figura 4. Brecha.....	6
Figura 5. Empresas por país en el Top 100 de compañías más socialmente responsables.....	9
Figura 6. Top 10 empresas más socialmente responsables en el mundo.....	10
Figura 7. Participación en reuniones internacionales de la ISO, por región a 2009.....	12
Figura 8. Principales empresas en América Latina que lideran los índices de RSE 2020.....	13
Figura 9. Principales áreas de inversión en la temática de RSE en Honduras.....	14
Figura 10. Resultados encuesta de satisfacción a miembros de FUNDAHRSE.....	16
Figura 11. Identificación de las variables.....	24
Figura 12. Variables y Dimensiones.....	35
Figura 13. Enfoque de la investigación.....	42
Figura 14. Puntaje Global por Materia Fundamental obtenido por Proyecto Mirador.....	47
Figura 15. Puntajes por dimensiones en Materia Fundamental Gobernanza.....	48
Figura 16. Puntajes por dimensiones en Materia Derechos Humanos.....	49
Figura 17. Puntajes por dimensiones en Materia Prácticas Laborales.....	50
Figura 18. Puntajes por dimensiones en Materia de Medio Ambiente.....	51
Figura 19. Puntajes por dimensiones en Materia de Prácticas Justas de Operación.....	52
Figura 20. Puntajes por dimensiones en Materia de Asuntos de Consumidores.....	53
Figura 21. Puntajes por dimensiones en Materia Participación y Desarrollo Comunidad.....	54

# CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

## 1.1 INTRODUCCIÓN

Desde hace varias décadas el tema de Responsabilidad Social Empresarial se ha convertido en una de las practicas más esenciales e importante de las organizaciones de hoy en día. La Responsabilidad Social Empresarial no es un fenómeno reciente. Desde 1943, en Johnson & Johnson se contaba con un credo en el que se definía la responsabilidad de la empresa hacia sus clientes, empleados, comunidad y otros grupos de interés. Sin embargo, se considera su desarrollo a partir de los años cincuenta cuando es publicado el libro Social Responsibilities of the Bussinesman de Howard R. Bowen (Raufflet, Lozano, Barrera, & García, 2012). Una organización de éxito integra practicas sostenibles, desarrolla equidad, incluye una ética, prácticas laborales justas y aporta a la sociedad en donde se encuentra ubicada. En la actualidad las organizaciones ya no solo se preocupan por generar ganancias y ser exitosos, ahora es esencial integrar a sus prácticas temas sociales y medioambientales.

Esta investigación está dirigida a estudiar la situación en materia de responsabilidad social empresarial de la organización no gubernamental (ONG) Proyecto, con oficinas centrales en Santa Bárbara, Honduras, es una organización que mediante la donación de Eco Fogones denominados Estufas 2x3 contribuye a mejorar la salud y el medio ambiente en las zonas rurales de Honduras. Por otra parte, también, participa en el mercado de créditos de carbono.

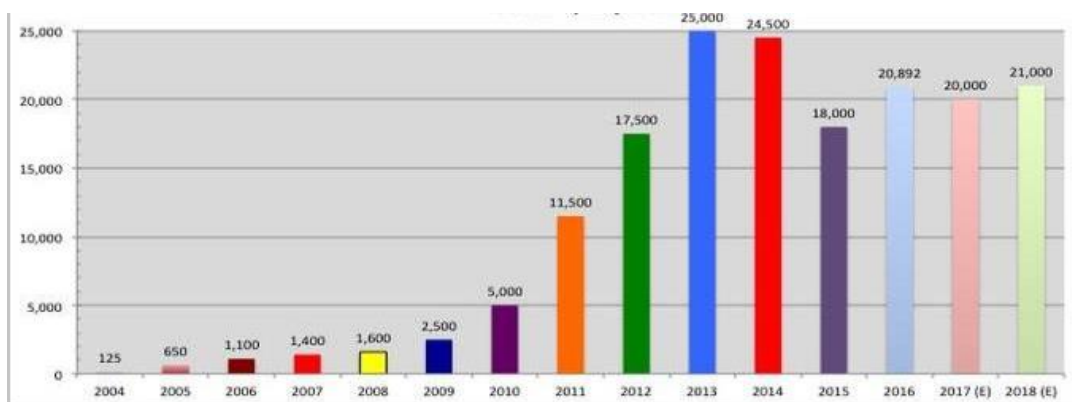
En esta tesis se realizará un diagnóstico basado en los indicadores de RSE de la Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial (Fundahrse). Este será la primera evaluación que realiza el Proyecto Mirador, el funciona en Centro América, pero este estudio se desarrollará en sus oficinas en el municipio de Santa Bárbara. La evaluación y diagnóstico se llevó a cabo en los meses de febrero y marzo del presente año. En ese sentido este diagnóstico es para determinar los niveles de cumplimiento en materias de RSE que alcanza Proyecto Mirador y proponer un plan de acción. La organización crece y se expande en Centroamérica por lo que necesita incrementar su reputación y prestigio como una ONG socialmente responsable.

## 1.2 ANTECEDENTES

Proyecto Mirador comenzó sus operaciones inicialmente bajo el nombre de Fundación Mirador en Santa Bárbara en diciembre de 2004. En el año 2008 se registró como organización no gubernamental por la Secretaria de Gobernación y Justicia bajo el nombre de Proyecto Mirador. Actualmente ya cuenta con más de 180 empleados en la organización, así como también apoya actualmente a 24 empresas a tiempo completo incluyendo sus Ejecutores, así como las empresas que proveen todos los materiales necesarios para construir la Estufa 2x3.

En 2009 emprendió el proceso de certificación con El Gold Standard, para la venta de créditos de carbono en el mercado voluntario, la certificación "Gold Standard" significa que un comprador de créditos de carbono estaría seguro de que las reducciones de emisiones verificadas de la Estufa el 2x3 son de la más alta calidad disponible. La estufa pasó por diferentes pruebas de laboratorio los que acreditan su eficiencia y su reducción de emisiones de CO2.

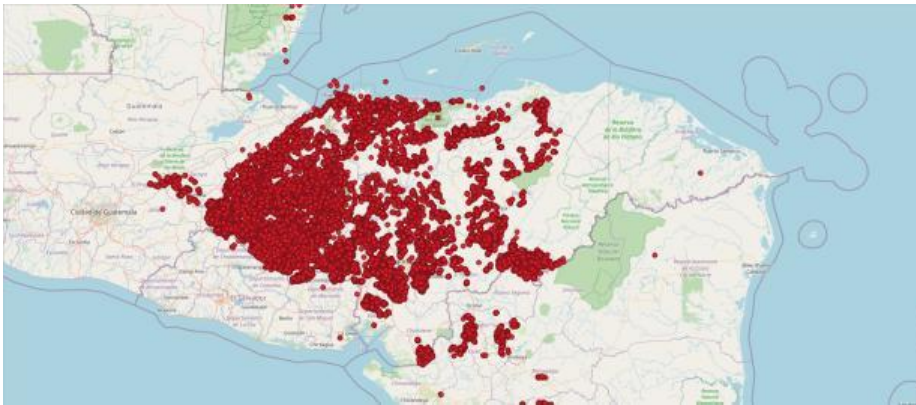
En 2010 Proyecto Mirador se convirtió en el primer proyecto en América Latina en ser certificado para la venta de bonos de carbono provenientes del uso de estufas mejoradas. En el año 2011, debido a las exigencias de monitoreo y evaluación que requería el Gold Standard para la verificación y auditoria de la reducción de emisiones de CO2, implementó tecnología y una base de datos en Salesforce. Para 2015, logró la construcción de 100,000 estufas desde que Proyecto Mirador comenzó a funcionar en 2004.



**FIGURA 1. Proyecto Mirador estufas construidas por año (2004 – 2018)**

**Fuente: Proyecto Mirador, 2018**

Durante los últimos años, se han aplicado metodologías de monitoreo y recolección de datos más eficientes y sin uso de papelería para hacer sus operaciones más amigables con el medio ambiente. Hoy día, Proyecto Mirador ha construido más de 200 mil estufas 2x3 en 15 departamentos de Honduras, beneficiando a más de 750,000 personas y reduciendo más de 1 millón de toneladas de CO2.



**Figura 2. Mapa de estufas construidas por región**

**Fuente: Proyecto Mirador, 2021.**



**Figura 3. Estufas 2x3 Proyecto Mirador**

**Fuente: Proyecto Mirador, 2021**

Esto denota los esfuerzos que la organización lleva hacia la excelencia en todas sus gestiones. De aquí nace la necesidad entonces de gestionarse como una empresa totalmente responsable en todas sus esferas. Ya que su cultura y ADN de la organización apuntan hacia desarrollo sostenible y amigable con el ambiente, beneficios a la salud y economía de todos sus

usuarios. La organización precisa de un diagnóstico RSE completo que abarque todas sus prácticas y le permita trazar metas a futuro para su crecimiento y cumplimiento en materia de RSE.

Proyecto Mirador se expande incluso fuera del país comenzando a tener presencia en Nicaragua y Guatemala. Es esencial para sus objetivos incrementar su reputación como empresa socialmente responsable, esto no solo ayudará a que su gestión alcance la excelencia, sino que proporcionará mejores prácticas que atraigan nuevos donantes a su organización.

### 1.2.1 ESTUDIOS PREVIOS

La búsqueda de material bibliográfico nos permite evidenciar los siguientes antecedentes relacionados con la investigación:

- 1) Ávila Mondragón, K. P (2012). “Modelo de responsabilidad social empresarial en la empresa minera Five Star Mining”. UNITEC, Tegucigalpa, Honduras. Este estudio contiene una propuesta de un diseño para la utilización de una herramienta para verificar los parámetros para ser socialmente responsable, orientada principalmente al rubro de la Minería en Honduras, desarrollando la investigación en una compañía de Minería que para efectos de este estudio la llamamos Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Five Star Mining. La investigación consta de dos estudios: Realizar un diagnóstico de RSE en la empresa minera Five Star Mining con respecto al cumplimiento de los requisitos para obtener el sello de RSE de Fundahrse y Formular un plan de acción para cumplir con los requisitos y conseguir el sello. Los resultados obtenidos en los siete ejes de FUNDAHRSE, Gobernabilidad, Colaboradores, Medio Ambiente, Proveedores, Mercadeo, Comunidad y Políticas Públicas fue de 71% lo que lo coloca por debajo de lo establecido por Fundahrse que es un 80% encontrando una debilidad en el eje de Medio Ambiente y Proveedores.
- 2) Lunaty Duran, J (2017). “Determinar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la Empresa Plantas Tropicales y Creación de Acta de Constitución de Proyecto”. UNITEC, Tegucigalpa, Honduras. El propósito y objetivo que cumple este documento de tesis es ofrecer información valiosa a la gerencia de la empresa Plantas Tropicales de la nueva tendencia administrativa que es la responsabilidad social empresarial (RSE), esta información es apoyada con un proceso metodológico cuantitativo de documentación y

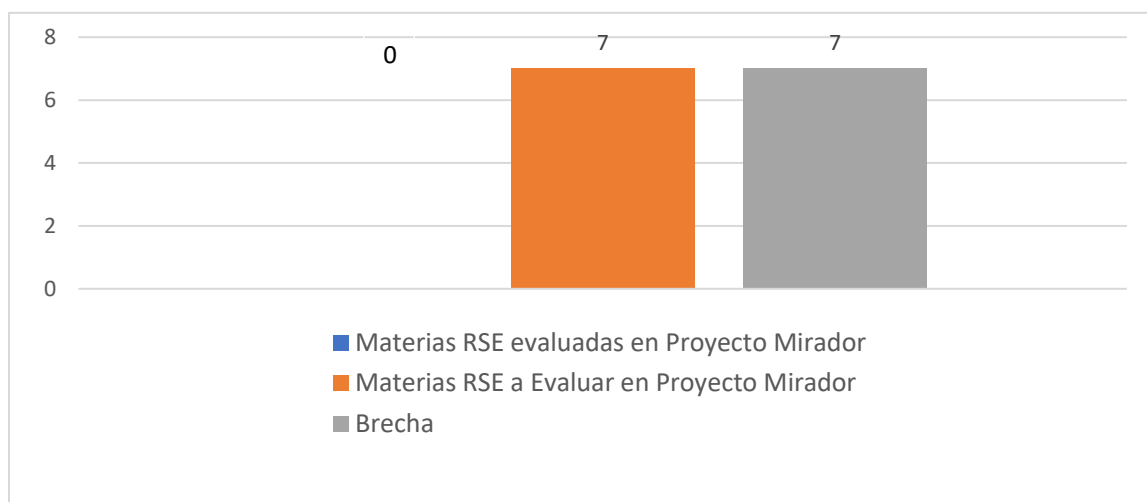
utilización de cuestionario que se aplicó a su capital humano para determinar el nivel o estado en cuanto a estas buenas prácticas, dentro de estas prácticas se enmarcaron cinco ejes de desempeño siendo estos: eje # 1 Misión, Visión, y Ética, eje # 2 Mercadeo Responsable, eje # 3 Calidad de Vida en la Empresa, eje # 4 Ambiente, y eje # 5 Compromiso con la Comunidad. Cada uno de los diferentes ejes evaluaron diferentes aspectos de importancia, los resultados marcaron que en los primeros cuatro ejes la RSE es regular con una puntuación más baja en el eje de ambiente, y el eje cinco resulto ser no satisfactorio, lo que nos lleva a la conclusión y recomendación de un acta de constitución de proyecto para mejorar en todos los ejes y específicamente en el cuatro y cinco que son los más bajos en cuanto a su gestión.

- 3) Dubón Fernández, D. E (2012): “Impacto de la responsabilidad social empresarial en la situación financiera de las empresas de Honduras; y propuesta de un plan estratégico integral de implementación de responsabilidad social empresarial enmarcado en la gestión gerencial y encaminado al cumplimiento de objetivos en beneficio tanto de la comunidad como de la compañía”. Universidad Nacional Autónoma de Honduras, San Pedro Sula, Honduras. Esta investigación muestra como se gestiona la responsabilidad social empresarial ante los impactos financieros y toma de decisiones en el ámbito empresarial hondureño. En este documento de tesis se propone el diseño de un Plan Estratégico Integral de Implementación de Responsabilidad Social Empresarial enmarcado en la gestión gerencial y encaminado al cumplimiento de objetivos en beneficio de la comunidad y las compañías. Mediante la encuesta aplicada se obtuvieron datos o indicadores que muestran que las empresas que practican Responsabilidad Social Empresarial lo hacen de manera estratégica no solo para presentarse a la Sociedad como una empresa que se preocupa por los problemas de la misma sino como un mecanismo de obtener un sitio dentro de la mente de la gente y gozar de buena reputación que aunado a las estrategias propiamente empresariales les convierten en empresas con ventaja sobre las demás porque son reconocidas por la Sociedad y esta prefiere los productos o servicios que ofrecen.

### 1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

#### 1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

Para toda organización en la actualidad el tema de Responsabilidad Social Empresarial forma parte fundamental de su estructura y objetivos. Proyecto Mirador es una ONG que pone en práctica muchos de los indicadores de las materias en RSE, pero no existe una evaluación que determine el nivel o grados de cobertura que la organización alcanza. Al carecer de este tipo de evaluación la organización no puede determinar en qué materias de Responsabilidad Social Empresarial debe mejorar o hacer ajustes. Con el presente proyecto de investigación se hará un análisis y revisión de las siete materias fundamentales de Responsabilidad Social Empresarial para establecer los niveles de alcance y acciones a tomar por parte de Proyecto Mirador. De esta manera Proyecto Mirador puede contribuir al desarrollo nacional como una ONG socialmente responsable.



**FIGURA 4. Brecha**

Fuente: Elaboración Propia

Como se observa en la figura 3 la brecha a cumplir en evaluación de materias de responsabilidad social empresarial en Proyecto Mirador es del 100% es decir, que se deben evaluar las siete materias de RSE. Para obtener la certificación es necesario cumplir con el 80% requerido por INDICARSE, es decir, cumplir con los requisitos necesarios en todas y cada una de las materias para poder optar a una certificación de empresa socialmente responsable.

### 1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Proyecto Mirador cumple con la calificación requerida del 80% para convertirse en una organización socialmente responsable según los estándares de INDICARSE?

### 1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Cuáles son los resultados de la medición de las materias fundamentales de RSE en Proyecto Mirador?
2. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los indicadores en materias de RSE en Proyecto Mirador?
3. ¿Cuál es el plan de acción en RSE que debe realizar Proyecto Mirador?

## 1.4 OBJETIVOS

### 1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar una evaluación integral de Responsabilidad Social Empresarial mediante el estudio de materias e indicadores fundamentales señalando las áreas de mejora y niveles alcanzados en Proyecto Mirador para la obtención de certificación RSE.

### 1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Medir cada una de las materias fundamentales de RSE en Proyecto Mirador.
2. Establecer el nivel de cumplimiento de cada materia fundamental de RSE mediante la aplicación de un instrumento diagnóstico.
3. Estructurar un plan de acción de RSE para Proyecto Mirador.

## 1.5 JUSTIFICACIÓN

Ser una organización socialmente responsable requiere de toda una estrategia organizacional, si bien hay empresas que realizan este tipo de acciones sólo para mejorar su reputación, muchas lo hacen porque son conscientes de la contribución que pueden hacer a la sociedad desde su rol activo.

Proyecto Mirador no posee un diagnóstico previo de RSE en su organización desde su fundación en 2004. Este diagnóstico proporcionará un amplio panorama a Proyecto Mirador sobre cómo debe adaptar o mantener sus operaciones organizacionales para un funcionamiento Socialmente Responsable y lograr esa contribución a la sociedad. La investigación permitirá evaluar y diagnosticar Proyecto Mirador para establecer los niveles de alcance y acciones a tomar en materia de Responsabilidad Social Empresarial.

# CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

## 2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

### 2.1.1 ANÁLISIS DEL MACRO-ENTORNO

La Agenda 2030 de las Naciones Unidas, aprobada por los dirigentes mundiales en 2015, constituye el nuevo marco para el desarrollo sostenible a nivel mundial y establece 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Representa el compromiso de erradicar la pobreza y lograr el desarrollo sostenible de aquí a 2030 en todo el mundo, sin excluir a nadie.

Los ODS equilibran las tres dimensiones del desarrollo sostenible: económica, social y medioambiental. Plantean objetivos concretos para los próximos 15 años, centrados, entre otras cosas, en: La dignidad humana, la estabilidad regional y mundial, un planeta sano, unas sociedades justas, resilientes y unas economías prósperas. Ayudan a promover la convergencia entre los países de la UE, en el seno de las sociedades y con el resto del mundo. (Unión Europea, 2015)

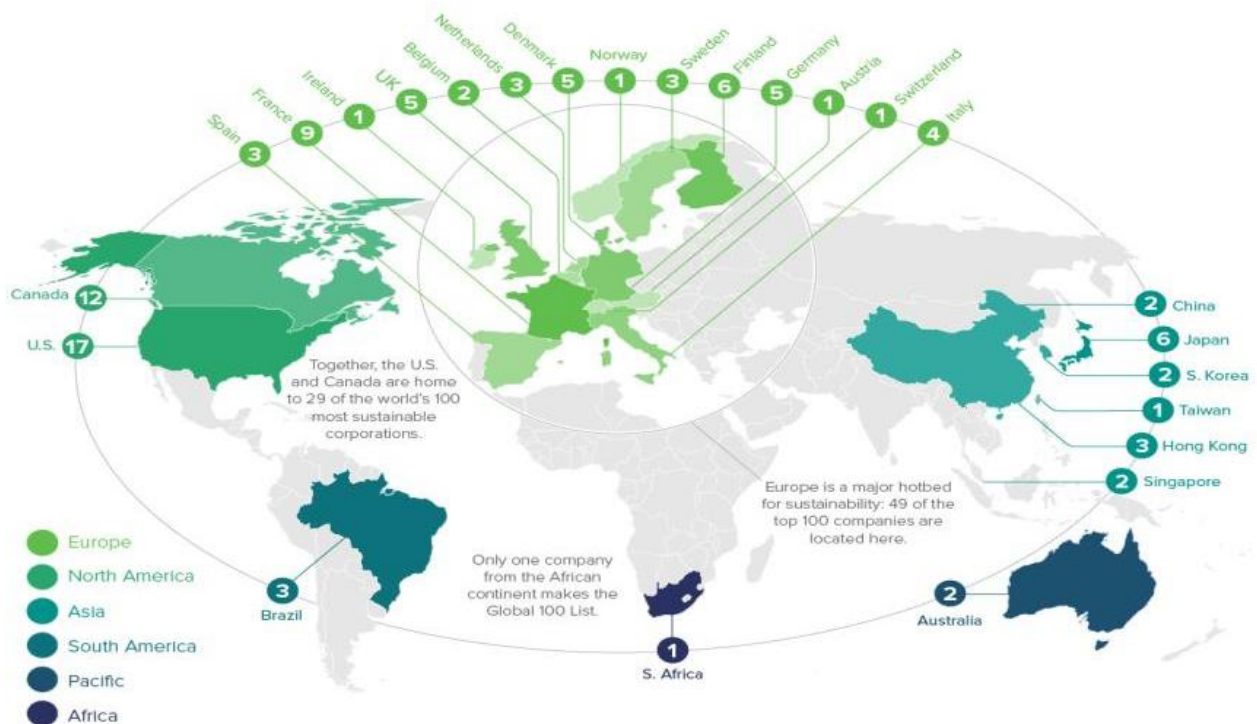
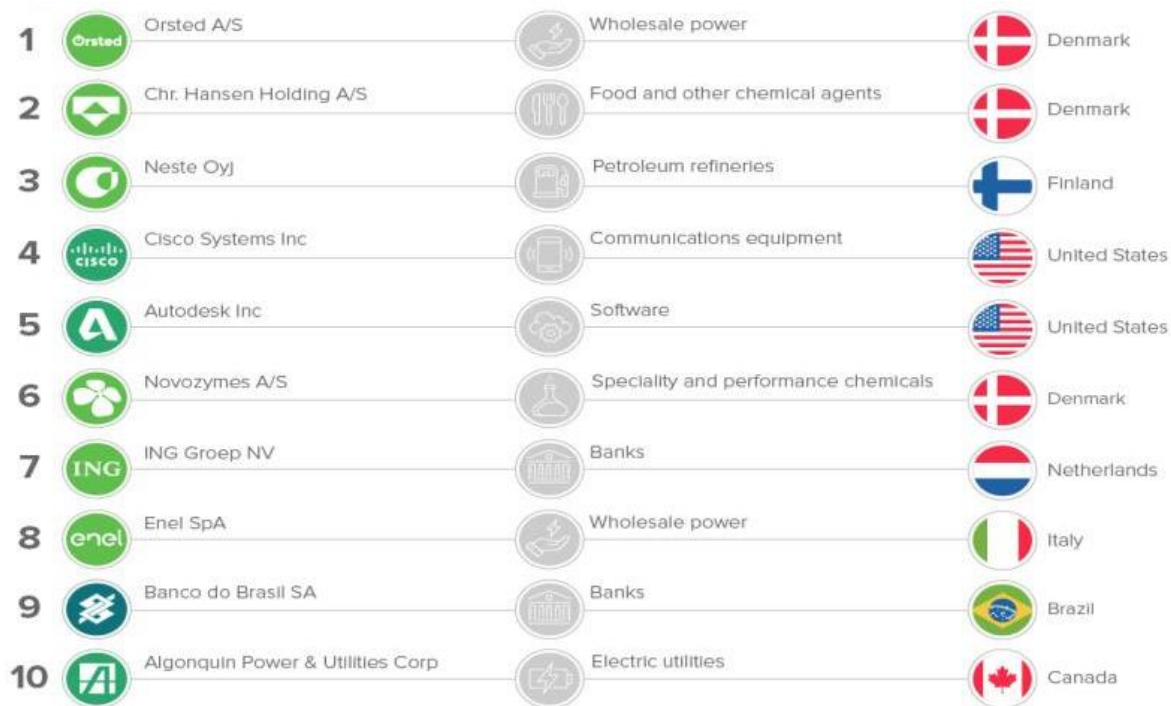


Figura 5. Empresas por país en el Top 100 de compañías más socialmente responsables.

Fuente: Corporate Knights, 2020



**Figura 6. Top 10 empresas más socialmente responsables en el mundo.**

Fuente: Corporate Knights, 2020

Corporate Knights es una revista internacional acerca de lo que ellos denominan capitalismo limpio. Año con año llevan a cabo una investigación de las empresas alrededor del mundo que sean las mejores en prácticas de responsabilidad social empresarial. Los investigadores se basan en datos fácilmente disponibles para todas las empresas que cotizan en bolsa con al menos 1 mil millones de dólares en ingresos brutos. Luego, las empresas se seleccionan tomando en cuenta varios indicadores clave de rendimiento (KPI) como ser su gestión de recursos, su gestión financiera, innovación, gestión de empleados e ingresos limpios.

Europa encabeza la lista con 49 empresas de las 100 incluidas en este reporte, siendo Francia el país con mayor presencia al colocar nueve compañías en el ranking seguido de Finlandia con seis y en tercer lugar Alemania con cinco al igual que Reino Unido con cinco. Es claro que las organizaciones europeas llevan la responsabilidad social empresarial a todos sus niveles. Sin embargo, Ørsted A / S de Dinamarca ocupa el primer lugar en la clasificación en 2020. En una década, la compañía ha transformado completamente su modelo de negocios, alejándose de la

compañía danesa de petróleo y gas natural (DONG) para convertirse en una compañía pura de energía renovable.

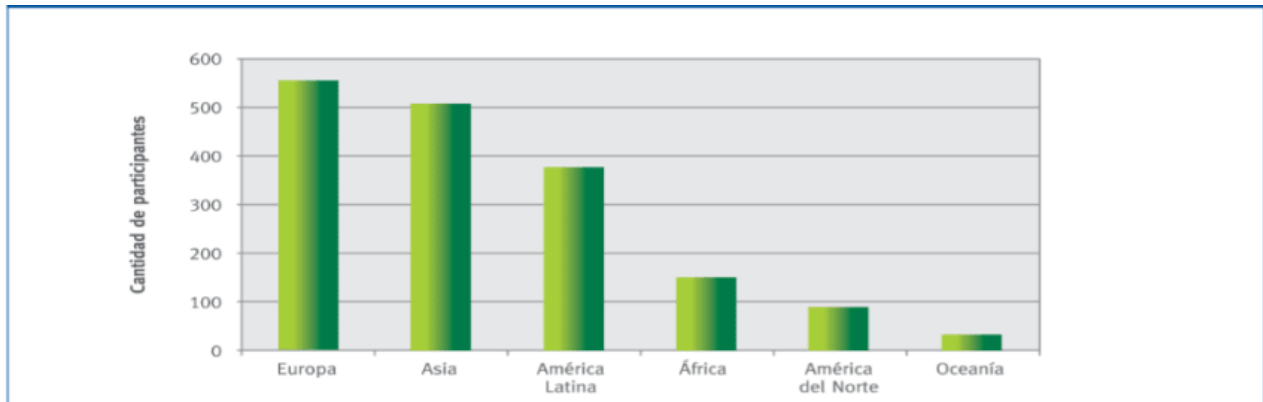
En la región Norte América 29 compañías figuran dentro de este ranking siendo Estados Unidos quien allana el camino con 17 empresas dentro de la clasificación y Canadá entrando en escena con 12. Mayormente el éxito de estas compañías se debe a la adopción de energías renovables, tal es el caso de Cisco Systems ocupa el cuarto lugar a nivel mundial, en parte como resultado de sus ingresos limpios por valor de la asombrosa suma de 25 mil millones de dólares. No se queda atrás Autodesk, que subió 43 lugares impresionantes desde 2019. ¿El factor principal detrás de este salto? La corporación de software ahora opera sus plataformas en la nube utilizando un 99% de energía renovable.

Por otra parte, Asia figura con 16 empresas siendo Japón su principal exponente con seis compañías dentro de las mejores del mundo en cuanto a responsabilidad social empresarial se refiere. Todas y cada una de ellas alineándose de manera disciplinada a los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU, ya que en este ranking Asia es quien tiene una amplia gama de industrias desde tecnología hasta automóviles.

En el resto del mundo, también hay algunas menciones notables en otras regiones. El Banco do Brasil de Brasil se mantiene en la lista de los diez primeros y es una de las tres empresas más sostenibles de toda América del Sur y el mundo. Es notable que en este Ranking el sector financiero es el que más figura.

### 2.1.2 ANÁLISIS DEL MICRO-ENTORNO

En América Latina con la instauración de la Norma ISO 26000, norma no certificable, organizaciones de Latinoamérica iniciaron a interesarse más por alinear sus objetivos y prácticas empresariales a esta norma. Aquí un gráfico de la participación por regiones del mundo Siendo Brasil, Argentina y Chile de los mayores países con mayor presencia y participación:



**FIGURA 7. Participación en reuniones internacionales de la ISO, por región a 2009**

Fuente: Fundación AVINA y Mercedes Korin, 2011.

Para el año 2020 el compromiso de las empresas en Latinoamérica en temas de responsabilidad social empresarial crece cada vez más. Tanto así que en el XIII encuentro de Latinoamericano de Empresas Socialmente Responsables 2020 realizado por CEMEFI (Centro Mexicano para la Filantropía) se celebró no solamente los veinte años de la creación del distintivo Empresa Socialmente Responsable (Distintivo ESR) sino también el acreditar a 918 empresas con el Distintivo ESR. Proceso en el cual participaron alrededor de 3,000 empresas de toda Latinoamérica. Mostrando de esta forma como la RSE se vuelve una cultura organizacional marcada en las prácticas de las empresas en la región.

El progreso de los países de América Latina y el Caribe en las áreas de sustentabilidad y RSE ha sido gradual, y comienza tímidamente su inclusión en las políticas públicas. No obstante, Latinoamérica está en una fase incipiente en la elaboración de leyes reglamentos y mecanismos de incentivos para fomentar la RSE. (Fundación Unión Europea-América Latina y el Caribe, 2019)

Con respecto al sector privado, el aumento de la cultura corporativa de reportar las actividades de RSE, incremento en el dialogo con grupos de interés a las empresas, la gradual incorporación de grupos vulnerables en las cadenas de valor empresariales, el incremento de prácticas para disminuir la huella medioambiental (principalmente con actividades de reciclaje o reutilización de materiales). Este informe también identifica que los países que han avanzado más en el diseño e implementación de políticas públicas sobre sostenibilidad en la región son Argentina, Brasil, Chile, Colombia, y Costa Rica. En el Caribe, el país que muestra mayor progreso es Trinidad y Tobago.

En la mayoría de los países de América Latina y el Caribe se constata interés por incrementar las alianzas público-privada, tanto por parte de los gobiernos, como de las empresas. Este mayor diálogo público-privado ha sido en parte responsable de la preparación de informes nacionales voluntarios sobre los avances en la Agenda 2030. Estos reportes se presentan anualmente a Naciones Unidas. En 2017, once países presentaron informes: Argentina, Belice, Brasil, Chile, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Panamá, Perú y Uruguay. Por último, el documento de la Fundación EU-LAC identifica una serie de temas prioritarios en donde se debería enfocar el trabajo en la RSE en los próximos años, derivados de encuestas a líderes de opinión de la región: Economía circular y mecanismos de protección al medio ambiente, y generación limpia de energía, Agenda 2030 e integración de los ODS en la estrategia empresarial, cadenas de valor social y medioambientalmente sostenibles, disminuir la pobreza multidimensional y crear comunidades sostenibles, empresas y derechos humanos.

Aquí una lista de las empresas en América Latina con mayor reputación en cuanto a responsabilidad social empresarial se refiere:

NOMBRE DE EMPRESA ^	SECTOR	PAÍS	NOMBRE DE EMPRESA ^	SECTOR	PAÍS
Arca Continental SAB de CV	Consumidores no cíclicos	México	Embotelladora Andina SA	Consumidores no cíclicos	Chile
Banco Bbva Argentina SA	Finanzas	Argentina	Enel Americas SA	Utilidades	Chile
Banco Bradesco SA	Finanzas	Brasil	Engie Brasil Energia SA	Utilidades	Brasil
Banco Davivienda SA	Finanzas	Colombia	Grupo Bimbo SAB de CV	Consumidores no cíclicos	México
Banco do Brasil SA	Finanzas	Brasil	Grupo Elektra SA de CV	Finanzas	México
Bancolombia SA	Finanzas	Colombia	Grupo Financiero Banorte SAB de CV	Finanzas	México
Celsia SA ESP	Utilidades	Colombia	Grupo Financiero Galicia SA	Finanzas	Argentina
Cemex SAB de CV	Materiales basicos	México	Industrias Peñoles SAB de CV	Materiales basicos	México
Centrais Eletricas Brasileiras SA	Utilidades	Brasil	Itaú Unibanco Holding SA	Finanzas	Brasil
Coca-Cola Femsa SAB de CV	Consumidores no cíclicos	México	Klabin SA	Materiales basicos	Brasil
Colbun SA	Utilidades	Chile	Lojas Renner SA	Cíclicos de consumo	Brasil
Companhia Energetica de Minas Gers CEMIG	Utilidades	Brasil	Natura & Co Holding SA	Consumidores no cíclicos	Brasil
Companhia Paranaense de Energia - COPEL	Utilidades	Brasil	Orbia Advance Corporation SAB de CV	Materiales basicos	México
Bodega Concha y Toro Inc	Consumidores no cíclicos	Chile	TIM Participacoes SA	Servicios de telecomunicación	Brasil
Duratex SA	Cíclicos de consumo	Brasil			
EDP Energias do Brasil SA	Utilidades	Brasil			

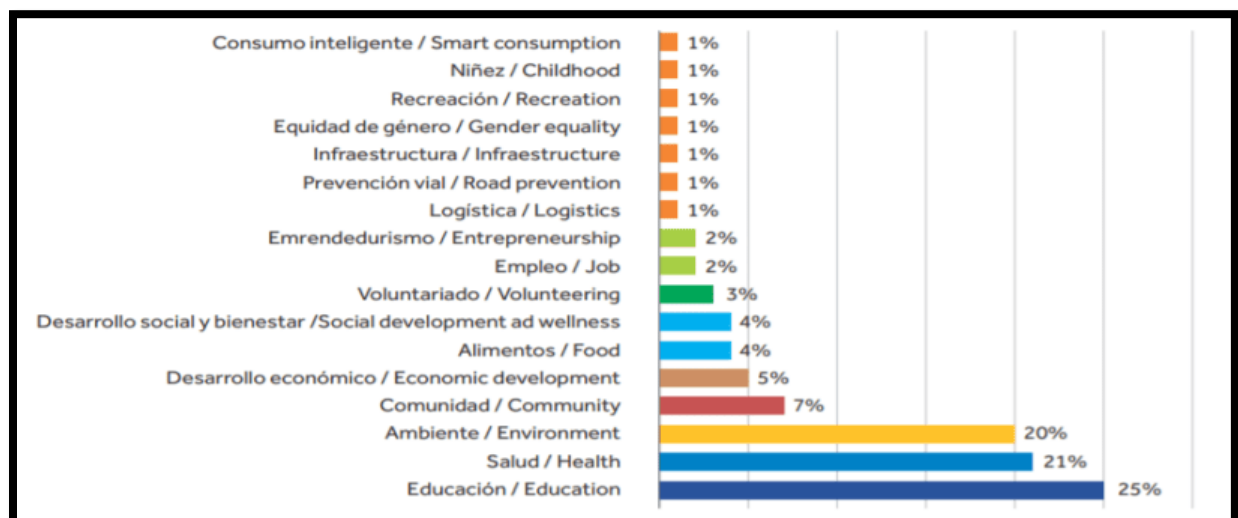
**Figura 8. Principales empresas en América Latina que lideran los índices de RSE 2020.**  
Fuente: BID Index Americas 2020

### 2.1.3 ANÁLISIS LOCAL

FUNDAHRSE bajo la visión de ser el punto focal de la Responsabilidad Social Empresarial en Honduras, esta institución creada en el año 2004, agrupa en la actualidad a más de 100 empresas bajo su sello de empresas socialmente responsables. FUNDAHRSE, promueve la Responsabilidad Social Empresarial, entendida como un compromiso continuo de la empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible, mejorando la calidad de vida de sus empleados y sus familias, así como de la comunidad local y de la sociedad en general. Se promulga una visión de negocios que integra armónicamente el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente. (INDICARSE, 2008)

Muchos son los casos de éxito que FUNDAHRSE da a conocer por medio de sus boletines informativos de organizaciones que han alcanzado resultados muy positivos en materias de responsabilidad social empresarial. Desde entonces son muchos los nuevos casos en las que empresas quieren dar el paso hacia un desarrollo sostenible y una responsabilidad social empresarial como parte de su cultura de éxito.

FUNDAHRSE realizó un estudio línea base de Responsabilidad Social Empresarial, filantropía e inversión social en Honduras el año 2018. Las principales áreas de inversión de la empresa son las siguientes:



**FIGURA 9. Principales áreas de inversión en la temática de RSE en Honduras.** Fuente: (FUNDAHRSE, estudio línea base de Responsabilidad Social Empresarial, filantropía e inversión social en Honduras, 2018)

Como se puede observar las principales áreas de inversión son las áreas de ambiente, salud y educación, seguidamente por el área de comunidades. Dentro del contexto empresarial se han desarrollado una serie de experiencias y buenas prácticas en las empresas que sirven de ejemplo de programas sostenibles de inversión social. (FUNDAHRSE, estudio línea base de Responsabilidad Social Empresarial, filantropía e inversión social en Honduras, 2018)

Desde entonces FUNDAHRSE ha trabajado arduamente por incorporar más empresas a las prácticas de RSE y actualmente cuenta con más de 100 empresas bajo sus estándares y sello de empresas socialmente responsables. Las empresas hondureñas año con año demuestran su interés y compromiso en temas de RSE así lo muestran los recientes datos donde empresas en Honduras invirtieron un monto global de \$23,517,770.40 en el año 2017 en materias de RSE. (FUNDAHRSE, 2018)

A partir del año 2018 FUNDAHRSE elaboró el Procedimiento de Servicio a la Membresía en donde se establece el mecanismo de seguimiento y atención a la membresía de la siguiente manera: evaluación anual de la satisfacción de las empresas miembro, evaluación de eventos de capacitación (esta se aplica al finalizar cada evento de capacitación), evaluación de proyecto (esta se aplica al finalizar cada proyecto), encuesta de salida para empresas miembro de FUNDAHRSE (esta se aplica en caso del egreso de una empresa miembro) y tratamiento de quejas y/o denuncia. FUNDAHRSE establece satisfacer de conformidad las exigencias de cada empresa, las distintas necesidades y por las cuales decidió ingresar a FUNDAHRSE. Para conocer las inquietudes, quejas o reclamos que tengan las empresas sobre algún servicio entregado, se establece el mecanismo de quejas y/o denuncias. (FUNDAHRSE, 2018)

Anualmente FUNDAHRSE realiza una encuesta electrónica con preguntas referente a los servicios, eventos y convocatorias, el fin es conocer qué se está haciendo bien, qué se debe mejorar, para lo cual al conocer los resultados de las encuestas se comparte con todas las áreas de FUNDAHRSE y se establece un plan de mejora. Para el año 2018 se encuestaron a 63 empresas pertenecientes a FUNDAHRSE, lo que representa un 58% del su total, para conocer su percepción acerca de los servicios y eventos de FUNDAHRSE los resultados se muestran a continuación:

2018	Resumen
	La mayoría de las empresas obtienen información en el Boletín FUNDAHRSE, página web, memoria de sostenibilidad y Facebook.
<b>82%</b>	expresa que FUNDAHRSE le genera valor agregado a su compañía.
<b>85%</b>	de las empresas expresan que FUNDAHRSE ofrece servicios que están de acuerdo o superan las expectativas.
<b>98%</b>	de las empresas considera que el nivel de profesionalismo por parte del personal es excelente.
<b>91%</b>	Satisfacción de la Conferencia Nacional de RSE.
<b>98%</b>	Grado de satisfacción de la Gala de entrega Sello ESR.

**FIGURA 10. Resultados encuesta de satisfacción a miembros de FUNDAHRSE**

Fuente: FUNDAHRSE, 2018

#### 2.1.4 ANÁLISIS INTERNO

Proyecto Mirador es una ONG que está comprometida con las familias hondureñas donándoles Estufas 2x3 (Eco fogones) amigables con el ambiente, la salud y la economía de las comunidades que abarca. La organización es ampliamente reconocida por la comunidad no solo por su filantropía, también por su cultura orientada a la sostenibilidad del ambiente, no solo a nivel nacional sino también a nivel internacional.

Como toda organización de éxito Proyecto Mirador quiere incrementar sus esfuerzos como organización socialmente responsable. Como anteriormente se describió Proyecto Mirador no posee un diagnóstico previo de RSE en su organización desde su fundación en 2004. Este diagnóstico proporcionará un amplio panorama a Proyecto Mirador sobre cómo debe adaptar o mantener sus operaciones organizacionales para un funcionamiento Socialmente Responsable y lograr esa contribución a la sociedad. La investigación permitirá evaluar y diagnosticar Proyecto Mirador para establecer los niveles de alcance y acciones a tomar en materia de Responsabilidad Social Empresarial.

## 2.2 TEORÍAS DE SUSTENTO

### 2.2.1 TEORÍAS SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

De acuerdo con el World Business Council for Sustainable Development, RSE es el compromiso continuo de las empresas para comportarse éticamente y contribuir al desarrollo económico, mejorando la calidad de vida de los empleados y de sus familias, de la comunidad local y de la sociedad en general.

Según Garriga y Melé (2004) hay varias perspectivas y teorías para analizar la RSE en las organizaciones. Esto demuestra que cada organización puede utilizar con diferentes enfoques la RSE en su negocio. A continuación, se profundiza en ellas:

#### 2.2.1.1 TEORÍAS INSTRUMENTALES

En estas teorías, llamadas Instrumentales, se enfoca en el estudio de las actividades sociales que permiten cumplir de mejor forma con los objetivos de creación de riqueza empresarial (Friedman, 1970; Murray y Montanari, 1986; Varadarajan y Menon, 1988; Lutz, 1996; Porter y Kramer, 2002). Para este primer grupo, las empresas buscarían desarrollar actividades de RSE siempre que estas acciones estén ligadas a la obtención de mayores beneficios económicos para sus accionistas.

En ellas la responsabilidad social empresarial puede llegar a convertirse en la palanca impulsora para el logro de los objetivos y metas establecidas por los directivos de las empresas.

Friedman, M. The Social Responsibility of business is to increase its profits. Times Magazine, 1970 expresa que:

“Las contribuciones filantrópicas deben ser realizadas por los accionistas o propietarios o empleadas, como una decisión independiente a la empresa. Sostiene que las organizaciones empresariales han sido creadas exclusivamente para generar utilidades y obtener la máxima rentabilidad para los accionistas, atendiendo a una ética en donde se respeten las leyes y

normas que regulan las actividades económicas de las empresas. La realización de actividades socialmente responsables son simples obras de caridad”

En la medida en que los usuarios o consumidores tengan una percepción de servicios o productos de alta calidad, se tendrá una mayor valoración de la marca y la mejora de la reputación de la organización, puesto que la responsabilidad social empresarial es considerada como intercambios entre la empresa y el entorno. (Murray. K. B. and Montanary. J. R. Strategic Management of the Socially Responsible Firm, 1986)

### 2.2.1.2 TEORÍAS DE CARÁCTER POLÍTICO

Explican que existe una relación o contrato social entre las empresas y la comunidad en que participa, el cual viene dado por el poder e influencia que tiene cada empresa sobre la economía.

En primera instancia existe el enfoque de Contrato Social considera que la responsabilidad social empresarial se deriva de un contrato social implícito firmado por todos los miembros de la sociedad. Este contrato social tiene dos niveles: un contrato macrosocial teórico que apela a todos los contrayentes racionales y constituye una hípernorma que reglamenta los contratos sociales; y un contrato micro-social real asumido por los miembros de numerosas comunidades locales y que genera normas de comportamiento y actitudes de las partes contratantes. (Donaldson, T. and Dunfee, T. Towards a Unified Conception of Business Ethics: Integrative Social Contracts Theory, Academy of Management Review. 1994; 19, 252- 284.)

En segunda instancia podemos citar el enfoque de la ciudadanía corporativa el que existe un fuerte sentido de responsabilidad de la empresa con respecto a las comunidades, la consideración de formar parte de asociaciones para promover el desarrollo de las comunidades y la creciente responsabilidad por el medio ambiente. Como consecuencia del proceso de globalización, la preocupación de la comunidad local se ha convertido paulatinamente en una preocupación en el ámbito global. (Wood, D.J. and Lodgson, J.M. Business Citizenship: From Individuals to Organitations. Business Ethics Quarterly, Ruffin Series. 2002)

### 2.2.1.3 TEORÍAS INTEGRADORAS

En este grupo se desarrollan una serie de trabajos que buscan explicar el desarrollo de actividades de RSE por el deseo de integrar diversas demandas sociales. Entre estas demandas destaca el cumplimiento de las leyes, políticas públicas y la gestión balanceada de los intereses particulares de los grupos de interés de una empresa (Jones, 1980; Vogel, 1986; Wartick y Mahon, 1994; Swanson, 1995; Mitchell et al., 1997; Rowley, 1997; Agle y Mitchell, 1999). El cumplimiento de las normas y obligaciones establecidas por una sociedad representan las instituciones que estructuran las interacciones políticas, económicas y sociales (North, 1990). Bajo este enfoque de estudio de RSE, las empresas deben respetar las instituciones establecidas en cada sociedad.

Dentro de estas teorías cabe mencionar el enfoque de Gestión de Asuntos Sociales sostenida por Vogel (*The Study of Social Issues in Management*, 1986): examina los procesos por los cuales la empresa identifica, evalúa y responde a los asuntos sociales y políticos que pueden afectar significativamente su negocio. A diferencia del concepto de receptividad social, que trata de la brecha existente entre las demandas sociales y el desempeño de la empresa, la gestión de asuntos sociales se enfoca en los procesos de inclusión de las demandas y el proceso de toma de decisiones basado en estas exigencias sociales.

El enfoque de Gestión de los Grupos Involucrados se orienta hacia las personas o grupos que afectan o se ven afectadas por las políticas o las prácticas empresariales. Los temas fundamentales examinados en esta propuesta son la cooperación entre los grupos de interés y la empresa, con el propósito de maximizar los beneficios mutuos y la eficiencia de las estrategias de manejo de intereses conflictivos. (Agle B. R. and Mitchell, R. K. 1999 *Who Matters to CEOs? An Investigation of Stakeholder Attributes and Saliency, Corporate Performance and CEO Values*. *Academy of Management Journal*.)

De igual forma las empresas pueden desarrollar cuatro tipos de actividades de responsabilidad social empresarial: en primer lugar, las responsabilidades económicas, que busca la rentabilidad para los accionistas. En segundo lugar, las responsabilidades legales, cumplir con el marco jurídico. En tercer lugar, las responsabilidades éticas, realizando lo que es correcto y no causar daño a terceros y por último la responsabilidad filantrópica, hacer contribuciones

voluntarias a la sociedad. (Carroll, A. The pyramid of Corporate Social Responsibility. Toward the moral management of Organizational Stakeholders. Business Horizons. 1991)

#### 2.2.1.4 TEORÍAS ÉTICAS Y MORALES

Un cuarto y último grupo lo constituyen teorías sobre Ética y Moral en los Negocios. En este enfoque se estudia el desarrollo de actividades de RSE en respuesta al cumplimiento de derechos universales, como el respeto por los derechos humanos, los derechos de la fuerza de trabajo, el respeto por el medio ambiente, la preocupación por un desarrollo sustentable, considerando actividades de negocio que presten atención al progreso tanto de las generaciones presentes como las futuras (Freeman, 1984; World Commission on Environment and Development, 1987; Donaldson y Preston, 1995; Gladwin y Kennelly, 1995; UN Global Compact, 1999; Freeman y Phillips, 2002).

El primer enfoque a citar es el enfoque Normativo de Grupos interesados. Este enfoque analiza las obligaciones fiduciarias de la empresa hacia todos sus grupos de interés, tales como: clientes, consumidores, proveedores, trabajadores, accionistas y comunidad. Su puesta en práctica requiere tomar como referencia alguna teoría ética, ya sea la kantiana, utilitarista, teoría de la justicia, etc. (Donaldson, T. and Preston, L. The Stakeholder Theory of the Corporation: Concepts, Evidence, and Implications. Academy of Management Review. 1995)

Estos autores en términos generales aseveran que las empresas al llevar a cabo sus actividades no solo deben considerar la gestión interna de sus recursos y operaciones, sino que además deben tener consideración a todos los actores que puedan afectar directa o indirectamente el desarrollo de sus actividades.

Seguidamente en este grupo entra el enfoque de los derechos universales. Están basados en los derechos humanos y laborales y el respeto al medio ambiente. La Propuesta nace como iniciativa de Kofi Annan quien fuera Secretario de las Naciones Unidas, y es conocida con el nombre de Pacto Global, cuya finalidad es promover el diálogo social para la constitución de una ciudadanía corporativa global, que posibilite conciliar intereses de empresas, con demandas y valores de la sociedad civil, los proyectos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU),

sindicatos y ONG, sobre la base de 10 principios que transversalizan el conjunto de actividades que materializan las empresas y que están relacionadas con los valores fundamentales en materia de: Derechos humanos, Normas laborales, Medio Ambiente, Lucha contra la corrupción.

Para el Pacto Global las Empresas, el comercio y la inversión, se constituyen en las bases esenciales para mantener la paz, el progreso y la prosperidad mundial, y considera que las acciones de responsabilidad empresarial son la fuente para construir confianza y capital social que facilite soportar un creciente desarrollo económico.

#### 2.2.1.5 NORMA INTERNACIONAL ISO 26000

ISO 26000 es una Norma Internacional que da orientación, recomendaciones sobre cómo cualquier organización puede mejorar su Responsabilidad Social y así contribuir al desarrollo sustentable ambiental, social y económico. ISO 26000 no es certificable, ya que no contiene requisitos. Apela a quienes, por cualesquiera razones, buscan mejorar sus procesos operativos e impactos operativos a través del comportamiento socialmente responsable. ISO es el desarrollador más grande del mundo de normas voluntarias internacionales, usadas por organizaciones de negocios y otras organizaciones; sus miembros son los órganos nacionales de normalización, y sus normas y reconocimiento de nombre tienen alcance global.

Está diseñada para funcionar en todos los contextos culturales y organizacionales – en cualquier país o región. Es flexible y el usuario decide cómo utilizarla. Fue negociada internacionalmente a través del método de consenso de ISO, utilizando un enfoque de múltiples partes interesadas, y balanceado para reflejar la diversidad global. Incorpora las experiencias de vida real de sus muchos colaboradores, y al mismo tiempo construye sobre normas internacionales y acuerdos relacionados con la Responsabilidad Social.

ISO 26000 le ofrece a sus usuarios orientación y recomendaciones sobre cómo estructurar, evaluar y mejorar su responsabilidad social, incluyendo las relaciones con las partes interesadas y los impactos comunitarios.

La ISO 26000 de responsabilidad social puede mostrar un compromiso a la mejora continua, atraer socios afines, inversionistas, clientes y personal, mejorar las relaciones con los empleados, las comunidades, los medios, los proveedores y las agencias gubernamentales, ayudar a establecer cadenas de valor más robustas y estables, contribuir al desarrollo sostenible reduciendo los impactos ambientales, sociales y económicos dañinos, ayudar a gestionar y reducir riesgos e identificar nuevas oportunidades. Provee a las organizaciones de un conjunto de expectativas sociales relacionadas con lo que constituye un comportamiento responsable, basado en instrumentos internacionales reconocidos.

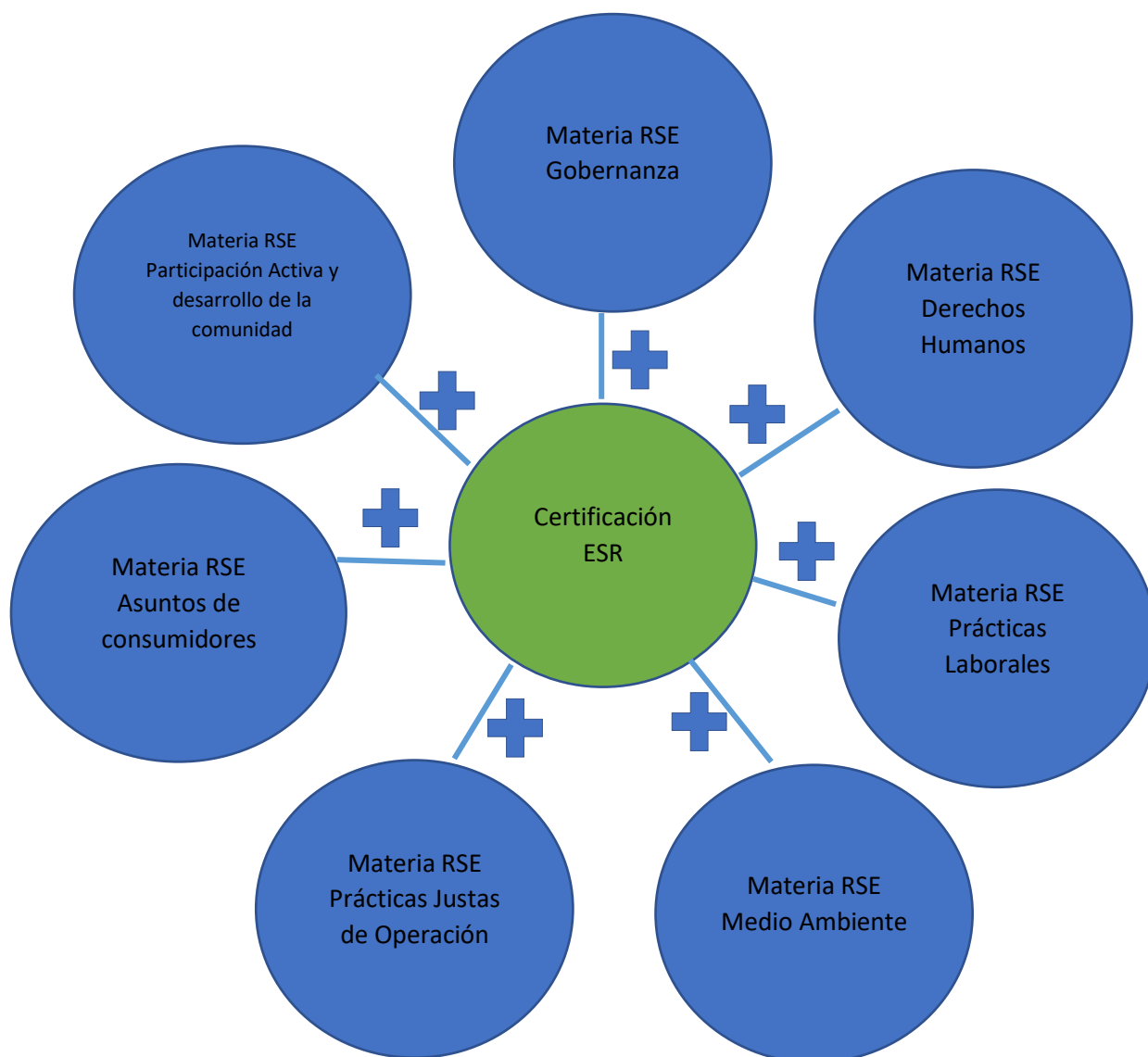
Aquí las siete materias que integran la ISO 2600 y que sirven como guía para aplicación de la Responsabilidad Social.

1. **Gobernanza de la organización:** es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos. En lo que respecta a la responsabilidad social, la gobernanza es quizá el pilar más importante, pues es a través de su toma de decisiones que una organización puede hacer posible un cambio hacia una conducta socialmente más responsable.
2. **Derechos humanos:** la ISO 26000 recomienda a las organizaciones que hagan un esfuerzo por conocer la normativa internacional sobre derechos humanos, incluyendo la Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH), el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP) y el Pacto Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC). El compromiso con el respeto y la protección de los derechos humanos debe existir constantemente.
3. **Prácticas laborales:** las prácticas laborales de una organización son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados. Las políticas incluyen, por ejemplo: reclutamiento, formación y desarrollo, salud, seguridad, procedimientos disciplinarios, promoción, jornada laboral, remuneración, etc. De acuerdo con la Guía, las prácticas laborales son un eje fundamental desde el cual una organización puede influir en el contexto social.

4. Medio ambiente: la utilización de los recursos, la localización física y la producción de residuos y agentes contaminantes son factores que afectan la estabilidad de los ecosistemas. La ISO 26000 aconseja adoptar un enfoque holístico para abordar el tema del medio ambiente que, además de reconocer la importancia de los factores económicos, sociales, de salubridad y ambientales que se derivan de sus acciones, tenga en cuenta la ineludible interrelación que existe entre ellos.
5. Prácticas justas de operación: hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas. Para la ISO 26000, 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.
6. Asuntos de consumidores: destaca la importancia de que la organización asuma ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible.
7. Participación activa y desarrollo de la comunidad: para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia.

## 2.3 CONCEPTUALIZACIÓN

En este espacio se definen las variables independientes y dependientes que determinaron el diseño y estructura del instrumento que se aplicó para la recolección de información y finalmente comprobar o rechazar la hipótesis de la investigación.



**FIGURA 11. Identificación de las variables.**

Fuente: Elaboración Propia.

## 2.3.1 VARIABLE DEPENDIENTE

### 2.3.1.1 SELLO DE EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE FUNDAHRSE

Desde su creación el Sello FUNDAHRSE de Empresa Socialmente Responsable se ha adaptado a las exigencias de las normas y estándares internacionales relacionadas a la sostenibilidad. Cada una de las empresas reconocidas se ha sometido a un riguroso proceso de evaluación que incluye: el llenado de la herramienta centroamericana y del Caribe INDICARSE, homologada con la Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000 y alineada con Objetivos de Desarrollo Sostenible y los principios de Pacto Global. Las empresas que lo obtienen por primera vez se someten a un proceso de preauditoria, auditoría externa y presentación de evidencias. Las empresas reciben el galardón en reconocimiento al esfuerzo, y dedicación demostrados al superar exitosamente las evaluaciones requeridas.

Según ISO26000 existen siete materiales fundamentales en RSE para cada organización. Cada una de las siete materias fundamentales es pertinente para todas las organizaciones que obtienen el sello. La RSE tiene muchos conceptos y distintas visiones. Según la Norma ISO 26000 la RSE es: La responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas, cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con las normas internacionales de comportamiento, y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

La RSE es una herramienta de negocios que integra armónicamente la estrategia empresarial, el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente. Lo anterior agrega valor y competitividad a la empresa. (FUNDAHRSE, 2018). La responsabilidad social empresarial se define como las situaciones en donde la empresa se compromete y cumple acciones que promueven y favorecen el bien social, más allá de los intereses de la empresa, y, por tanto, sobre lo que se espera como cumplimiento de la ley. (McWilliams, A., Siegel, D. y Wright, D. 2006)

Desarrollo Sostenible y la RSE: Es el desarrollo que permite satisfacer las necesidades de la generación de hoy sin perjudicar la capacidad de futuras generaciones de satisfacer las suyas. (Comisión Brundtland, 1987)

## 2.3.2 VARIABLES INDEPENDIENTES

### 2.3.2.1 MATERIA RSE GOBERNANZA

Es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos. (ISO 26000, 2010)

En lo que respecta a RSE, la gobernanza es quizá el pilar más importante, pues a través de su toma de decisiones que una organización puede hacer posible un cambio hacia una conducta socialmente responsable. (ISO 26000, 2010)

La influencia sobre la variable dependiente se presume es positiva, ya que, a mayor puntaje de Gobernanza, mayor posibilidad de obtener sello RSE.

### 2.3.2.2 MATERIA RSE DERECHOS HUMANOS

La ISO 26000 recomienda a las organizaciones que hagan un esfuerzo por conocer la normativa internacional sobre derechos humanos, incluyendo la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

La influencia sobre la variable dependiente se presume es positiva, ya que, a mayor puntaje en materia de derechos humanos, mayor posibilidad de obtener sello RSE.

### 2.3.2.3 MATERIA RSE MEDIO AMBIENTE

Es la obligación que tienen las organizaciones de adoptar un enfoque holístico sobre su responsabilidad medioambiental (asumir las consecuencias de sus operaciones), no desarrollar actividades que impacten negativamente en el ambiente y gestionar riesgos. (ISO 26000, 2010).

La influencia sobre la variable dependiente se presume es positiva, ya que a mayor puntaje en materia de derechos humanos, mayor posibilidad de obtener sello RSE.

### 2.3.2.4 MATERIA RSE PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN.

Hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas. Para la ISO 26000, las prácticas justas de operación pueden ser una útil herramienta para generar resultados socialmente favorables.

La influencia sobre la variable dependiente se presume es positiva, ya que a mayor puntaje en materia de prácticas justas de operación, mayor posibilidad de obtener sello RSE.

### 2.3.2.5 MATERIA RSE ASUNTOS DE CONSUMIDORES

La ISO 26000 destaca la importancia de que la organización asuma ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible. Así mismo ISO 26000 hace énfasis en tener la responsabilidad de retirar productos del mercado que puedan ocasionar daños y si manejan datos privados, asegurarse de la confidencialidad de sus clientes.

La influencia sobre la variable dependiente se presume es positiva, ya que a mayor puntaje en materia de asuntos de consumidores, mayor posibilidad de obtener sello RSE.

### 2.3.2.6 MATERIA RSE PRÁCTICAS LABORALES

Las prácticas laborales son un eje fundamental desde el cual una organización puede influir en el contexto social. Por ello, se trata de que la empresa maximice su contribución a la sociedad a través de unas prácticas laborales adecuadas como la creación de empleo, el respeto por la jornada laboral y el pago de salarios justos. (ISO 26000)

La influencia sobre la variable dependiente se presume es positiva, ya que, a mayor puntaje en materia de prácticas laborales, mayor posibilidad de obtener sello RSE.

### 2.3.2.7 MATERIA RSE PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Para que la responsabilidad social pueda desarrollarse en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de sus esferas de influencia.

La influencia sobre la variable dependiente se presume es positiva, ya que a mayor puntaje en materia de participación activa y desarrollo de la comunidad, mayor posibilidad de obtener sello RSE.

En última instancia es importante aclarar el término que ISO 26000 define para las partes interesadas en RSE: Partes interesadas son personas o grupos que son afectados por las acciones de su organización. Frecuentemente, también tienen la habilidad de afectarlo. Por eso, ISO 26000 enfatiza en el involucramiento con las partes interesadas y provee sugerencias sobre cómo realizarlo.

## 2.4 INSTRUMENTO UTILIZADO

Cuestionario Indicarse. Este instrumento se basa principalmente en un cuestionario sencillo de respuestas cerradas, donde las empresas pueden medir sus políticas, procesos y responsables cada año. Es una herramienta homologada a las expectativas de la ISO 26000:2010, los principios del

Pacto Global de las Naciones Unidas y las directrices de Global Reporting Initiative (GRI); que les permite a las empresas realizar un análisis exhaustivo de sus prácticas de RSE en cada una de las siguientes áreas:

1. Gobernanza
2. Derechos Humanos
3. Prácticas laborales
4. Medio Ambiente
5. Prácticas justas de operación
6. Asuntos de Consumidores
7. Participación activa y desarrollo de la Comunidad

INDICARSE le brinda a la empresa resultados cuantificables de su status en comparación con los promedios anuales de las empresas que se han autoevaluado en la región y en el país. Con estos datos las empresas tienen la capacidad de fortalecer su estrategia de sostenibilidad y realizar mejoras para agregar valor a lo que ofrece y a su marca.

A continuación, se describe el instrumento con todas las premisas que libro INDICARSE (2008) menciona en su capítulo tres:

Se entiende que la temática de Responsabilidad Social Empresarial es compleja y por lo tanto es difícil su medición. Sin embargo, se debe hacer un esfuerzo para definir herramientas que orienten su incorporación, sistematización, evaluación y comparabilidad. Entre ellos destaca el identificar una serie de indicadores comunes que guíen a las empresas a mejorar sus conductas de RSE favoreciendo la medición y comparabilidad. Bajo estas premisas, los indicadores son un instrumento que ayuda a visualizar en forma simple, práctica y comunicable aspectos relevantes de la situación específica de la empresa y los cambios que se registran en el tiempo respecto a los ejes de la RSE. Los indicadores son un insumo valioso para la toma de decisiones al proveer información sistemática y periódica acerca de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial. Como todo instrumento de medición, los indicadores de responsabilidad social empresarial que se presentan no agotan, ni pretenden reducir la realidad de la gestión empresarial en esta materia. Sin embargo, inspirados en el principio que postula la RSE de que “lo que no se mide no se puede

mejorar”, los indicadores son mecanismos que facilitan el seguimiento y autoevaluación de la Responsabilidad Social Empresarial, por lo que pueden constituirse en una herramienta fundamental para evaluar logros y deficiencias en las políticas y prácticas de RSE.

Se puede afirmar, que el principal objetivo del proceso de homologación de los Sistemas de Indicadores de RSE de la Región Centroamericana, es la elaboración de una herramienta de medición (autoevaluación) acerca del estado de la gestión empresarial, tanto al interno como al externo de la empresa. Los indicadores para la medición de la RSE en Centroamérica evalúan la existencia de “políticas y prácticas” al interno de la empresa, más no “resultados” puesto que pretenden medir el grado de incorporación de la RSE como estrategia.

A este respecto, cabe mencionar lo resuelto por los centros de RSE de la Región Centroamericana: “Este es un proyecto para desarrollar instrumentos de medición comparables, en coordinación y consenso con las instituciones centroamericanas para brindar mejores herramientas y servicios a las empresas miembros de las diversas organizaciones. Maximizar la sinergia entre las instituciones para acelerar la incorporación de la RSE en las empresas de cada uno de los países de Centroamérica.”

Como parte del objetivo de los Indicadores centroamericanos y de la elaboración del instrumento de autoevaluación de la RSE se encuentran también los beneficios que las organizaciones de RSE presentan: Evitar barreras no arancelarias. Al plantear formalmente la forma de hacer negocios responsables en la Región Centroamericana, se espera que, en el futuro, este documento sea un material de referencia respecto a la RSE y apoye acuerdos de comercio a nivel internacional.

Crear una plataforma de trabajo institucional para acelerar un cambio cultural en la forma de hacer negocios en la región. Garantizar congruencia y unificación de esfuerzos en la comparabilidad entre empresas: Constituir una plataforma de benchmarking empresarial. Sumar mejores prácticas de cada país, sin limitarse a las actuales, planteando un punto de partida para la generación de prácticas de RSE innovadoras como Región Centroamericana.

Fijar estándares propios de RSE. Posicionar a Centroamérica como una región consciente de la importancia del tema y líder al establecer parámetros de medición adaptados a su realidad.

Como complemento de lo anteriormente expuesto, es de vital importancia establecer los objetivos de la elaboración de un Sistema de medición regional de RSE:

**Autoevaluación:** Ofrecer un sistema que permita obtener información verificable, para que la empresa tome decisiones y acciones acerca de sus prácticas gerenciales basándose en la Responsabilidad Social Empresarial.

**Comparabilidad (benchmarking):** Es un método utilizado con el fin de que la empresa posea un punto de análisis de su gestión RSE y visualice, de ese modo, su estado y avances.

#### 2.4.1 CRITERIOS GENERALES DEL SISTEMA

1. Pertinencia y claridad de los indicadores seleccionados, de tal manera que los mismos sean un insumo efectivo para la toma de decisiones y se caractericen por un nivel de precisión y objetividad que no den lugar a diferentes apreciaciones.
2. Agrupamiento de los indicadores en torno a ejes o categorías preestablecidas, a fin de poder dar cuenta de los procesos puestos en marcha, los productos o resultados alcanzados y los impactos generados.
3. Combinación de parámetros cuantitativos (numéricos y porcentuales) como cualitativos (de apreciación y valorización subjetiva), para capitalizar los beneficios de ambas formas de medición.
4. Viabilidad en la recolección de la información, adecuándola a la disponibilidad y los procedimientos habituales de generación y reportes de información práctica.
5. Razonabilidad y coherencia entre los costos derivados del sistema de medición por indicadores propuesto, y el volumen total de recursos destinados por la empresa a acciones vinculadas a la RSE.
6. Priorización de Indicadores, con el objeto de facilitar el proceso de recopilación de datos, sistematización y comunicación de los mismos.

7. Respeto a la Institucionalidad por país, consistente en que la implementación del Sistema regional de indicadores será realizada por cada centro de RSE, conforme al reglamento de acuerdos y políticas de cada organización, buscando como fin último homologar la prestación de sus servicios.

8. No es certificable, este concepto establece que ninguna organización de RSE puede asegurar que una empresa es Socialmente Responsable por el hecho de recurrir al proceso de medición de la herramienta de autoevaluación de la RSE. El objetivo de utilizar el Sistema regional de Indicadores RSE no debe confundirse con un proceso de certificación RSE para las empresas.

#### 2.4.2 CARACTERÍSTICAS DE LA HERRAMIENTA

Las características de INDICARSE como Sistema de Indicadores regionales de RSE desarrollan una serie de postulados que definen su herramienta de medición como:

##### 1. Autoevaluación:

Consiste en la herramienta de medición RSE, la cual está elaborada como un instrumento de aplicación propia al público interno de la empresa.

##### 2. Universalidad:

Esta herramienta es aplicable a todo sector productivo, útil para cualquier tipo y tamaño de empresa.

##### 3. Confidencialidad:

Por ser de aplicación propia, los centros de RSE garantizan el resguardo de la información que las empresas presentan a través de esta herramienta.

##### 4. Comparabilidad:

La información que la herramienta ofrece, sirve para realizar ejercicios de comparación entre empresas, por sector productivo y tipo de empresa, tanto a nivel nacional como

regional.

#### 5. Temporalidad:

La herramienta presenta el estado de la RSE al interno de la empresa en determinado tiempo, permitiendo la medición temporal (anual) de la RSE.

#### 6. Confiabilidad:

Los resultados son fiables, puesto que presentan la existencia de supuestos verificables y comprobables a través de medios de verificación específicos.

#### 7. Gradualidad:

Esta herramienta permite, a través de sus resultados, que la empresa pueda evaluar la evolución de su gestión de RSE a razón del avance comparativo frente a la profundidad del alcance de los supuestos RSE presentados respecto a la anterior medición.

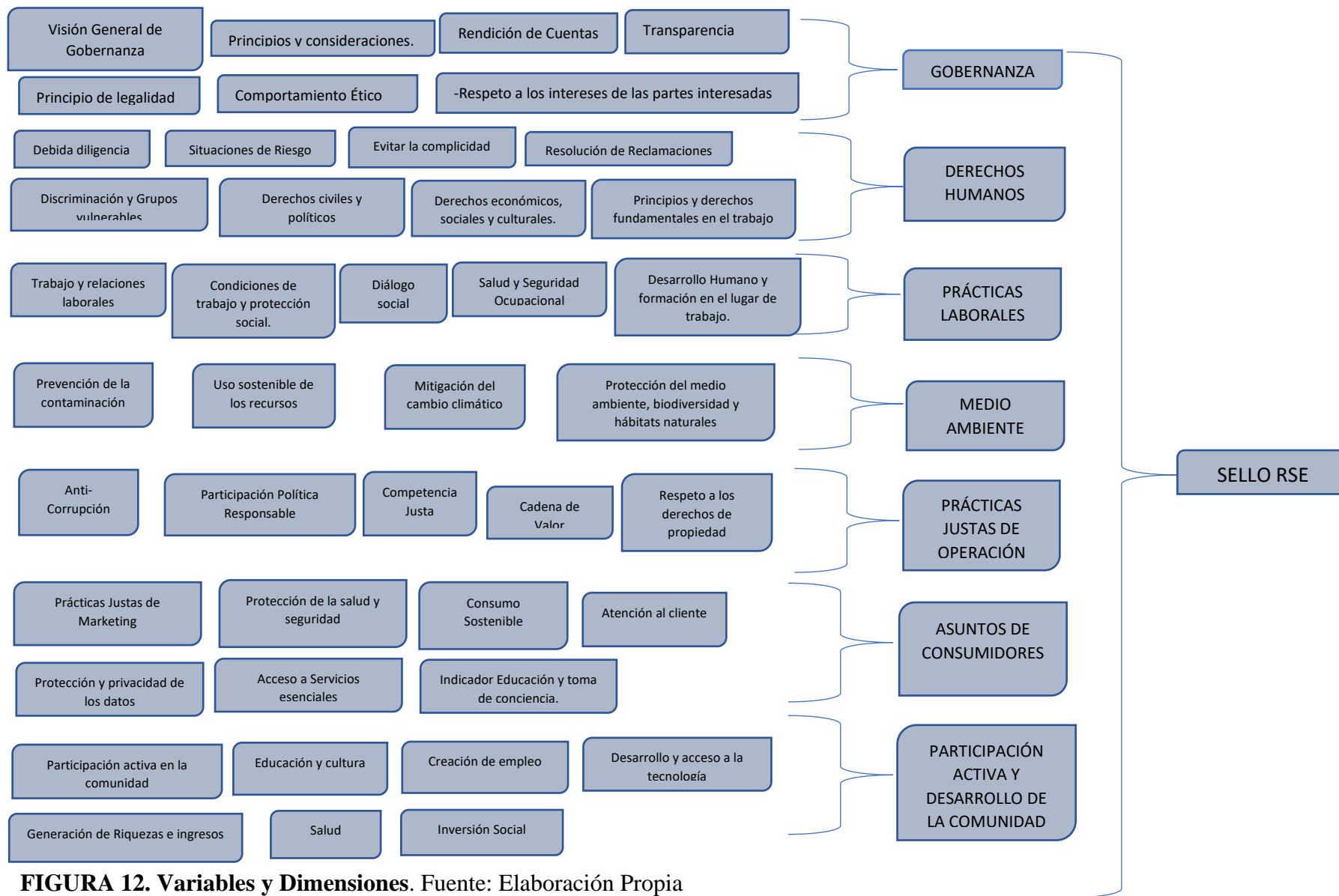
## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

Luego del marco teórico se procede a desarrollar la metodología a utilizar en la investigación a través de técnicas diseño y procedimiento para recabar la información necesaria que permita darle soporte al estudio, se aborda los temas de las variables, hipótesis diseño y enfoque de investigación, las unidades de respuesta y análisis de la investigación, dirigidas por las técnicas y herramientas utilizadas, así como las fuentes primarias y secundarias empleadas en el estudio.

Este apartado sirve de base para poder obtener los resultados más puros, por ello que aquí se entrelaza toda la información, donde el orden lógico sigue su curso, y a través de las herramientas ya diseñadas se obtiene la información precisa y eficaz.

### **3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA**

En esta sección se realiza una relación al planteamiento del problema y la metodología con la utilización de variables que permitan el desarrollo del estudio. La relación entre los objetivos y las preguntas del planteamiento del problema debe ser conocida, de igual manera las variables del estudio deben ser detalladas de la mejor forma, para que se puedan validar los resultados obtenidos. También se detallarán instrumentos eficaces para garantizar la coherencia entre las variables y la hipótesis planteada.



**FIGURA 12. Variables y Dimensiones.** Fuente: Elaboración Propia

**Tabla 1. Operacionalización de las Variables**

Variable Independiente	Definición		Dimensión	Indicador	Pregunta	Respuesta	Escala	Técnica
	Conceptual	Operacional						
Gobernanza	Arte o manera de gobernar que se propone como objetivo el logro de un desarrollo económico, social e institucional duradero, promoviendo un sano equilibrio entre el Estado, la sociedad civil y el mercado de la economía.	Sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos.	-Visión General de Gobernanza -Principios y consideraciones. -Procesos y estructuras de tomas de decisiones -Rendición de Cuentas -Transparencia -Comportamiento Ético -Respeto a los intereses de las partes interesadas -Respeto al principio de legalidad -Respeto a la normativa internacional de comportamiento	Niveles	Sección 1 de preguntas Herramienta INDICARSE	-Si, -En proceso, -No -No aplica	Nominal	Cuestionario

**Continuación Tabla 1**

Variable Independiente	Definición		Dimensión	Indicador	Pregunta	Respuesta	Escala	Técnica
	Conceptual	Operacional						
Derechos Humanos	Son garantías jurídicas universales que protegen a los individuos y a los grupos frente a las acciones que menoscaban las libertades fundamentales y la dignidad humana.	Son garantías jurídicas universales que protegen a los individuos y a los grupos frente a las acciones que menoscaban las libertades fundamentales y la dignidad humana.	-Debida diligencia -Situaciones de Riesgo -Evitar la complicidad -Resolución de Reclamaciones -Discriminación y Grupos vulnerables -Derechos civiles y políticos -Derechos económicos, sociales y culturales. -Principios y derechos fundamentales en el trabajo	Niveles	Sección 2 de preguntas Herramienta INDICARSE	-Si, -En proceso, -No -No aplica	Nominal	Cuestionario

**Continuación Tabla 1**

Variable Independiente	Definición		Dimensión	Indicador	Pregunta	Respuesta	Escala	Técnica
	Conceptual	Operacional						
Prácticas Laborales	Son todas aquellas prácticas y políticas de una organización que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores sub contratados.	Son todas aquellas prácticas y políticas de una organización que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores sub contratados.	-Trabajo y relaciones laborales. -Condiciones de trabajo y protección social. -Diálogo social. -Salud y Seguridad Ocupacional. -Desarrollo Humano y formación en el lugar de trabajo.	Niveles	Sección 3 de preguntas Herramienta INDICARSE	-Si, -En proceso, -No -No aplica	Nominal	Cuestionario
Medio Ambiente	Es un sistema formado por elementos naturales y artificiales que están interrelacionados y que son modificados por la acción humana.	Es un sistema formado por elementos naturales y artificiales que están interrelacionados y que son modificados por la acción humana.	-Prevención de la contaminación -Uso sostenible de los recursos. -Mitigación del cambio climático. -Protección del medio ambiente, biodiversidad y hábitats naturales.	Niveles	Sección 4 de preguntas Herramienta INDICARSE	-Si, -En proceso, -No -No aplica	Nominal	Cuestionario

**Continuación tabla 1**

Variable Independiente	Definición		Dimensión	Indicador	Pregunta	Respuesta	Escala	Técnica
	Conceptual	Operacional						
Prácticas justas de operación.	Referencia a la necesidad que una organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas.	Referencia a la necesidad que una organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas.	-Anti-Corrupción -Participación Política responsable -Competencia Justa -Cadena de Valor -Respeto a los derechos de propiedad	Niveles	Sección 5 de preguntas Herramienta INDICARSE	-Si, -En proceso, -No -No aplica	Nominal	Cuestionario
Asuntos de Consumidores	Proporcionar productos que en condiciones normales sean seguros para las personas, el medio ambiente y para su propiedad. Pensar en más que las condiciones mínimas reguladas o legisladas en su país.	Proporcionar productos que en condiciones normales sean seguros para las personas, el medio ambiente y para su propiedad. Pensar en más que las condiciones mínimas reguladas o legisladas en su país.	-Prácticas justas de Marketing, información objetiva e imparcial. -Protección de la salud y seguridad de los consumidores -Consumo sostenible -Atención Al cliente, apoyo y solución de quejas.	Niveles	Sección 6 de preguntas Herramienta INDICARSE	-Si, -En proceso, -No -No aplica	Nominal	Cuestionario

**Continuación Tabla 1**

Variable Independiente	Definición		Dimensión	Indicador	Pregunta	Respuesta	Escala	Técnica
	Conceptual	Operacional						
			-Protección y privacidad de los datos de los consumidores. -Acceso a Servicios esenciales. -Indicador Educación y toma de conciencia.					
Participación activa y desarrollo de la comunidad	Es cuando una organización desarrolla políticas y procesos que contribuyen al desarrollo político, económico y social de las comunidades que están dentro de su área de influencia.	Es cuando una organización desarrolla políticas y procesos que contribuyen al desarrollo político, económico y social de las comunidades que están dentro de su área de influencia.	-Participación activa en la comunidad. -Educación y cultura -Creación de empleo -Desarrollo y acceso a la tecnología. -Generación de riqueza e ingresos. -Salud -Inversión Social	Niveles	Sección 7 de preguntas Herramienta INDICARSE	-Si, -En proceso, -No -No aplica	Nominal	Cuestionario

## 3.2 HIPÓTESIS

"Son las guías para una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones" (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 92). A continuación, se presenta la hipótesis de la investigación y la hipótesis nula para determinar la viabilidad de implementar plataformas tecnológicas para ambientes especializados de aprendizaje a través de tecnologías inalámbricas en centros educativos rurales.

**Hi:** Proyecto Mirador no obtiene una calificación global mayor a 80% en el diagnóstico para considerarse una organización Socialmente Responsable.

**Ho:** Proyecto Mirador obtiene una calificación global mayor a 80% en el diagnóstico para considerarse una organización Socialmente Responsable.

## 3.3 ENFOQUE Y MÉTODOS

La investigación a desarrollar será mediante un enfoque cuantitativo, con diseño de investigación no experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente variables.

Es decir, se trata de una investigación donde no se hace variar intencionadamente las variables independientes cuya investigación consiste en observar fenómenos tal y como se dan en su contexto, natural, para después analizarlos, el estudio tiene un diseño transversal, ya que mide a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal con un alcance descriptivo también conocida como la investigación estadística, que consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas, de una población dada, el tipo de muestra es no probabilística y la técnica a utilizar será a través de un cuestionario. Por medio del enfoque cuantitativo se podrá hacer la recolección y medición de todos los datos necesarios para probar o rechazar la hipótesis formulada en la presente investigación.



**Figura 13. Enfoque de la investigación.**

Fuente: Elaboración propia

### 3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Según Hernández Sampieri et al. (2008), el diseño de la investigación es el plan o estrategia que se define para obtener la información que se requiere en una investigación.

El plan o estrategia para esta investigación se describe a continuación:

**Tabla 2. Plan o estrategia de la investigación**

Estrategia	Actividades	Recursos		Tiempo de ejecución	Responsables
		Humanos	Materiales		
Llevar a cabo el llenado del cuestionario INDICARSE con la muestra seleccionada en Proyecto Mirador	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplicar el cuestionario indicarse.</li> <li>2. Tabular y Analizar los resultados</li> <li>3. Mostrar resultados obtenidos.</li> </ol>	4 personas (Directora Ejecutiva, director operativo, Gerente Internacional y Gerente de RRHH)	Cuestionario Indicarse, lápiz, papel, laptop.	1 y 2 de marzo 2021. 4 horas por día.	Martín Eduardo Aviléz Bados
Conclusiones y Recomendaciones	Realizar las conclusiones y recomendaciones del estudio.		Laptop.	3 de marzo 2021	Martín Eduardo Aviléz Bados
Plan de Acción	Elaborar propuestas de plan de acción con base en los resultados obtenidos		Laptop	Marzo 2021	Martín Eduardo Aviléz Bados

Fuente: Elaboración Propia

### 3.4.1 POBLACIÓN

Hernández Sampieri et al. (2010) menciona que la población es conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. La población para este estudio son los colaboradores de la ONG Proyecto Mirador.

### 3.4.2 MUESTRA

Según Hernández Sampieri et al. (2010): “La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población” (p.173).

Ya que el cuestionario INDICARSE es una herramienta que para ser completada requiere de amplios conocimientos del funcionamiento total de la organización solo se toman en cuenta 4 personas (Directora Ejecutiva, director operativo, Gerente Internacional y Gerente de RRHH) de Proyecto Mirador siendo ellos los más idóneos candidatos a responder el cuestionario.

### 3.4.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

Las unidades de análisis son los participantes, objetos o sucesos o comunidades de estudio, lo cual depende del planteamiento de la investigación y de los alcances del estudio. (Hernández Sampieri et al. 2010). Para efecto del estudio se toma como unidad de análisis el cuestionario INDICARSE aplicado en Proyecto Mirador.

### 3.4.4 UNIDAD DE RESPUESTA

La unidad de respuesta son los resultados obtenidos del cuestionario INDICARSE en la presente investigación los cuales indicarán el grado de cumplimiento de El Proyecto El Mirador con respecto a la certificación del Sello de RSE.

## 3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

### 3.5.1 TÉCNICAS UTILIZADAS

Para efectos de esta investigación se utilizó un cuestionario el cual es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y

organizadas, secuenciadas y estructuradas de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información necesaria.

### 3.5.2 INSTRUMENTOS

En esta investigación de evaluación y diagnóstico de RSE en Proyecto Mirador se utiliza el cuestionario INDICARSE herramienta oficial usada por instituciones RSE en todo Centroamérica. Herramienta homologada con ISO26000.

## 3.6 FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información son funcionales para la revisión de la literatura, estas pueden obtenerse pendiente la consulta de bibliografía y otros materiales que sean útiles para los propósitos del estudio, de donde se tiene que extraer la información relevante y necesaria que atañe al problema de investigación. Esta revisión debe ser selectiva, puesto que cada año en diversas partes del mundo se publican artículos en revistas, periódicos, libros y otra clase de materiales en las áreas del conocimiento. La consulta tendrá mayor enfoque y sentido en términos de búsqueda precisos al planteamiento del problema, la búsqueda se hace tanto en el idioma español y en inglés, porque gran cantidad de fuentes primarias se encuentran en estos idiomas. (Hernández Sampieri et al., 2010, p. 54).

### 3.6.1 FUENTES PRIMARIAS

Los datos primarios de esta investigación se toman de: Cuestionario INDICARSE, FUNDAHRSE y empleados del alto mando en Proyecto Mirador.

### 3.6.2 FUENTES SECUNDARIAS

- 1) ISO26000
- 2) INDICARSE: Libro
- 3) ONU: Artículos, boletines informativos.
- 4) -Base de Datos CRAI: libros electrónicos, informes y escritos, libros del CRAI de UNITEC.
- 5) Google Académico: Artículos e informes académicos.

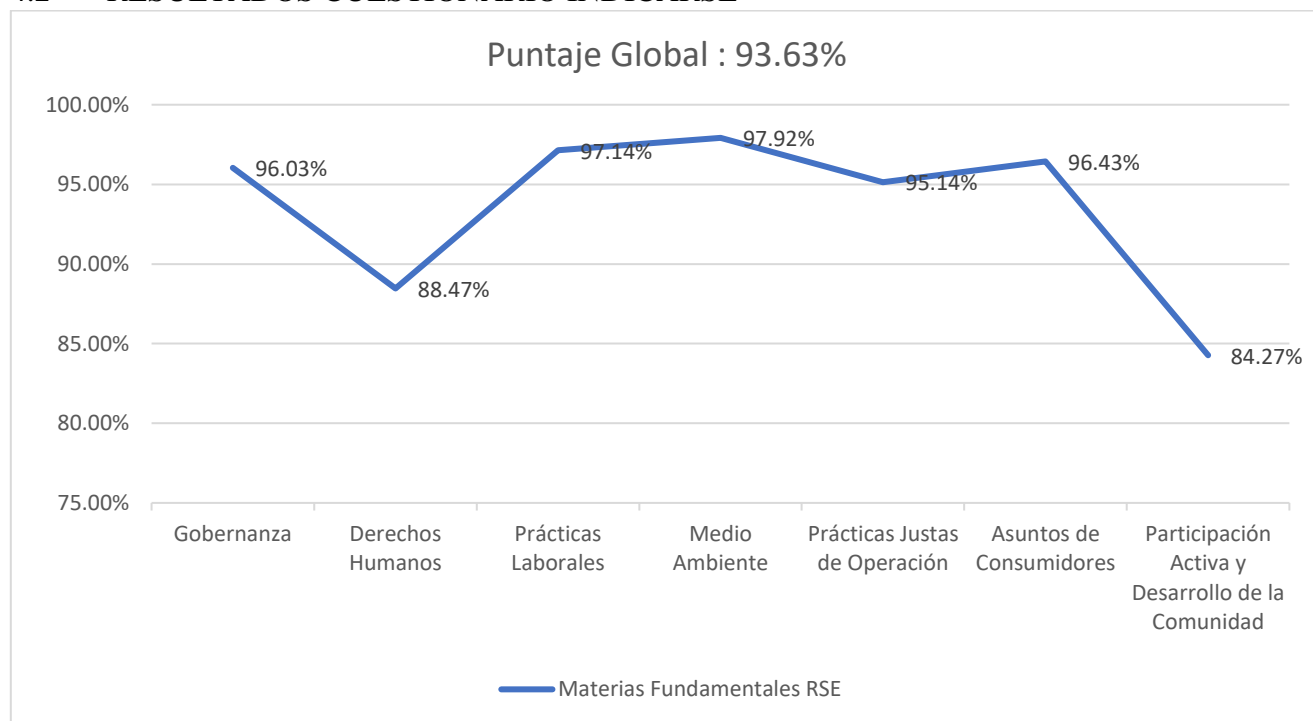
## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

El siguiente capítulo brinda una descripción de la recolección de datos y el análisis de los mismos, que se realizó con el fin de dar respuesta a las preguntas de investigación y el cumplimiento de los objetivos. La recolección de datos cuantitativa, se determinó mediante la aplicación del cuestionario INDICARSE a la alta dirección de Proyecto Mirador.

### 4.1 PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se programó un día completo de trabajo con la alta dirección de Proyecto Mirador para responder el cuestionario INDICARSE. De manera guiada y en orden se procedió a responder todas y cada una de las preguntas presentes en el cuestionario, en la que los altos mandos de Proyecto Mirador pudieron brindar toda la información solicitada.

### 4.2 RESULTADOS CUESTIONARIO INDICARSE



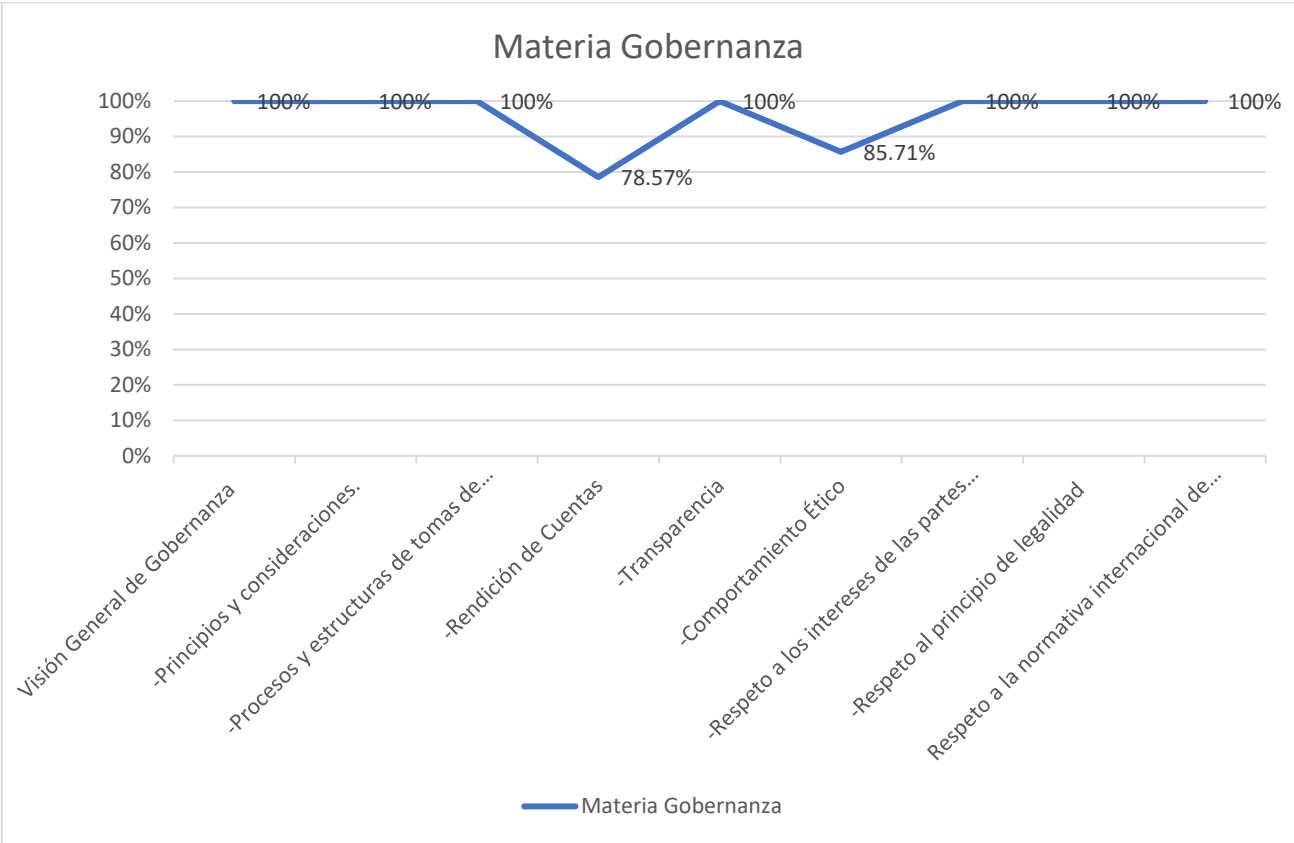
**FIGURA 14. Puntaje Global por Materia Fundamental obtenido por Proyecto Mirador**

Fuente: Elaboración Propia

Proyecto Mirador obtiene una puntuación global de 93.63% en el cuestionario INDICARSE para responsabilidad social empresarial. Según los parámetros de INDICARSE para que una empresa sea considerada como socialmente responsable debe obtener una calificación igual o mayor que 80%. Por lo tanto, podemos inferir que Proyecto Mirador aprueba. A continuación, se ofrece en detalle los resultados obtenidos en cada dimensión de las materias fundamentales.

Ver Anexo 1: Resultados INDICARSE Proyecto Mirador

4.3 MATERIA GOBERNANZA



**FIGURA 15. Puntajes por dimensiones en Materia Fundamental Gobernanza**

Fuente: Elaboración Propia

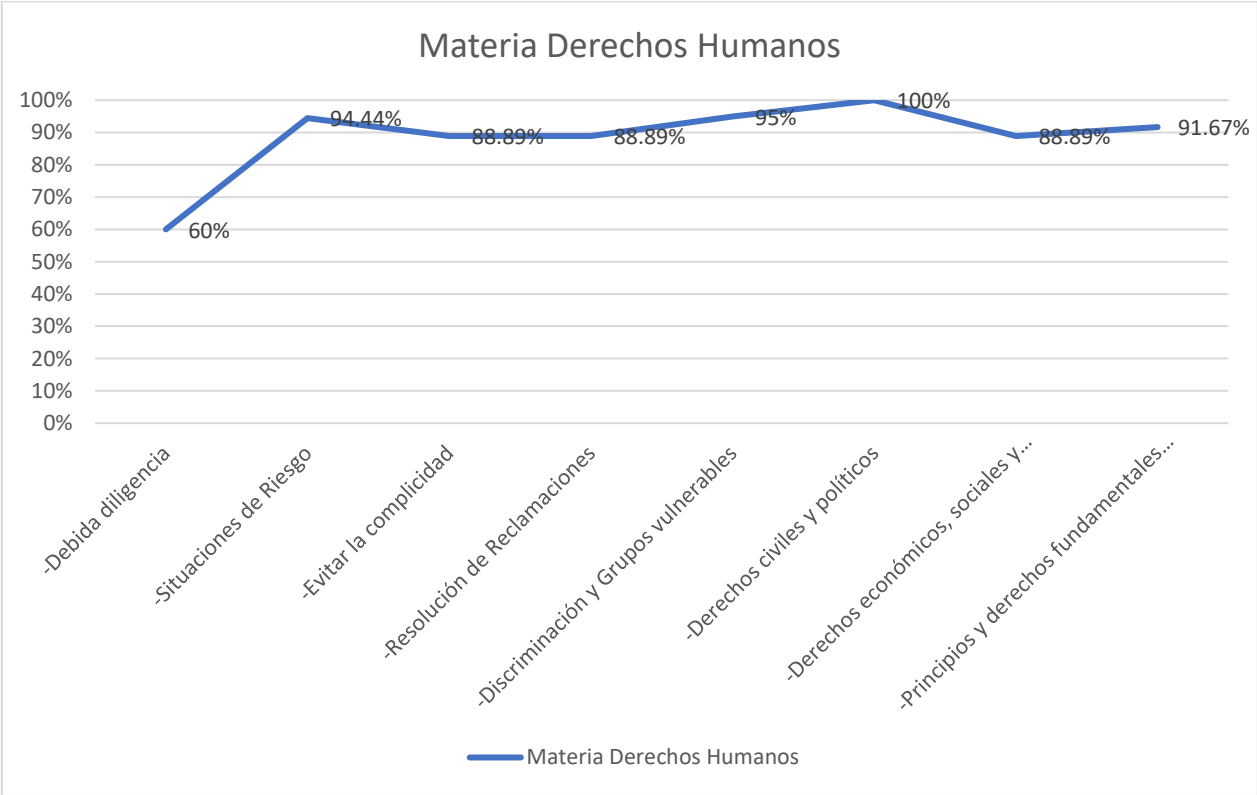
En cuanto a puntajes globales la Materia de Gobernanza ocupa el cuarto lugar en los resultados obtenidos, y en sus dimensiones los puntajes son sumamente positivos para la organización obteniendo la totalidad de la calificación en siete de las nueve dimensiones. Proyecto

Mirador demuestra que posee mecanismos desde su visión y misión para gobernarse como una organización socialmente responsable haciendo esta actividad parte fundamental de su cultura. Reflejado y evidenciado en su misión, visión y valores.

Respeto las normativas internacionales de comportamiento, posee mecanismos para garantizar la transparencia de sus operaciones. Así lo respalda Gold Standard ente certificador del que Proyecto Mirador es miembro. La certificación Gold Estándar es la mayor evidencia que afirma los beneficios sociales producidos por la Estufa 2x3 ya que ningún proyecto puede ser certificado sin antes pasar un exhaustivo proceso de investigaciones. Por lo tanto es evidencia para mostrar que Proyecto Mirador se gobierna como socialmente responsable.

Ver Anexos 2, 3, 4, y 5 (Gold Standard, Misión, visión y valores, mapa global de estufas 2x3 construidas, generado desde Salesforce, mural de logros y certificación Gold Standard)

4.4 DERECHOS HUMANOS



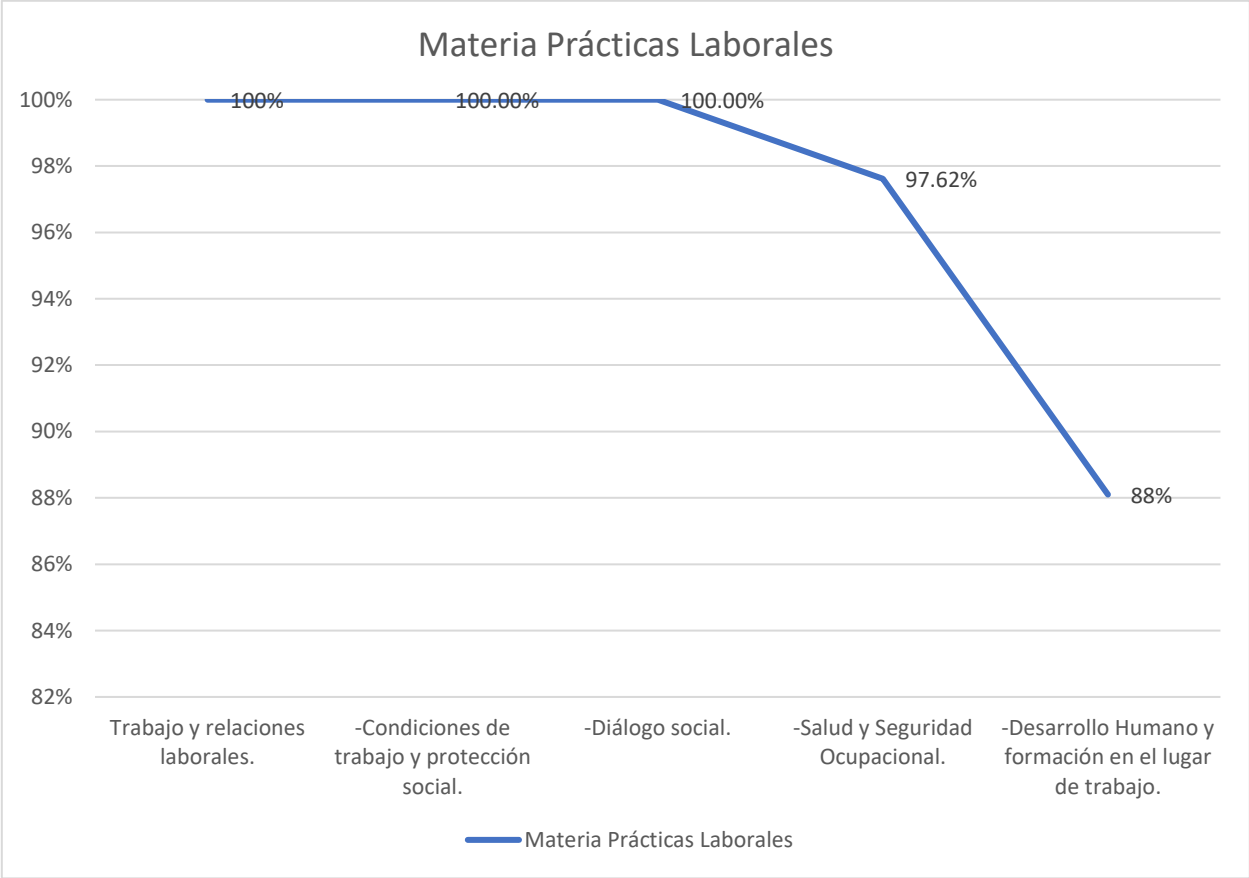
**FIGURA 16. Puntajes por dimensiones en Materia Derechos Humanos.**

Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a puntajes globales la Materia de Derechos Humanos ocupa el sexto lugar en los resultados obtenidos con una puntuación global de 88.47%, y en sus dimensiones los puntajes son satisfactoriamente positivos para la organización obteniendo calificaciones altas en siete de las ocho dimensiones. La organización en esta materia cumple con respetar los derechos civiles, políticos, laborales, económicos, sociales y culturales. Así como también evitar actos ilegales en contra de los derechos humanos y evitar la discriminación a grupos vulnerables en todas y cada una de sus prácticas. Además, cumple con poseer mecanismos para recibir reclamos o denuncias en esta materia.

Ver Anexo 6, 7, y 8 (Reglamento interno de trabajo, Hoja de reclamaciones partes interesadas, Solución de reclamos desde Salesforce)

4.5 PRÁCTICAS LABORALES



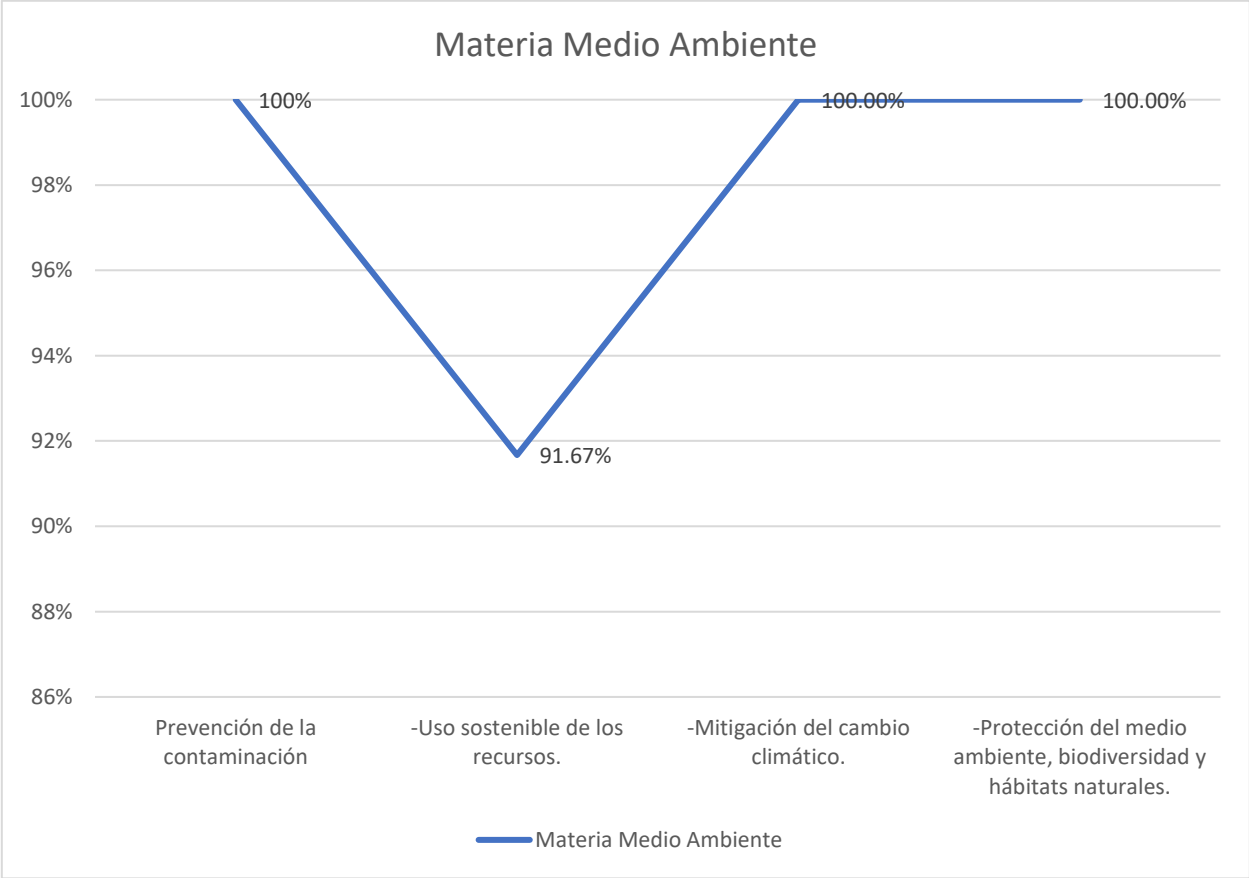
**FIGURA 17. Puntajes por dimensiones en Materia Prácticas Laborales.**

Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a puntajes globales la Materia de Prácticas Laborales ocupa el segundo lugar en los resultados obtenidos con una puntuación global de 97.14%, y en sus dimensiones los puntajes son satisfactoriamente positivos para la organización obteniendo calificaciones altas en todas sus dimensiones. Evidencia tener los mecanismos necesarios para asegurar una participación responsable en prácticas laborales asegurando condiciones laborales justas y transparentes, posee mecanismos para medir y mejorar clima organizacional, promover el dialogo y ofrecer mejores condiciones de trabajo. Realiza actividades justas de reclutamiento y selección. Posee mecanismos de salud ocupacional recurrentes para sus empleados.

Ver Anexos 6, 9, 10, 11 (Reglamento interno, Instalaciones, capacitaciones, salud ocupacional)

4.6 MEDIO AMBIENTE



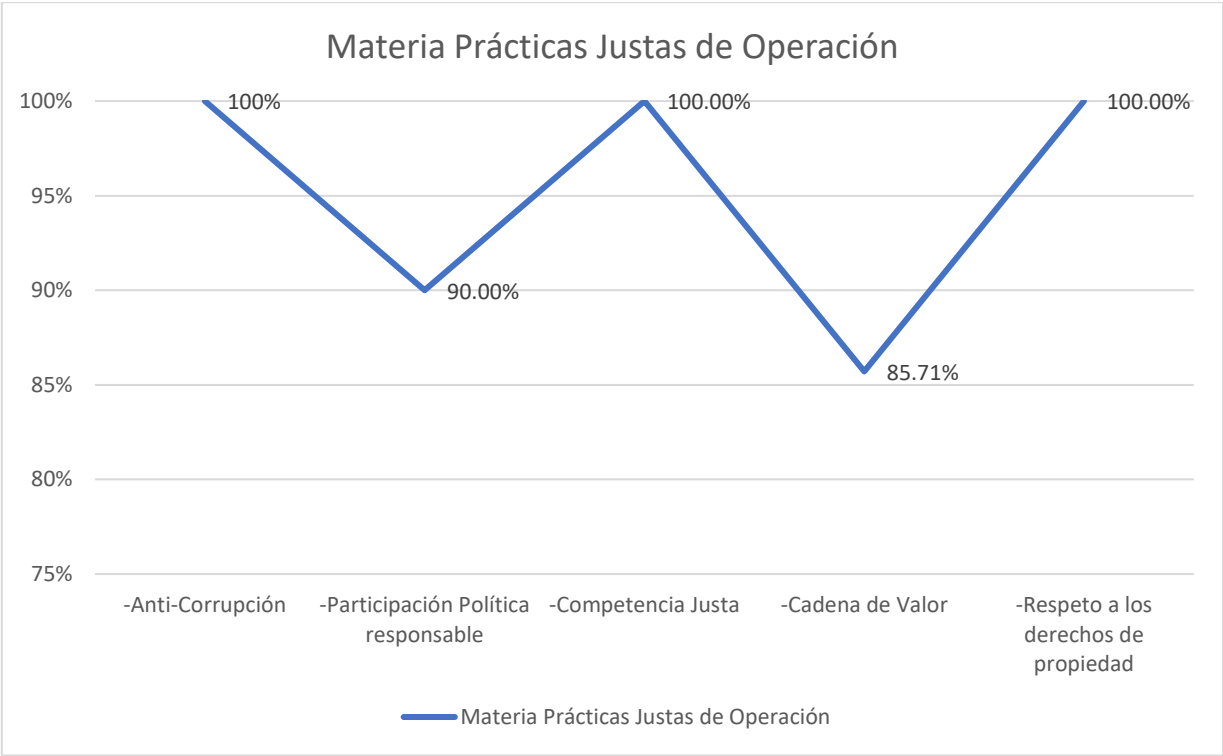
**FIGURA 18. Puntajes por dimensiones en Materia de Medio Ambiente**

Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a puntajes globales la Materia de Medio ambiente ocupa el primer lugar en los resultados obtenidos con una puntuación global de 97.92%, y en sus dimensiones los puntajes son satisfactoriamente positivos para la organización obteniendo calificaciones altas en todas sus dimensiones. La mitigación del cambio climático es su día a día con la construcción de Estufas 2x3 salva de toneladas en contaminación de carbono al medio ambiente y sus prácticas son totalmente sustentables y amigables con el ambiente. Gold Standard respalda estos resultados mediante su certificación y auditorias que realiza periódicamente a Proyecto Mirador mostrando que los impactos y beneficios del proyecto con más de doscientas mil estufas construidas más de 450,000 personas beneficiadas, 14,5 mTCO2e reducido por estufa durante 5 años de vida, 79% de reducción de monóxido de carbono y partículas.

Ver anexos 4 y 13 (Mapeo de Estufas 2x3 que contribuyen al cambio climático y estudios realizados sobre la efectividad de la Estufa 2x3)

4.7 PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN



**FIGURA 19. Puntajes por dimensiones en Materia de Prácticas Justas de Operación**

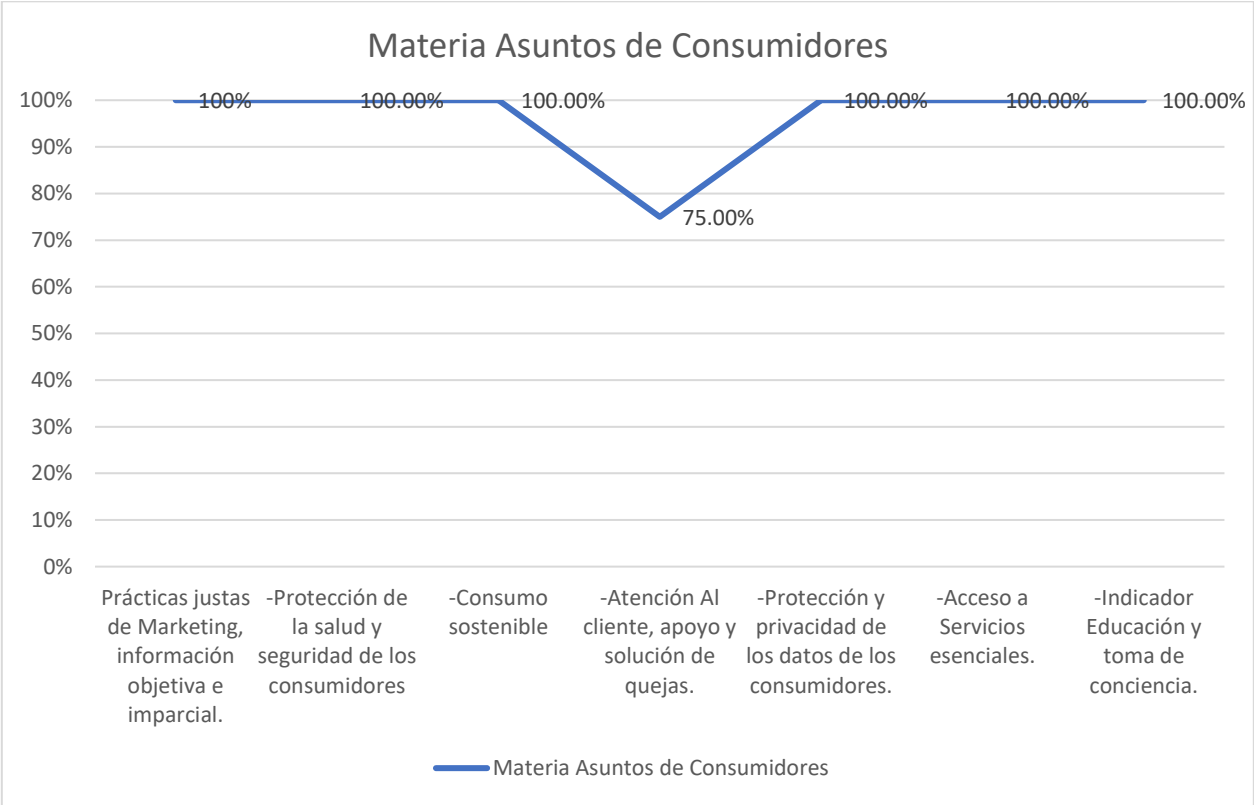
Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a puntajes globales la Materia de Prácticas Justas de Operación ocupa el quinto lugar en los resultados obtenidos con una puntuación global de 95.14%. La organización evidencia que contiene mecanismos para que sus prácticas sean transparentes, fuera de sesgos políticos y religiosos. Colaborando estrechamente con alcaldías y entes del gobierno indistintamente de su ideología política, en pro de la construcción de estufas 2x3. De la misma manera se evidencia su desempeño en las comunidades recibiendo reconocimientos de las distintas comunidades en las que tiene injerencia.

Crea una cadena de valor mediante su programa de ejecutores, con sus operaciones ha creado más de 150 microempresas en las comunidades donde participa y está más presente.

Ver anexos 15 (Reconocimientos y alianzas de Proyecto Mirador)

4.8 ASUNTOS DE CONSUMIDORES



**FIGURA 20. Puntajes por dimensiones en Materia de Asuntos de Consumidores**

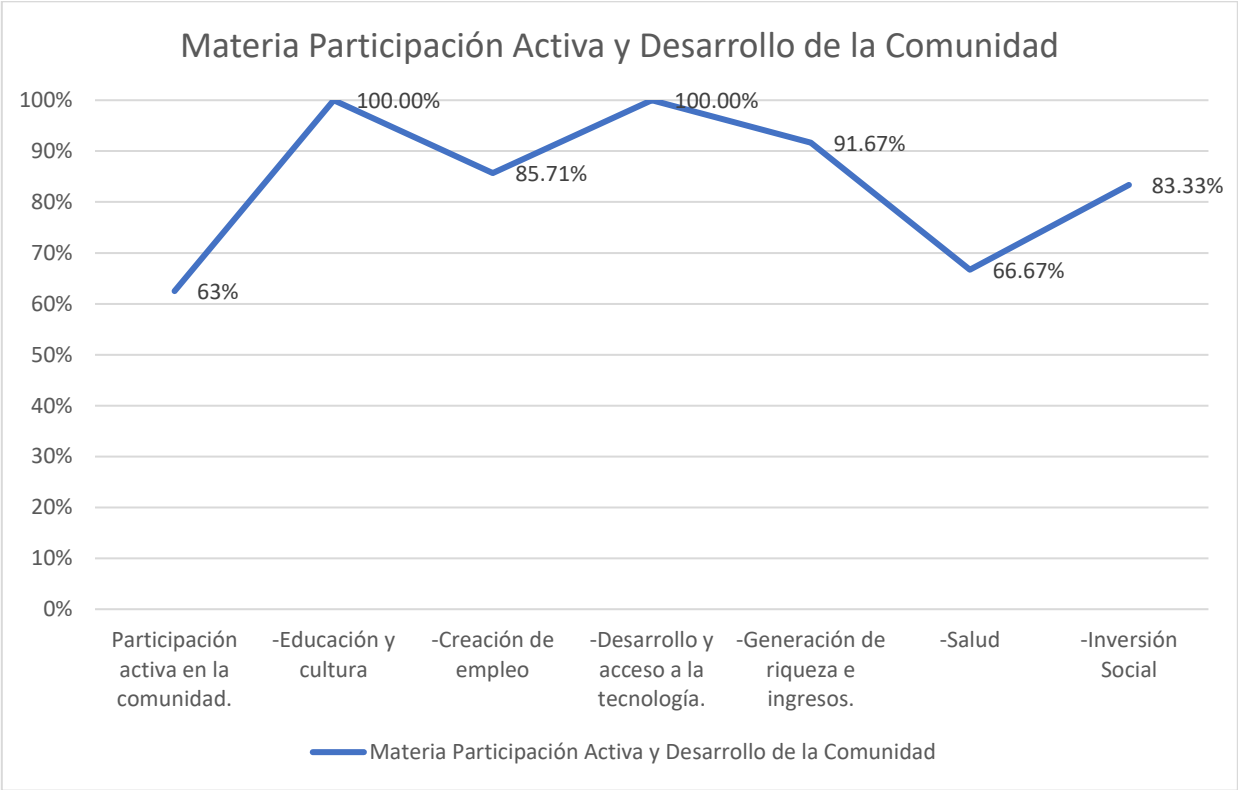
Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a puntajes globales la Materia de Asuntos de consumidores ocupa el tercer lugar en los resultados obtenidos con una puntuación global de 96.43%. La ONG implemente campañas de marketing justas, siendo su principal estrategia implementada la publicidad de boca en boca, sin invertir grandes cantidades de dinero en ella. La única campaña hecha por la ONG ha sido una alianza con fósforos Caballo Rojo.

Protege la salud y la información de sus consumidores, su estufa 2x3 contribuye directamente a la salud de sus usuarios y promueve el consumo sostenible. Es comprobado que su estufa ayuda a familias pobres a ahorrar leña y sus usuarios reducen considerablemente la cantidad de humo en sus casos previniendo enfermedades respiratorias.

Ver anexos, 16 y 17 (Campaña de Marketing y Manuales al consumidor post donación)

4.9 PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD



**FIGURA 21. Puntajes por dimensiones en Materia Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad**

Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a puntajes globales la Materia de Asuntos de Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad ocupa el séptimo lugar en los resultados obtenidos con una puntuación global de 84.27%. Proyecto Mirador a través de su programa de ejecutores genera empleos para todas las comunidades haciendo crecer la economía local, así como recientemente involucrándose en ayudas humanitarias por desastres naturales. Si posee mecanismos para aportar como empresa socialmente responsable a la comunidad donde opera, mejorando las condiciones de sus partes interesadas en la comunidad.

Ver anexo 14 (Voluntariados y ayuda a la comunidad)

#### 4.10 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

La prueba t para una muestra efectúa un contraste de hipótesis para comprobar si la media de una variable difiere de forma significativa de un valor que nosotros mismos seleccionamos. En este caso según los parámetros de la herramienta INDICARSE para que una evaluación de este instrumento se considere como aprobada se necesita obtener una calificación media mayor a 80%. Este es el índice estándar a contrastar en nuestra prueba T. Además, la prueba t de hipótesis se realiza con muestras pequeñas, tal y como lo es en este estudio.

### T de una muestra: C1

#### Estadísticas descriptivas

N	Media	Desv.Est.	Error estándar de la media	Límite superior de 95% para $\mu$
7	93.63	5.18	1.96	97.43

$\mu$ : media de C1

#### Prueba

Hipótesis nula  $H_0: \mu = 80$

Hipótesis alterna  $H_1: \mu < 80$

Valor T	Valor p
6.96	1.000

El valor p es mayor que 0.05 por lo tanto rechazo la hipótesis nula y acepto la hipótesis alterna ya que los resultados muestran que Proyecto Mirador obtiene una calificación superior a

80% en el diagnóstico lo que la acredita con los estándares necesarios para considerarse una organización Socialmente Responsable. El promedio global para Proyecto Mirador en RSE fue de 93.63%.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo de acuerdo a los objetivos trazados y los resultados obtenidos se establecen las conclusiones y recomendaciones para cada una de las variables investigadas con el fin de dar respuesta al problema planteado en esta investigación.

### 5.1 CONCLUSIONES

A continuación, se detallan las conclusiones que dan respuesta a cada una de las preguntas de investigación.

- 1) Se demuestra con base en los resultados que Proyecto Mirador obtiene una calificación global mayor a 80% en el diagnóstico con un 93.63%. Esto permite responder nuestra pregunta de investigación, concluyendo que Proyecto Mirador si cumple con los requerimientos para ser considerada socialmente responsable y poder optar a una certificación de empresa socialmente responsable.
- 2) Los resultados de las mediciones muestran que las calificaciones más altas se obtienen en las materias fundamentales de Medio ambiente con una puntuación de 97.92%, Materia de Prácticas Laborales con una puntuación de 97.14%, Materia Asuntos de Consumidores con 96.43%, Materia de Gobernanza con 96.03% y Materia de Prácticas Justas de Operación con una puntuación de 95.14%. Por otra parte, las materias fundamentales de Derechos Humanos con puntuación de 88.47% y Participación en la comunidad con puntaje de 84.27% son las que se encuentran en los últimos lugares de las siete materias.
- 3) Proyecto Mirador aprueba los niveles de cumplimiento establecidos, ya que en todas y cada una de las materias RSE evaluadas obtiene una calificación mayor al estándar del 80% establecido.

- 4) Las sub categorías de Debida diligencia con 60% y Participación Activa en la comunidad 63%, Salud en la comunidad 66.67%, Atención al cliente 75% y Rendición de Cuentas RSE 78% son las que están por debajo del umbral del 80% y son los puntos primordiales a mejorar en un futuro plan de acción RSE
  
- 5) Las sub categorías que obtienen calificaciones por debajo del 80% es debido a que Proyecto Mirador: No cuenta con declaraciones públicas en Derechos Humanos, no cuenta con programas de voluntariados permanentes para la comunidad y su salud, no cuenta con un departamento de atención al cliente y no genera reportes públicos sobre responsabilidad social empresarial.

## 5.2 RECOMENDACIONES

A continuación, se detallan las recomendaciones que se establecen de acuerdo a las conclusiones obtenidas en esta investigación.

- 1) Dados los resultados favorables en la evaluación RSE y aprobar en todas y cada una de las materias Proyecto Mirador debe continuar con su actual gestión de responsabilidad social empresarial, manteniendo los resultados positivos y sus niveles de cumplimiento actual que abren la puerta para tomar los primeros pasos a una certificación.
  
- 2) Crear un reporte de gestión cada año en asuntos de responsabilidad social empresarial. Siendo la herramienta INDICARSE el instrumento para medir dicha gestión. De esta manera se llevará un control en los niveles de cumplimiento de la organización en sus materias RSE.

- 3) Para aumentar su calificación y niveles de cumplimiento en sus resultados se recomienda seguir el Plan de Acción escrito en el capítulo VI de esta investigación denominado “Plan de Acción RSE Proyecto Mirador” que tiene como objetivo realizar mejoras que impulsen a resultados más positivos en materia de Responsabilidad Social Empresarial con el objetivo de conseguir dar los primeros pasos hacia una certificación RSE.

## **CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD**

En este capítulo se detalla el plan de acción a seguir donde se llevan a cabo las propuestas para implementar las recomendaciones previamente expuestas con base en las conclusiones brindadas sobre los objetivos planteados de la investigación y que pueda tener una aplicabilidad para generar mejoras en Materia de RSE en toda la organización y específicamente en la materia de Participación Activa y Desarrollo de la comunidad. De esta forma Proyecto Mirador podrá mejorar sus prácticas socialmente responsables.

### **6.1 PLAN DE ACCIÓN**

El plan de acción describe las fases de implementación del proyecto, así mismo el orden cronológico y dependencias de las actividades que lo contemplan.

#### **6.1.1 PLAN DE ACCIÓN RSE EN PROYECTO MIRADOR**

Dados los resultados obtenidos en la evaluación de responsabilidad social empresarial por parte de Proyecto Mirador, con base en las conclusiones y recomendaciones de esta investigación, se proponen las siguientes líneas de acción:

- 1) Integrarse como miembro de FUNDAHRSE: esto le permitirá a la organización tener un sello certificado de Empresa Socialmente Responsable (ESR), lo que le colocaría con mucho prestigio a nivel nacional y cumpliría con la necesidad que la organización tiene para atraer a nuevos donantes y miembros a su proyecto. Este proceso debe llevarse a cabo lo más pronto posible. De esta manera la organización podrá tener acceso a todos los procesos RSE que FUNDAHRSE impulsa.

Para afiliarse a FUNDAHRSE es necesario que su organización: Complete el formulario de inscripción, enviar el formulario, hacer el pago correspondiente al monto de membresía.

Primeros Pasos: Enviar el logo de su organización en formato JPG, la organización recibirá un Kit de Herramientas, se organizará el Comité de RSE, el Comité recibirá un Seminario de Inducción de la RSE y el uso de herramientas y FUNDAHRSE generará un diagnóstico de la organización.

- 2) Para tener una mejor gestión global en Materia de Participación activa y Desarrollo de la comunidad Proyecto Mirador puede avocarse de manera inmediata a FUNDAHRSE e iniciar el Seminario de Participación Activa y Desarrollo de la comunidad que es una propuesta para sensibilizar a las empresas en la orientación de su política de RSE hacia la comunidad.

Objetivos:

- I) Aportar conocimientos teóricos y prácticos para generar un espacio de diálogo en torno al concepto y aplicación de la RSE en la comunidad.
- II) Diseñar estrategias de políticas públicas y de comunidad con base en la gestión estratégica de la RSE.
- III) Desarrollar habilidades en la gestión de proyectos con los públicos interesados.
- IV) Capacitar en el uso de herramientas y aplicación de herramientas de gestión que permitan planificar, implantar, monitorear y comunicar la gestión de un proyecto de comunidades con base en RSE.

Metodología:

- I) Módulos presenciales y trabajos en línea.
- II) Entrega de conocimientos teóricos y prácticos.
- III) Análisis de casos nacionales e internacionales de importantes organizaciones.
- IV) Debates, lectura de artículos, trabajos individuales y grupales.
- V) Interacción con experiencias de otras empresas participantes.
- VI) Visita de campo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agley B. R. and Mitchell, R. K. 1999 *Who Matters to CEOs? An Investigation of Stakeholder Attributes and Saliency, Corporate Performance and CEO Values*. *Academy of Management Journal*.
- Carroll, A. The pyramid of Corporate Social Responsibility. *Toward the moral management of Organizational Stakeholders*. *Business Horizons*. 1991; 34 (4): 39-48.
- Comisión Brundtland 1987, *Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo*.
- Corporate Knights, 2020. *Empresas Socialmente Responsables Top 2020*. Recuperado de: <https://www.corporateknights.com/channels/leadership/2021-global-100-progress-report-16115328/>
- Donaldson, T. and Dunfee, T. Towards a Unified Conception of Business Ethics: *Integrative Social Contracts Theory*, *Academy of Management Review*. 1994; 19, 252- 284
- Donaldson, T. and Preston, L. The Stakeholder Theory of the Corporation: *Concepts, Evidence, and Implications*. *Academy of Management Review*. 1995.
- Freeman, R. E. "A stakeholder theory of the modern corporation". In: Pincus, L. (Ed.), *Perspectives in business ethics*. Singapore: McGraw-Hill; 1998, 171- 181.
- Friedman, M. *The Social Responsibility of business is to increase Its profits*. *Times Magazine*, 1970 September 13th.
- Fundación AVINA y Mercedes Korin. *Fundación AVINA, Buenos Aires, marzo de 2011*.
- Fundación EU LAC, 2019: *La Fundación Internacional Unión Europea, América Latina y el Caribe*.
- FUNDAHRSE 2018, *Estudio línea base de Responsabilidad Social Empresarial, filantropía e inversión social en Honduras*.
- Garriga, E y Melé, D. Corporate Social Responsibility Theories: *Mapping The Territory*. *Journal of Business Ethics*. 2004; 53: 51 – 71.
- Hernández Sampieri et al., *Metodología de la investigación, 5ta edición, 2010*.
- INDICARSE, 2008 *Sistema de Indicadores de RSE para la región Centroamérica*. Guatemala.
- McWilliams, A & Siegel, D. Corporate social responsibility. *A theory of the firm perspective*. *Academy Management Review*. 2001; 26(1), 117 – 127.
- Murray. K. B. and Montanary. J. R. *Strategic Management of the Socially Responsible Firm: Integrating Management and Marketing Theory*. *Academy of Management Review*. 1986: 11(4), 815-828.

- Norma ISO 26000, 2010. UNIT ISO 26000: 2010: *Guía de Responsabilidad social*.
- North, D. *Instituciones, cambio institucional y desempeño económico*, 1990.
- Porter, M. & Kramer, M. “*The Competitive Advantage of Corporate Philanthropy*”. *Harvard Business Review*. 2002; 80(12), 56-69.
- Raufflet, E., Lozano, J. F., Barrera, E. & García, C. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial. México*
- Vogel 1986 (*The Study of Social Issues in Management*)
- Wood, D.J. and Lodgson, J.M. Business Citizenship: *From Individuals to Organisations*. *Business Ethics Quarterly, Ruffin Series*. 2002

# ANEXOS

## ANEXO 1. Resultados INDICARSE PROYECTO MIRADOR.



PROYECTO MIRADOR IIC.

1. GOBERNANZA									
<p>La gobernanza de la organización es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos. Puede incluir, tanto mecanismos de gobernanza formal basados en estructuras y procesos definidos, como mecanismos informales que surjan en conexión con la cultura y los valores de la organización, a menudo bajo la influencia de las personas que lideran la organización. La gobernanza de la organización es una función fundamental de las organizaciones de todo tipo, dado que constituye el marco para la toma de decisiones dentro de la organización.</p>									
<b>1.1 Visión general sobre la gobernanza de la organización (ISO 26000: 6.2.1)</b>									
1.1. Gobernanza de la organización	<b>La empresa/organización</b>								
	1	¿Cuenta con un sistema de gobernanza que permita supervisar y poner en práctica los principios de la Responsabilidad Social incorporándolos a la estrategia empresarial?	100						
	2	¿Su misión y visión cuenta con aspectos que incluyan la Responsabilidad Social?	100						600 = 100
	3	¿Divulga el concepto de Responsabilidad Social en los siguientes niveles:	a. Junta Directiva?	100				x	6
			b. Gerencia?	100					
			c. Ejecutivo?	100					
d. Administrativo?			100						
e. Operativo?			100						
4	¿En su estructura organizacional cuenta con un comité, área o encargado de Responsabilidad Social a nivel gerencial?						x		
<b>1.2 Principios y consideraciones (ISO 26000: 6.2.2)</b>									
1.2. Principios y consideraciones	<b>La empresa/organización</b>								
	5	¿Basa la toma de decisiones en los principios de Responsabilidad Social:	a. rendición de cuentas?	100					8
			b. transparencia?	100					
			c. comportamiento ético?	100					
			d. respeto a los intereses de las partes interesadas?	100					
			e. respeto al principio de legalidad?	100					
			f. respeto a la normativa internacional de comportamiento?	100					
			g. respeto a los Derechos Humanos?	100					
6	¿Incorpora en su cultura organizacional aspectos de Responsabilidad Social a todos los niveles?	100						800 = 100	
<b>1.3 Procesos y estructuras de la toma de decisiones (ISO 26000: 6.2.3)</b>									
1.3. Procesos y estructuras de la toma de decisiones	<b>La empresa/organización</b>								
	7	¿Desarrolla estrategias, objetivos y metas que reflejen su compromiso hacia la Responsabilidad Social?	100						
	8	¿La alta dirección tiene mecanismos para rendir cuentas en el desempeño social, económico y ambiental?	100						
	9	¿Cuenta con un sistema de incentivos económicos y no económicos asociados al desempeño en Responsabilidad Social?					x		
	10	¿Ofrece oportunidades para que los grupos minoritarios puedan ocupar cargos directivos (incluyendo mujeres y grupos sociales o étnicos)?		100					600 = 100
	11	¿En relación a sus procesos de gobernanza:	a. los evalúa periódicamente?	100					6
b. los adapta en función a los resultados?			100						
c. los comunica a toda la organización?			100						
<b>1.4 Rendición de cuentas (ISO 26000: 4.2)</b>									
<p><b>NOTA ACLARATORIA:</b> Por rendición de cuentas se entiende la condición de responder por decisiones y actividades ante los órganos de gobierno de la empresa, autoridades competentes y más ampliamente, ante sus partes interesadas.</p>									
1.4 Rendición de cuentas	<b>La empresa/organización</b>								
	12	¿Cuenta con un sistema de medición y evaluación de los impactos de la empresa en la sociedad, la economía y el medio ambiente?	100						550 = 78.57
	13	Con respecto a la pregunta anterior, ¿Cuenta con un mecanismo de respuesta ante los impactos negativos identificados?	100						7
	14	¿Rinde cuentas por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad, la economía y el medio ambiente, especialmente las consecuencias negativas?	100						
	15	¿Toma acciones preventivas para evitar la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos?	100						
	16	¿Publica un reporte de sostenibilidad:	a. a nivel global (casa matriz)?		50				
			b. a nivel regional?		50				
c. a nivel nacional (país)?				50					

1.5. Transparencia (ISO 26000: 4.3)					
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> Transparencia: La apertura respecto a las decisiones y actividades que afectan a la sociedad, la economía y el medio ambiente, y voluntad de comunicarlás de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa.					
La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
17	¿Cuenta con mecanismos para garantizar la transparencia en sus decisiones y actividades?	100			
18	¿Los mecanismos que posee la empresa para rendir cuentas permiten revelar información clara, precisa, completa, oportuna y basada en hechos?	100			
19	¿La información que brinda la empresa sobre su gestión se encuentra fácilmente disponible, accesible y entendible para sus partes interesadas?	100			
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> El principio de transparencia no exige que la información protegida por derechos de propiedad se haga pública, así como tampoco exige que se proporcione información privilegiada o que pudiera producir incumplimientos de obligaciones legales, comerciales, de seguridad o de privacidad de las personas.					
20	Cuáles de los siguientes criterios de transparencia incorpora en su organización:	a. propósito, naturaleza y localización de sus actividades.	100		
		b. la identidad de quien controla la actividad de la organización.	100		
		c. la toma, implementación y revisión de decisiones. (incluyendo la definición de roles, responsabilidades, formas de rendir cuentas y autoridades en diferentes funciones de la organización)	100		
		d. las normas y criterios de evaluación de su desempeño en Responsabilidad Social.			0
		e. el reporte de su desempeño en asuntos pertinentes y significativos de Responsabilidad Social.			0
		f. los orígenes y aplicación de sus recursos financieros.	100		
		g. los impactos conocidos y probables de sus decisiones y actividades en sus partes interesadas, la sociedad, la economía y el medio ambiente.	100		
		h. los criterios y procedimientos utilizados para identificar, seleccionar e involucrarse con sus partes interesadas.	100		
21	¿Realiza regularmente auditorías financieras:			0	
	a. internas?				
	b. externas?	100			
22	¿Realiza regularmente auditorías sociales:				x
	a. internas?				
	b. externas?				x
23	¿Realiza regularmente auditorías ambientales:	100			
	a. internas?				
	b. externas?		x		

1.5 Transparencia

1100 = 100  
11

1.6 Comportamiento ético (ISO 26000: 4.4)					
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> Comportamiento ético: aquel que es acorde con los principios de correcta o buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada y que es coherente con la normativa internacional de comportamiento.					
La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
24	¿Cuenta con un código de ética por escrito?	100			
25	¿Incluye en el código de ética principios que toman en cuenta a sus partes interesadas y considera los temas de medio ambiente, Derechos Humanos y anti-corrupción?	100			
26	¿Cuenta con una declaración formal de sus valores y principios?	100			
27	¿Sus normas de comportamiento ético son coherentes con los principios de la Responsabilidad Social?	100			
28	¿Implementa estrategias y mecanismos que promuevan el comportamiento ético en la toma de decisiones y sus interacciones con sus partes interesadas?	100			
29	¿Comunica las normas de comportamiento ético a sus partes interesadas internas y externas, particularmente a aquellas que tienen la oportunidad de influir en sus valores, cultura, integridad, estrategia y/u operación?	100			
30	¿Cuenta con una área, departamento o persona responsable de la implementación del código de ética?	100			
31	¿Cuenta con mecanismos de supervisión y control para dar seguimiento y reforzar el comportamiento ético?	100			
32	¿Cuenta con mecanismos para prevenir conflictos de interés que puedan conducir a un comportamiento no ético?		50		
33	¿Cuenta con mecanismos para denunciar violaciones al código de ética? (Asegurando que no haya temor a represalias)	100			
34	¿Existe una revisión periódica participativa de su código de ética?			0	
35	¿Cuenta con mecanismos para abordar situaciones de conflicto con el comportamiento ético aún cuando no existan leyes y regulaciones locales al respecto?		50		
36	¿Aplica normas de comportamiento ético reconocidas internacionalmente al realizar investigaciones con seres humanos?	100			
37	¿Respeto el bienestar de los animales, cuando se vea afectada su vida y existencia? (Incluyendo condiciones dignas en la conservación, cría, producción, transporte y uso de animales)	100			

1.6 Comportamiento ético

1200 = 85.71  
14

1.7 Respeto a los intereses de las partes interesadas (ISO 26000: 4.5)					
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> Partes interesadas: individuo o grupo de individuos que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización.					
La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
38	¿Identifica y mapea a sus partes interesadas?	100			
39	¿Reconoce y respeta los derechos legales y los intereses de las partes interesadas? (incluso cuando no tengan un rol formal en la gobernanza de la organización)	100			
40	¿Atiende inquietudes manifestadas por las partes interesadas?	100			
41	¿Evalúa el nivel de criticidad de las partes interesadas, tomando en cuenta su habilidad relativa para contactar, involucrarse e influir en la organización?	100			
42	¿Toma en cuenta la relación entre las inquietudes de sus partes interesadas, las expectativas de la sociedad, el desarrollo sostenible y los objetivos de la organización?	100			

1.7 Respeto a los intereses de las partes interesadas

500 = 100  
5

1.8 Respeto al principio de legalidad (ISO 26000: 4.6)					
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> se entiende como la base legal que fundamenta la actividad diaria de la empresa.					
<b>La empresa/organización</b>					
43	¿Conoce y cumple las leyes y regulaciones aplicables a su actividad económica?	100			300 = 100
44	¿Cuenta con mecanismos para asegurar que sus relaciones y actividades cumplen con el marco legal previsto y aplicable de todas las jurisdicciones en las que opera?	100			3
45	¿Revisa periódicamente su grado de cumplimiento respecto de las leyes y regulaciones que le aplican?	100			
1.9 Respeto a la normativa internacional de comportamiento (ISO 26000: 4.7)					
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> La normativa internacional de comportamiento abarca las expectativas de comportamiento organizacional socialmente responsable derivadas del derecho internacional consuetudinario, principios de derecho internacional generalmente aceptados o acuerdos intergubernamentales reconocidos de manera universal.					
<b>La empresa/organización</b>					
46	¿Esta comprometido formalmente con la normativa internacional de comportamiento en las siguientes situaciones:				500 = 100
	a. cuando la ley nacional o su implementación no proporcionen las protecciones ambientales o sociales adecuadas?	100			
	b. países donde la ley nacional o su implementación entran en conflicto con la normativa internacional de comportamiento?	100			5
47	¿En situaciones en que la ley o su implementación entran en conflicto con la normativa internacional de comportamiento su empresa:				
	a. revisa la naturaleza de sus actividades en esa jurisdicción?	100			
	b. considera las oportunidades y canales legítimos para influir en las organizaciones o autoridades competentes para resolver cualquier conflicto?	100			
	c. evita ser cómplice en las actividades de otras organizaciones que no sean coherentes con la normativa internacional de comportamiento?	100			
<b>NOTA ACLARATORIA.</b> En el contexto legal, la complicidad se ha definido en algunas jurisdicciones como tomar parte en un acto u omisión que tiene un efecto sustancial en la comisión de un acto ilícito.					
<b>TOTAL</b> <u>864.29</u> = 96.03 9					

2. DERECHOS HUMANOS					
Los Derechos Humanos son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho de serlo. Los Derechos Humanos son universales, inderogables, inalienables, imprescriptibles, indivisibles e interdependientes. Hay dos amplias categorías de Derechos Humanos. La primera categoría concierne a los derechos civiles y políticos y la segunda, concierne a derechos económicos, sociales y culturales. La primacía de los Derechos Humanos ha sido enfatizada por la comunidad internacional en la Carta Internacional de Derechos Humanos y en los instrumentos fundamentales sobre Derechos Humanos.					
2.1 Debita diligencia (ISO 26000: 6.3.3)					
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> Ver información sobre Derechos Humanos que se compone de la Declaración Universal de Derechos Humanos, Declaración del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Politicos y del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, así como de los protocolos opcionales para estos pactos.					
<b>La empresa/organización</b>					
1	¿Tiene una política de Derechos Humanos, que incluya una manifestación expresa del compromiso de cumplir con la Declaración Universal de los Derechos Humanos?		50		300 = 60
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> La empresa deber ser consciente de la universalidad de estos derechos, es decir, que son aplicables de forma indivisible en todos los países, culturas y situaciones.					
2	¿Cuenta con mecanismos para evaluar la manera en que las actividades existentes y propuestas podrían afectar los Derechos Humanos?		50		5
3	¿Cuenta con mecanismos para integrar la política de Derechos Humanos en toda la organización?	100			
4	¿Cuenta con mecanismos para registrar el desempeño en materia de Derechos Humanos?			0	
5	¿En caso de identificar impactos negativos en sus decisiones y actividades, desarrolla acciones para remediarlos?	100			

2.2 Situaciones de riesgo para los Derechos Humanos (ISO 26000: 6.3.4)					
<b>La empresa/organización</b>					
6	¿Evalúa los riesgos asociados y consecuencias potenciales de sus acciones en materia de Derechos Humanos a pesar de su complejidad?: (La lista siguiente no es absoluta)				850 = 94.44
	a. conflictos o extrema inestabilidad política, fallos del sistema democrático o judicial, ausencia de derechos políticos o civiles?	100			
	b. pobreza, sequía, problemas de salud extremos o desastres naturales?	100			
	c. participación en actividades extractivas u otras actividades que podrían afectar de manera significativa recursos naturales, tales como el agua, los bosques o la atmósfera, o perjudicar a las comunidades?	100			
	d. proximidad de las operaciones a comunidades de pueblos indígenas?	100			
	e. actividades que pueden afectar o involucrar niños y niñas?	100			
	f. una cultura de corrupción?	100			
	g. cadenas de valor complejas que impliquen un trabajo desempeñado sobre una base informal que no cuenta con protección legal?	100			
	h. falta de medidas de gran alcance para garantizar la seguridad de las instalaciones u...	100			
7	¿Contribuye a promover y defender el cumplimiento de los Derechos Humanos?		50		9

2.3 Evitar la complicidad (ISO 26000: 6.3.5)				
NOTA ACLARATORIA: En el contexto legal, complicidad se ha definido en algunas jurisdicciones como un acto u omisión, que tiene un efecto sustancial en la comisión de un acto ilícito, como un crimen, estando en conocimiento o teniendo la intención de contribuir a tal acto ilícito. La complicidad está asociada al concepto de ayudar e instigar un acto ilícito u omisión.				
La empresa/organización				
	Si	En Proceso	No	NA
8	¿Verifica que sus medidas de seguridad respetan los Derechos Humanos y son coherentes con la normativa nacional e internacional?	100		
9	¿Capacita a su personal de seguridad (empleado, contratado o subcontratado), en el respeto a los Derechos Humanos?	100		
10	¿Trata e investiga con prontitud las quejas sobre los procedimientos o el personal de seguridad?	100		
11	¿Ejerce la debida diligencia para asegurar que no participa, facilita o se beneficia de las violaciones de los Derechos Humanos cometidas por las fuerzas de la seguridad pública?	100		
12	¿Evita proporcionar bienes o servicios a una entidad que los utilice para cometer abusos de los Derechos Humanos?	100		
13	¿Evita establecer alianzas formales o informales, o relaciones contractuales con contrapartes que cometan abusos de los Derechos Humanos?	100		
14	¿Cuenta con un mecanismo para obtener información sobre las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios que adquiere?	100		
15	¿Cuenta con un mecanismo para asegurarse que no es cómplice en desplazamientos de personas de sus tierras?	100		
NOTA ACLARATORIA: a no ser que se 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 las partes afectadas reciban la compensación adecuada.				
16	¿Hace declaraciones públicas o toma otras acciones que indiquen que la organización no consentirá abusos de Derechos Humanos?		0	

800  
9 = 88.89

2.4 Resolución de reclamaciones (ISO 26000: 6.3.6)					
La empresa/organización					
	Si	En Proceso	No	NA	
17	¿Tiene mecanismos para que las partes interesadas denuncien abusos contra sus Derechos Humanos?		0		
18	¿Cuenta con mecanismos de resolución de reclamaciones para sus partes interesadas?	100			
19	Los mecanismos se caracterizan por ser:	a. Legítimos: garantía de que ninguna de las partes involucradas interfiere con la gestión del acceso?	100		
		b. Accesibles: de conocimiento público y con asistencia adecuada a las partes agraviadas que pudieran encontrarse con barreras de acceso como el idioma, analfabetismo, falta de conocimiento o financiamiento, distancia, discapacidad o miedo a represalias?	100		
		c. Predecibles: procedimientos claros y conocidos para cada etapa, incluyendo el seguimiento?	100		
		d. Equitativos: con facilidad de acceso a información, asesoramiento y conocimiento necesarios para un proceso de resolución de reclamaciones justo?	100		
		e. Compatibles con los Derechos: que los resultados y las reparaciones sean acordes con las normas de Derechos Humanos reconocidas internacionalmente?	100		
		f. Claros y transparentes: abiertos al escrutinio público, garantizando la confidencialidad adecuada en los casos pertinentes?	100		
		g. Basados en el diálogo y la mediación: procurar soluciones acordadas mutuamente. En caso de que se solicite la adjudicación, las partes deberían conservar el derecho a intentarlo a través de mecanismos alternativos independientes?	100		

800  
9 = 88.89

2.5 Discriminación y grupos vulnerables (ISO 26000: 6.3.7)					
NOTA ACLARATORIA: La discriminación implica cualquier tipo de distinción, exclusión o preferencia que tienen el efecto de anular la igualdad de trato o de oportunidades, cuando esa consideración se basa en prejuicios, más que en motivos legítimos. Los motivos ilegítimos para la discriminación incluyen entre otros: raza, color, género, edad, propiedad, nacionalidad o país de origen, religión, etnia o procedencia social, casta, motivos económicos, discapacidad, embarazo, pertenencia a un pueblo indígena, afiliación a un sindicato, afiliación política u opiniones políticas u de otro tipo. Entre los motivos prohibidos emergentes se incluyen el estado civil o situación familiar, las relaciones personales y el estado de salud, como por ejemplo, ser portador o padecer VIH/SIDA					
La empresa/organización					
	Si	En Proceso	No	NA	
20	¿Cuenta con mecanismos para asegurar la no discriminación a sus partes interesadas?	100			
21	¿Cuenta con un mecanismo para facilitar a los miembros de grupos vulnerables la toma de conciencia sobre sus derechos?	100			
22	¿Se compromete formalmente a asegurar el respeto por los derechos de los siguientes grupos vulnerables:	a. mujeres y niñas: procurará su trato igualitario en las esferas económica, social, política?	100		
		b. personas con discapacidad: garantizar su dignidad, autonomía y plena participación y facilitar la accesibilidad de sus instalaciones?	100		
		c. niños y niñas: respetar y considerar los principios de la Convención sobre los Derechos del Niño?	100		
		d. pueblos indígenas: reconocer y respetar el principio de no-discriminación y sus derechos colectivos cuando lleve a cabo sus decisiones o actividades?	100		
		e. migrantes y trabajadores migrantes: contribuir a promover un clima de respeto de sus Derechos Humanos y los de sus familias?	100		
		f. personas discriminadas por su etnia y/o ascendencia: evitar prácticas de desvalorización de su condición y contribuir a eliminar dichos prejuicios?	100		
		g. ancianos, desplazados, pobres, analfabetos, personas portadoras o que padecen de VIH/SIDA, minorías y/o grupos religiosos?	100		
23	¿Examina si en sus operaciones y las operaciones de otras partes dentro de su esfera de influencia, existe discriminación directa o indirecta?		50		

950  
10 = 95

24	En caso de existir discriminación, ¿Insta a las partes involucradas a prevenirla? (Si prevalece la práctica discriminatoria, se recomienda reconsiderar la relación con la parte interesada).	X				
25	En caso que aplique, ¿Desarrolla iniciativas que contribuyan a compensar la discriminación o el legado de discriminaciones pasadas?					
26	¿Apoya los esfuerzos dirigidos a aumentar el acceso a la educación, infraestructura o servicios sociales de grupos a los que se les ha negado un acceso total?					
27	¿Cuenta con políticas para prevenir que sus colaboradores se involucren en la explotación sexual de los niños y en cualquier otro tipo de explotación de los mismos?					

**2.6 Derechos civiles y políticos (ISO 26000: 6.3.8)**

**NOTA ACLARATORIA:** Los derechos civiles y políticos incluyen derechos absolutos, tales como el derecho a la vida, el derecho a una vida digna, el derecho a liberarse de la tortura, el derecho a la seguridad de las personas, el derecho a la propiedad, el derecho a la libertad e integridad de la persona y el derecho al debido proceso legal y audiencia justa al enfrentarse a cargos criminales. También incluyen la libertad de opinión y expresión, la libertad de reunión pacífica y asociación, la libertad de adoptar y practicar una religión, la libertad de pensamiento, la libertad de no sufrir intromisiones arbitrarias en la privacidad, en la familia, en el hogar, en la correspondencia, el derecho a acceder a servicios públicos y el derecho a participar en elecciones.

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
28	¿Respeto todos los derechos civiles y políticos de todos los individuos?	100			
29	¿Promueve el respeto por:	a. el respeto por la vida de las personas?	100		
		b. la libertad de opinión y expresión?	100		
		c. la libertad de reunión pacífica y asociación?	100		
		d. la libertad para buscar, recibir e impartir información e ideas, a través de cualquier medio, sin importar las fronteras nacionales?	100		
		e. el derecho a tener una propiedad, ya sea de forma individual o en asociación con otros, y la libertad para no ser privado de la propiedad arbitrariamente?	100		
		100			

600 = 100  
6

**2.7 Derechos económicos, sociales y culturales (ISO 26000: 6.3.9)**

**NOTA ACLARATORIA:** Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derechos económicos, sociales y culturales indispensables para su dignidad y desarrollo personal. En ellos se incluyen el derecho a la educación, un trabajo en condiciones favorables y justas, la libertad de asociación, un nivel de salud adecuado, un nivel de vida adecuado para la salud física y mental y el bienestar propio y el de su familia; la alimentación, el vestido, la vivienda, el cuidado médico y la protección social necesaria, como por ejemplo, la seguridad en casos de desempleo, enfermedad, discapacidad, fallecimiento del cónyuge, vejez u otra carencia de sustento que ocurra en circunstancias ajenas a su control.

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
30	¿En su política de Derechos Humanos reconoce y respeta los derechos económicos, sociales y culturales?	100			
31	Ejercita la debida diligencia, con el fin de asegurarse de que no se involucra en actividades que vulneren el disfrute de los derechos económicos, sociales y culturales, como por ejemplo:	a. educación.	100		
		b. trabajo.	100		
		c. libertad de asociación.	100		
		d. salud.	100		
		e. alimentación.	100		
		f. seguridad social.	100		
32	¿Promueve esfuerzos con otras organizaciones e instituciones gubernamentales que apoyen el respeto a derechos económicos, sociales y culturales?			0	
33	¿Adapta bienes y servicios a la capacidad de compra de la base de la pirámide?	100			

800 = 88.89  
9

**2.8 Principios y derechos fundamentales en el trabajo (ISO 26000: 6.3.10)**

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
34	¿Cuenta con mecanismos para abordar los siguientes principios y derechos fundamentales en el trabajo?	a. libertad de asociación y negociación colectiva.	100		
		b. eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.	100		
		c. abolición eficaz del trabajo infantil.	100		
		d. la eliminación de la discriminación en relación con el empleo y la ocupación.	100		
35	En caso de contar con un convenio colectivo, ¿incluye disposiciones para la resolución de controversias y proporciona la información necesaria para las negociaciones significativas a los representantes de los trabajadores?			X	
36	¿Cuenta con instalaciones adecuadas que permitan a los colaboradores realizar su trabajo de manera eficaz y desempeñar su rol sin interferencias?	100			
37	¿Cuenta con mecanismos para evitar cualquier tipo de maltrato físico, psicológico o trabajo forzado al interior de la empresa? (Incluye: acoso, hostigamiento, abuso sexual y/o prácticas disciplinarias indebidas).	100			
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> Los mecanismos anteriores incluyen contar con un sistema de denuncias; puede incluirse en el sistema de denuncias de violaciones al código de ética.					
38	¿Evita implicarse en el trabajo forzoso de personas privadas de libertad o beneficiarse de ellos; a menos que estas personas hayan sido condenados ante un tribunal y que su trabajo esté bajo la supervisión y el control de una autoridad pública?				X
39	¿Evita emplear el trabajo de personas privadas de libertad, salvo que estas se desempeñen de manera voluntaria y que evidencien condiciones de empleo justas y decentes?				X
40	¿Cuenta con un mecanismo que evalúe el impacto de sus políticas y actividades en la promoción de la igualdad de oportunidades y la no-discriminación?		50		
41	¿Toma acciones positivas para proporcionar protección y permitir el ascenso de grupos vulnerables?	100			
42	¿Establece puestos de trabajo para personas con discapacidad, con el objetivo de ayudarlos a ganarse la vida bajo condiciones adecuadas?		50		
43	¿Establece y participa en programas que aborden asuntos, tales como la promoción del trabajo para jóvenes y mayores?	100			
44	¿Respeto la igualdad de oportunidades laborales para las mujeres?	100			
45	¿Promueve una representación más equilibrada de las mujeres en cargos directivos?	100			
46	En caso de que exista trabajo infantil en sus operaciones o en su esfera de influencia, se asegura de que los niños sean retirados del trabajo?				X
47	Cuando aplique, ¿Ayuda a los niños que han sido retirados de los lugares de trabajo y a sus familias, a acceder a servicios adecuados y a alternativas viables para asegurarse de que no terminen en una situación similar o peor, ya sea trabajando en otro lugar o siendo explotados?				X
48	Cuando aplique, ¿Coopera con otras organizaciones y con las agencias gubernamentales para liberar a los niños del trabajo y permitirles incorporarse a una educación libre, a tiempo completo y de calidad?				X

1,100 = 91.67  
12

RESUMEN	CANTIDAD DE PREGUNTAS
Preguntas obligatorias	48
Subejos	8

TOTALES  
707.78 =  
8

3. PRACTICAS LABORALES					
Las prácticas laborales de una organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización, incluido el trabajo subcontratado. Las prácticas laborales incluyen el reclutamiento, la promoción de trabajadores, los procedimientos disciplinarios, la resolución de reclamaciones laborales, procedimientos de traslado de en los cargos, la terminación de la relación de trabajo, la formación y desarrollo de habilidades, la salud y seguridad ocupacional, entre otros.					
3.1 Trabajo y relaciones laborales (ISO 26000: 6.4.3)					
La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
1	¿Cuenta con reglamento interno de trabajo?	100			
2	¿Establece contratos de trabajo por escrito con sus colaboradores?	100			
3	¿Posee una política que asegura que todos sus colaboradores sean reconocidos legalmente como empleados y/o como trabajadores autónomos? (Ej. Identificaciones, registros, expedientes)	100			
4	¿Tiene una política de trabajo/laboral/de RR.HH. que evita distrazar relaciones con sus colaboradores que serían reconocidas como relaciones laborales bajo la ley?	100			
5	¿Planifica las necesidades de reclutamiento de personal, evitando el empleo de colaboradores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal? (Excepto cuando la naturaleza del trabajo sea realmente de corto plazo o por temporada)	100			
6	¿Proporciona aviso razonable, información oportuna a los colaboradores y demás partes interesadas, cuando se plantean cambios en sus operaciones? (Entre ellos cierres de operaciones que afectan el empleo)	100			
7	¿Promueve tomar decisiones en conjunto con los representantes de colaboradores para mitigar al máximo los impactos negativos cuando se plantean cambios en sus operaciones?	100			
8	¿El proceso de selección para ocupar cargos directivos, está exento de prácticas discriminatorias?	100			
9	¿Cuenta con mecanismos de empleo que estén libres de discriminación por razón de raza, color, género, religión, nacionalidad, origen social, opinión política, edad, discapacidad, estado civil, situación familiar, orientación sexual, el estado de salud, ser portador o padecer VIH/SIDA?	100			
10	¿Tiene mecanismos para evitar o eliminar cualquier práctica arbitraria o discriminatoria de despido?	100			
11	¿Protege la privacidad y los datos de carácter personal de los colaboradores?	100			
12	¿Se asegura que la contratación y sub-contratación del personal se hace sólo a organizaciones legalmente reconocidas?	100			
NOTA ACLARATORIA: 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.					
13	¿La empresa asume su responsabilidad indirecta (corresponsabilidad) como empleador y asegura que el personal sub-contratado posee condiciones laborales decentes?	100			
NOTA ACLARATORIA: Los trabajadores a domicilio no deberían ser tratados de peor manera que el resto de asalariados.					
14	¿Realiza encuestas de clima organizacional de forma periódica?	100			
15	¿En su medición de clima laboral incluye los siguientes aspectos:	a. posibilidad de desarrollo personal?	100		
		b. otorgar incentivos y reconocimientos?	100		
		c. trabajo en equipo y colaboración?	100		
		d. estabilidad laboral?	100		
		e. balance entre tiempo de trabajo y tiempo libre?	100		
		f. ambiente laboral?	100		
16	¿La empresa se asegura de no beneficiarse de prácticas laborales, injustas, explotadoras o abusivas de sus socios, proveedores o sub-contratistas, incluidos sus colaboradores a domicilio?	100			
NOTA ACLARATORIA: Una organización debería realizar esfuerzos razonables para motivar a las organizaciones en su esfera de influencia para que sigan prácticas laborales responsables, reconociendo que a un alto nivel de influencia probablemente le corresponde un alto nivel de responsabilidad de ejercer esa influencia. Dependiendo de la situación y el grado de influencia, dentro de los esfuerzos razonables podría incluirse: el establecimiento de obligaciones contractuales con proveedores y subcontratistas; realización de visitas e inspecciones no anunciadas; y el ejercicio de la debida diligencia en la supervisión de contratistas e intermediarios. Cuando se espera que proveedores y subcontratistas cumplan un código de prácticas laborales, éste debería ser coherente con la Declaración Universal de Derechos Humanos y con los principios que subyacen en las normas laborales de la OIT aplicables.					
17	Si opera internacionalmente, tiene políticas que busquen aumentar el empleo, el desarrollo profesional, la promoción y el progreso de los ciudadanos del país anfitrión?	x			
NOTA ACLARATORIA: Esto incluye aprovisionarse y llevar a cabo la distribución a través de empresas locales, cuando sea viable.					
18	¿Cuenta con mecanismos para conocer e implementar sugerencias, iniciativas u opiniones de los colaboradores?	x			
19	¿Ofrece flexibilidad de horario para asuntos particulares de sus colaboradores? (eventos de los hijos, emergencias, estudios, etc.)	x			

2200 =  
22

100

3.2 Condiciones de trabajo y protección social (ISO 26000: 6.4.4)					
La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
20	¿Se asegura que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que son coherentes con las normas laborales internacionales aplicables?	100			
21	¿Respeto las disposiciones establecidas en los instrumentos legalmente obligatorios, tales como convenios colectivos, en caso de que existan?	100			
NOTA ACLARATORIA: Como las establecidas por la Organización Internacional del Trabajo.					
22	¿Asegura brindar condiciones de trabajo decentes y que cumplan con lo establecido por la ley, en relación a:	a. salarios?	100		
		b. horas de trabajo ordinario?	100		
		c. horas de trabajo extraordinario?	100		
		d. descanso semanal?	100		
		e. vacaciones y permisos?	100		
		f. salud y seguridad?	100		
		g. protección de la maternidad?	100		
23	¿Proporciona a sus colaboradores un horario laboral razonable, bajas por paternidad y en la medida de lo posible guarderías u otras instalaciones para conseguir una adecuada conciliación entre la vida familiar y laboral?	100			
24	¿Proporciona un pago equitativo con base en el valor del trabajo en relación al mercado?	100			
NOTA ACLARATORIA: Una organización debería pagar salarios que, al menos, fueran adecuados a las necesidades de los trabajadores y sus familias. Al hacerlo, debería tomar en cuenta el nivel general de salarios existente en el país, el costo de vida, los beneficios de la seguridad social y los niveles de vida relativos de otros grupos sociales. Debería considerarse factores económicos, incluyendo las exigencias de desarrollo económico, los niveles de productividad y la conveniencia de conseguir y mantener un alto nivel de empleo.					
25	¿Cumple con el pago de todas las prestaciones laborales contempladas en la ley?	100			
26	¿Asegura que los salarios sean afectos únicamente a restricción y deducciones permitidas por la ley?	100			
27	¿Realiza el pago directamente a sus colaboradores?	100			
28	¿Paga prestaciones o beneficios adicionales a los de ley?	100			
29	¿Permite con base en sus lineamientos internos de trabajo, la práctica de tradiciones y costumbres nacionales o religiosas?	100			
30	¿Cumple con las obligaciones concernientes a la protección social de los colaboradores en el país donde opera?	100			
31	¿Se compromete formalmente a proporcionar las herramientas y equipo necesarios para desarrollar su trabajo?	100			
32	¿Toma en consideración aspectos como intereses, seguridad o riesgos de sus colaboradores al momento de regular o planificar las horas extraordinarias de trabajo?	100			
3.3 Diálogo social (ISO 26000: 6.4.5)					
La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
33	Con base en los sistemas o tratados nacionales, ¿posee mecanismos para comunicación y negociación colectiva con sus colaboradores o los representantes de éstos?	100			
34	¿Respeto el derecho de los colaboradores de formar sus propias organizaciones o unirse a ellas, reconociendo la importancia que tienen las instituciones de diálogo social evitando cualquier acción coercitiva o discriminatoria?	100			
NOTA ACLARATORIA: Ejemplo de acciones coercitivas o discriminatorias son: despidos o marginación, a través de represalias o llevando a cabo alguna amenaza directa o indirecta que cree un ambiente de intimidación o miedo.					

1900 =  
19

100

200 =

100

3.3 Diálogo social	35	¿Proporciona aviso razonable a las autoridades gubernamentales competentes y a los representantes de los colaboradores, cuando los cambios en las operaciones puedan producir impactos negativos en el empleo?				X
	36	¿Proporciona a los representantes de los colaboradores acceso a:	a. comunicación con los tomadores de decisiones?			X
			b. conocer los lugares de trabajo e instalaciones de toda la empresa?			X
			c. colaboradores a los que representan?			X
			d. conocer la información de planificación estratégica de la empresa?			X
e. conocer la información financiera de la empresa?					X	
37	¿Se abstiene de presionar a los gobiernos para restringir el ejercicio de los derechos, internacionalmente reconocidos de libertad de asociación y negociación colectiva?				X	
NOTA ACLARATORIA: 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.						
38	¿Considera su participación en organizaciones de empleadores, cuando sea adecuada, como medio para crear oportunidades para el diálogo social y ampliar su manifestación de la Responsabilidad Social por medio de dichos canales?					X

2

### 3.4 Salud y seguridad ocupacional (ISO 26000: 6.4.6)

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
39	¿Desarrolla, implementa y mantiene una política de salud y seguridad ocupacional?	100			
40	¿Implementa los principios de gestión de la salud y la seguridad?	100			
NOTA ACLARATORIA: Esto incluye la jerarquía de controles: eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos, procedimientos laborales y equipos de protección persona.					
41	¿Analiza y controla los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades?	100			
42	¿Tiene mecanismos para exigir a los colaboradores cumplir con las prácticas y procesos de seguridad en todo momento?	100			
43	¿Incluye en su programa de capacitación los temas de:	a. salud?	100		
		b. higiene?	100		
		c. seguridad ocupacional?	100		
44	Cuando aplique, ¿Proporciona el equipo de seguridad necesario a los colaboradores incluyendo capacitación para su adecuado uso?	100			
45	¿Vigila e investiga todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos?	100			
46	¿Realiza un estudio de riesgos de salud y seguridad ocupacional específico para sus colaboradores con base en el puesto, tareas asignadas, ubicación, sexo u otros aspectos (mujeres embarazadas, personas con discapacidad y trabajadores sin experiencia o jóvenes)?	100			
47	¿Proporciona protección equitativa en salud y seguridad a colaboradores tanto de tiempo completo, parcial y temporales, como a los colaboradores sub-contratados?		50		
48	¿Posee planes de contingencia y señalización adecuados en todas sus instalaciones?	100			
49	¿Tiene mecanismos para eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen o provocan estrés y enfermedades?	100			
50	¿Su política de salud y seguridad ocupacional no genera gastos monetarios para los colaboradores?	100			
51	¿Reconoce y respeta los derechos de los colaboradores a:	a. obtener información completa y precisa, en el momento oportuno, concientemente pueda pensarse que representa un peligro inminente o serio para su vida o salud o para la vida y la salud de otros?	100		
		b. consultar y ser consultado, libremente, acerca de todos los aspectos de salud y seguridad	100		
		c. rechazar un trabajo sobre el que razonablemente pueda pensarse que representa un peligro inminente o serio para su vida o salud o para la vida y la salud de otros?	100		
		d. buscar asesoramiento externo de organizaciones de colaboradores y de empleadores, así como de otras que tengan conocimiento del tema?	100		
		e. informar a las autoridades competentes sobre asuntos de salud y seguridad?	100		
		f. participar en decisiones y actividades relacionadas con la salud y la seguridad, incluyendo la investigación de incidentes y accidentes?	100		
		g. estar libre de amenazas o represalias por sugerir cualquiera de las acciones mencionadas?	100		

2050  
21 =

97.62

3.5 Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo		Si	En Proceso	No	NA
La empresa/organización					
52	¿Posee un programa formal de inducción para los nuevos colaboradores?	100			
53	¿Proporciona en forma equitativa y no discriminatoria, a los colaboradores en todas las etapas de su experiencia laboral:	a. acceso al desarrollo de	100		
		b. programas de formación?	100		
		c. programas de aprendizaje práctico?	100		
		d. oportunidades para la promoción profesional?	100		
54	¿Cuenta con un mecanismo que contemple que al existir una nueva plaza y/o una vacante, la primera opción es el reclutamiento interno?	100			
55	¿Cuenta con un programa estructurado de rotación de puestos de trabajo para el colaborador de la empresa?	100			
56	¿Posee un programa de evaluación del desempeño de los colaboradores? (Se debe considerar la retroalimentación en ambas vías a todo nivel de la empresa)	100			
57	¿Estimula y recompensa a los colaboradores cuyos aportes contribuyen a mejorar su propio desempeño y el de la organización:	a. bonos por productividad?	100		
		b. porcentaje de participación en las utilidades?	100		
		c. incentivos no monetarios?	100		
58	¿Existen programas de desarrollo personal para los colaboradores? (Ej. Tratamiento de adicciones, balance entre vida familiar y laboral, ciudadanía responsable, motivacionales, multiétnica, medio ambiente)	100			
59	¿Existen programas de co-responsabilidad, que provean oportunidades de educación a los familiares de sus colaboradores?			0	
60	En caso de tener colaboradores con estudios primarios, secundarios y superiores inconclusos, ¿los ayuda a que concluyan sus estudios dándoles flexibilidad en sus jornadas laborales?	100			
61	¿Cuenta con un programa de detección de necesidades de capacitación?		50		
62	Con respecto a la promoción de la capacitación y/o educación formal del colaborador, ¿posee:	a. programas de co-financiamiento?	50		
		b. programas de financiamiento propio?	50		
63	¿Establece programas que promuevan la salud y el bienestar para todos los niveles? (Ej. Programas de recreación, cultura y deporte)	100			
64	¿Ofrece información básica y orienta a sus colaboradores con respecto a los trámites administrativos para solicitar su jubilación?				X
65	¿Existe un programa de beneficios adicionales a la ley para la jubilación de colaboradores?				X
66	¿Asegura que, cuando sea necesario, los colaboradores que hayan sido despedidos reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, formación y asesoramiento? (En el caso que el despido cuya causa no es atribuible al colaborador. Por ejemplo, cierre de operaciones)				X
67	¿Cuenta con un programa de voluntariado estratégico en la organización?	100			
68	¿Crea oportunidades y estimula a sus colaboradores para que actúen como voluntarios en los servicios a la comunidad? (se reconoce formalmente por medio de: carta del presidente, mención en volantes, premios, etc.)	100			
69	¿Desarrolla destrezas profesionales en sus colaboradores por medio de trabajos voluntarios?	100			

1850  
21 =

88.10

TOTAL

485.71 = 97.14  
5

4. MEDIO AMBIENTE

Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente, con independencia de dónde se ubiquen. Estos impactos podrían estar asociados al uso que la organización realiza de los recursos, la localización de las actividades de la organización, la generación de contaminación y residuos y los impactos de las actividades de la organización sobre los hábitats naturales. Para reducir sus impactos ambientales, las organizaciones deberían adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social, de salud y ambiental de sus decisiones y actividades.

4.1 Prevención de la contaminación (ISO 26000: 6.5.3)

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
1	¿Posee un mecanismo para conocer y cumplir las leyes nacionales e internacionales que apliquen a su actividad?	100			
2	¿Cuenta con una política de gestión ambiental?	100			
3	¿Cuenta con un mecanismo para la identificación de los impactos ambientales de sus decisiones y actividades?	100			
4	¿Tiene mecanismos para identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionados con sus actividades?	100			
5	¿Mide, registra e informa acerca de sus fuentes de contaminación significativas?	100			
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> La significancia debe ser determinada por cada empresa, utilizando parámetros establecidos por la misma organización, se puede utilizar como referencia las Normas ISO 26000 y					
6	¿Implementa medidas para la prevención de la contaminación y residuos?	100			
7	Las medidas contemplan:	a. utiliza la jerarquía de gestión de residuos.	100		
		b. garantiza la adecuada gestión de la contaminación y residuos inevitables.	100		
8	¿Tiene programas de educación ambiental dirigidos a:	a. colaboradores?	100		
		c. clientes?	100		
		c. proveedores?	100		
		d. familias de colaboradores?	100		
		e. comunidad inmediata?	100		
		f. otras partes interesadas?	100		
9	¿Dentro de su planificación ambiental, considera involucrarse con las comunidades locales en relación a sus emisiones contaminantes y residuos (reales y potenciales)?	100			
10	¿Tiene alianzas estratégicas con otras organizaciones con el fin de generar proyectos de impacto ambiental positivo?	100			
11	¿Cuenta con mecanismos para reducir progresivamente la contaminación directa e indirecta, a través del desarrollo y promoción de productos y servicios más amigables con el medio ambiente?	100			
12	¿Cuenta con mecanismos para divulgar públicamente las cantidades y tipos de materiales tóxicos y peligrosos que utiliza, incluyendo los riesgos conocidos que esos materiales tienen sobre la salud humana y medio ambiente, en operaciones normales y en liberaciones accidentales?	a. productos químicos prohibidos por la ley nacional o considerados como no deseados en convenciones internacionales?	100		
		b. productos químicos identificados por organismos científicos o por cualquier otra parte interesada como objeto de preocupación, con motivos razonables y verificables?	100		
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> Ejemplos de productos químicos a evitar: sustancias que agotan la capa de ozono, contaminantes orgánicos persistentes, COP y los productos químicos cubiertos por la Convención de Rotterdam, 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 afectan a la reproducción, sean disruptores endocrinos, o persistentes, bioacumulativos y tóxicos muy persistentes y muy bio-acumulativos.					
14	¿Cuenta con un programa de prevención y preparación ante accidentes ambientales (internos y externos) y un plan de emergencia, que involucre a todas sus partes interesadas pertinentes?				x
15	¿Incluye en este programa la identificación de peligros y la evaluación de riesgos, procedimientos de notificación y de recuperación del producto del mercado y sistemas de comunicación, así como educación e información pública (entre otros)?				x
16	¿Revisa y/o actualiza periódicamente el plan de emergencias?				x
17	¿Tiene mecanismos para comunicar y capacitar constantemente a las partes interesadas sobre el plan de emergencia?				x

4.1. Prevención de contaminación

4.2 Uso sostenible de los recursos (ISO 26000: 6.5.4)

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
18	¿Cuenta con un mecanismo para identificar las fuentes de energía, agua y otros recursos utilizados?	100			
19	¿Mide, registra e informa sobre los usos significativos de energía, agua, materias primas y otros recursos?	100			
20	¿Implementa medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua, materias primas y otros recursos teniendo en cuenta mejores prácticas y niveles de referencia?	100			
21	¿Considera y respalda con fuentes alternativas, sostenibles, renovables y de bajo impacto el uso de recursos naturales?				x
22	¿Utiliza materiales reciclados?		50		
23	¿Reutiliza el agua lo máximo posible?	100			
24	¿Cuenta sus residuos e emisiones (reales y potenciales) (Ej. Centro de acopio, centro de reciclaje certificados u autorizados)?				x
25	¿Ha establecido alianzas estratégicas para la gestión de residuos, optimizando recursos con actores externos como:	a. otras empresas?			x
		b. ONG's?			x
		c. comunidades inmediatas?			x
		d. entidades?			x
26	¿Gestiona los recursos de agua para asegurar un acceso justo para todos los usuarios dentro de una cuenca hidrográfica?				x
27	¿Promueve las compras sostenibles?				x
28	¿Considera la adopción de la responsabilidad extendida del productor?				x
29	¿Promueve el consumo sostenible?	100			

4.2. Uso sostenible de los recursos

4.3 Mitigación y adaptación al cambio climático (ISO 26000: 6.5.5)

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
30	¿Cuenta con mecanismos para identificar las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de GEI (Gases de Efecto Invernadero) y para definir los límites de sus responsabilidades?	100			
31	¿Mide, registra e informa sobre sus emisiones significativas de GEI, utilizando métodos bien definidos en normas internacionales aceptadas?	100			
32	¿Implementa medidas para reducir de manera progresiva las emisiones directas e indirectas de GEI, que se encuentran dentro de su control?	100			
33	Respecto a la pregunta anterior ¿Fomenta acciones similares dentro de su esfera de influencia?	100			
34	¿Implementa programas para mejorar la eficiencia y eficacia en el uso de combustibles?				x
35	¿Adopta un enfoque de ciclo de vida, para asegurar la reducción de las emisiones de GEI, incluso cuando se encuentran fuera del control de la organización?	100			
36	¿Previene o reduce la liberación de emisiones de GEI (particularmente aquellas que agotan la capa de ozono) por:	a. el uso de la tierra y/o el cambio de uso de la tierra?			x
		b. Los procesos o equipos? (Ej. Calefacción, ventilación, aire acondicionado)			x
37	Con respecto a lo anterior, ¿incluye la compra de productos eficientes energéticamente y el desarrollo de productos y servicios eficientes?				x
38	¿Tiene como objetivo reducir sus emisiones de carbono, implementando medidas para compensar las emisiones restantes?	100			
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> Por ejemplo, el apoyo a programas fiables de reducción de emisiones que operen de manera transparente, captura y almacenamiento del carbono o secuestro del carbono.					
39	¿En su estrategia considera las proyecciones climáticas globales y locales, identificando riesgos e integrando la adaptación al cambio climático dentro de su toma de decisiones?	100			
40	¿Cuenta con mecanismos para identificar oportunidades para evitar o minimizar daños asociados al cambio climático y beneficiarse de las oportunidades para adaptarse a las condiciones cambiantes?	100			
41	¿Implementa medidas para responder a impactos ambientales existentes o previstos, dentro de su esfera de influencia contribuyendo a las capacidades de partes interesadas para adaptarse?	100			

4.3. Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo

4.4 Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de los hábitats naturales (ISO 26000: 6.5.6)					
La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
42	¿Identifica impactos negativos potenciales de todas sus actividades sobre la biodiversidad y ecosistemas?	100			
43	¿Toma medidas para eliminar o minimizar dichos impactos?	100			
44	¿Internaliza el costo de sus impactos ambientales y crea valor económico en la protección de los ecosistemas?	100			
<b>NOTA ACLARATORIA:</b>					
45	Con la finalidad de proteger los ecosistemas, prioriza:	100			
	a. evitar la pérdida de ecosistemas naturales?	100			
	b. restaurar ecosistemas en caso de daño?	100			
	c. compensar pérdidas que con el tiempo generen una...	100			
46	¿Establece e implementa una estrategia integrada para la administración de terrenos, agua y ecosistemas que promueva la conservación y uso sostenible de una manera socialmente equitativa?			X	
47	¿Toma medidas que preservan toda especie endémica, amenazada o en peligro de extinción o hábitat que pueda verse afectado negativamente por sus actividades?	100			
48	¿Implementa prácticas de planificación, diseño y operación para minimizar los impactos ambientales resultantes de sus decisiones sobre el uso de la tierra, incluidas aquellas relacionadas con el desarrollo agrícola y urbano?			X	
49	¿Incorpora la protección de los humedales, bosques, corredores de vida salvaje, áreas protegidas y terrenos agrícolas durante el desarrollo de trabajos de construcción y edificación?	100			
50	¿Adopta prácticas sostenibles en agricultura, pesca y silvicultura, incluyendo aspectos relacionados con el bienestar de los animales? (Ejemplos: las prácticas incluidas en normas reconocidas y en esquemas de certificación)			X	
51	¿Valora, protege y tiene en cuenta el bienestar de los animales salvajes y sus hábitats, ya que son parte de nuestros ecosistemas naturales?			X	
52	¿Evita acciones que amenacen la supervivencia, conlleven a la extinción global, regional o local de especies o que permitan la distribución o proliferación de especies invasoras?			X	

800 = 100  
8

TOTAL  
391.67 = 97.92  
4

4. PRACTICAS JUSTAS DE OPERACION					
Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones. Incluyen las relaciones entre organizaciones y agencias gubernamentales, así como, entre organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, y las asociaciones de las cuales son miembros. Los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación se presentan en los ámbitos de anti-corrupción, 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.					
<b>5.1 Anti-corrupción (ISO 26000: 6.6.3)</b>					
La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
1	¿Identifica los riesgos de corrupción asociados a su actividad?	100			
2	¿Cuenta con políticas y prácticas para combatir la corrupción y extorsión?	100			
3	¿Capacita e incentiva a sus colaboradores, representantes, contratistas y proveedores en el tema de corrupción y como combatirla?	100			
4	¿Establece y mantiene un sistema eficaz para luchar contra la corrupción?	100			
5	¿Su mecanismo de denuncia promueve a que sus colaboradores, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales e injustos sin miedo a represalias?	100			
6	¿Cuenta con un procedimiento de denuncia ante las autoridades competentes sobre violaciones a la ley penal local?	100			
<b>5.2 Participación política responsable (ISO 26000: 6.6.4)</b>					
La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
7	¿Cuenta con un proceso de formación para la toma de conciencia respecto de la participación política responsable, las contribuciones y cómo manejar los conflictos de interés, a través de la formación para sus colaboradores y representantes?		50		
8	¿Cuenta con una política que regula las actividades relacionadas con hacer lobby, sus contribuciones y participación política?	100			
9	¿Cuenta con políticas y directrices para gestionar las actividades de las personas contratadas para abogar en nombre de la organización?	100			
10	¿Su política contemple evita hacer contribuciones políticas que puedan percibirse como un intento de control o influencia indebida (como la manipulación, intimidación y coacción) a políticos o a responsables de la toma de decisiones políticas a favor de una causa específica?	100			
11	¿Promueve el desarrollo de políticas públicas que beneficien a la sociedad en general?	100			
<b>5.3 Competencia justa (ISO 26000: 6.6.4)</b>					
La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
12	¿Cumple con las leyes y regulaciones en materia de competencia justa y coopera con las autoridades competentes?	100			
13	¿Establece procedimientos y otros mecanismos de salvaguarda para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia?	100			
14	¿Capacita a sus colaboradores acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia y competencia justa?	100			
15	¿Apoya las prácticas anti-monopolio y anti-dumping, así como las políticas públicas que motivan a la competencia justa?	100			
16	¿Cuenta con mecanismos para prohibir ventajas competitivas desleales ante condiciones sociales vulnerables? (Ej. la pobreza)	100			

600 = 100  
6

450 = 90  
5

500 = 100  
5

5.4 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor (ISO 26000: 6.6.6)					
La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
17	¿Integra en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación, los siguientes criterios:	100			
	a. éticos?	100			
	b. sociales?	100			
	c. ambientales?	100			
	d. de igualdad de género?	100			
	e. de salud y seguridad?	100			
18	Con relación a la pregunta anterior ¿desarrolla acciones para promover que otras organizaciones adopten políticas similares, sin involucrarse en una conducta anti competencia?			0	
19	¿Lleva a cabo un proceso de debida diligencia con su cadena de valor?	100			
20	¿Cuenta con una política que fortalezca el desempeño de los proveedores PYMES, en aspectos de Responsabilidad Social?	100			
21	¿Promueve el trato justo y práctico de los costos y beneficios de la implementación de prácticas socialmente responsables en su cadena de valor, incluyendo:	100			
	a. prácticas de compra adecuadas	100			
	b. pagos de precios justos	100			
	c. plazos de entrega adecuados	100			
	d. contratos estables	100			
22	¿Cuenta con un mecanismo de evaluación que identifique los impactos potenciales positivos o negativos en las relaciones comerciales de la empresa?	100			
23	¿Promueve el uso de productos y servicios socialmente responsables por sus proveedores?			0	
<b>5.5 Respeto a los derechos de la propiedad (ISO 26000: 6.6.7)</b>					
La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
24	¿Implementa políticas y prácticas que promuevan el respeto de los derechos de la propiedad y el conocimiento tradicional?	100			
25	¿Lleva a cabo investigaciones apropiadas para asegurarse de que cuenta con el título legal que le permite hacer uso o disponer de una propiedad?	100			
26	¿Evita involucrarse en actividades que violen los derechos de la propiedad, incluido el uso indebido de una posición dominante, falsificación y piratería?	100			
27	¿Paga una compensación justa por la propiedad que adquiere o utiliza?	100			
28	¿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?	100			

1200 = 85.71  
14

500 = 100  
5

TOTAL  
475.71 = 95.14  
5

RESUMEN	CANTIDAD DE PREGUNTAS
---------	-----------------------

6. ASUNTOS DE CONSUMIDORES

Las organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidades hacia ellos. Las responsabilidades incluyen proporcionar educación e información precisa, utilizando información justa, transparente y útil de marketing y de procesos de contratación, promoviendo el consumo sostenible y el diseño de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y satisfagan las necesidades de los más vulnerables y desfavorecidos, cuando sea necesario. El término consumidor hace referencia a aquellos individuos o grupos que hacen uso del resultado de las decisiones y actividades de las organizaciones, sin que implique, necesariamente, que tengan que pagar dinero por los productos y servicios. Las responsabilidades también incluyen minimizar los riesgos por el uso de productos y servicios, mediante el diseño, fabricación, distribución, entrega de información, servicios de apoyo y procedimientos de retirada de productos y recuperación de productos del mercado.

6.1 Prácticas justas de Marketing, Información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación (ISO 26000: 6.7.3)

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA	
1	¿Cuenta con un mecanismo para evitar prácticas de marketing que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluyendo la omisión o exageración de información esencial?	100				
2	¿Cuenta con un mecanismo de libre acceso a la información, que permite al cliente y/o consumidor la decisión de compra?	100				
3	¿Brinda información sobre los precios e impuestos totales, así como los términos y condiciones de los productos y servicios y costo de entrega al consumidor?	100				
4	En caso de ofrecer crédito de consumo ¿proporciona detalles de la tasa de interés anual real, así como la tasa media porcentual aplicada que incluye todos los costos involucrados, la cantidad a pagar, el número de pagos y la fecha de vencimiento de las cuotas?				x	
5	Basa su estrategia de marketing y publicidad en la política de respeto a los Derechos Humanos al:	a. no utilizar textos, audio o imágenes que perpetúen estereotipos relacionados con: género, religión, raza, discapacidad, orientación sexual u otra condición?	100			
		b. la consideración primordial en la publicidad y el marketing de los intereses superiores de grupos vulnerables, incluidos niños y niñas y no involucrarse en actividades que puedan perjudicar sus intereses?	100			
6	¿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:	a. los aspectos clave de la calidad de los productos y servicios?	100			
		b. información relativa a la accesibilidad de los productos y servicios?	100			
		c. 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?	100			

800 = 100  
8

6.2 Protección de la salud y la seguridad de los consumidores (ISO 26000: 6.7.4)

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
7	¿Proporciona productos y/o servicios que sean seguros para los usuarios y otras personas, su propiedad y el medio ambiente?	100			
8	¿Su política de salud y seguridad de los consumidores se basa en las leyes, regulaciones y normas internacionales?	100			
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> 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.					
9	¿Cuenta con un mecanismo para retirar o detener los productos o servicios que constituyen un peligro, tienen un defecto o contienen información falsa o engañosa?	100			
10	Recupera los productos del mercado empleando medidas y medios adecuados para llegar a las personas que compraron sus productos o hicieron uso de sus servicios?				x
11	Compensa a los consumidores por las pérdidas sufridas debido al uso y consumo de sus productos y/o servicios?				x
12	¿Cuenta con mecanismos para medir los riesgos para la salud humana antes de introducir nuevos materiales, tecnologías o métodos de producción?	100			
13	¿En su política de salud y seguridad incluye un sistema de educación a los consumidores, sobre el uso correcto de los productos o servicios, advirtiéndoles sobre los riesgos que conlleva utilizarlos de forma inadecuada?	100			
14	¿Minimiza riesgos en el diseño de procesos, productos y/o servicios?	100			
15	¿Asegura el diseño de la información sobre los productos y servicios, teniendo en cuenta las necesidades de los consumidores y respetando las capacidades diferentes o limitadas de estos, especialmente en cuanto al tiempo asignado al proceso de información?	100			
17	¿En el desarrollo de productos evita el uso de sustancias químicas dañinas?				x
18	¿Etiqueta claramente los productos que contengan sustancias químicas dañinas? (en caso de ofrecerlos para la venta)				x
<b>NOTA ACLARATORIA:</b> Las sustancias químicas dañinas incluyen pero no se limitan a aquellas que son cancerígenas, mutagénicas, tóxicas para la reproducción, o persistentes y bioacumulativas.					
19	¿Transmite a los consumidores información vital en materia de seguridad, utilizando símbolos (cuando sea posible), preferiblemente aquellos que han sido acordados internacionalmente, de forma adicional a la información escrita?				x
20	¿Adopta medidas que eviten que los productos se vuelvan inseguros a causa del manejo o almacenamiento inadecuados por parte de los consumidores?				x

700 = 100  
7

6.3 Consumo sostenible (ISO 26000: 6.7.5)						
La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA	
6.3 Consumo sostenible	21	¿Posee un mecanismo para la promoción de consumo sostenible de sus productos y/o servicios?	100			
		a. minimizar y/o eliminar cuando sea posible todos los impactos negativos para la salud y el medio ambiente de productos y servicios?	100			
		b. seleccionar productos o servicios que ejerzan efectos menos negativos sobre la sociedad y el medio ambiente?	100			
		c. diseñar productos y envases de modo que estos puedan ser fácilmente utilizados, reutilizados, reparados o reciclados y, si fuese posible, ofrecer o sugerir servicios de reciclaje y disposición final?	100			
		d. preferir suministros que puedan contribuir al desarrollo sostenible?	100			
		e. ofertar productos de alta calidad con una vida útil más larga, a precios asequibles?	100			
		f. proveer información científicamente fiable, coherente, veraz, precisa, comparable y verificable acerca de los factores ambientales y sociales relacionados con la producción y la entrega de sus productos o	100			
	22	¿Reduce los impactos negativos para la sociedad y el ambiente a través de:				
		g. proveer información a los consumidores sobre eficiencia de los recursos, tomando en consideración la cadena de valor (cuando sea adecuado)?	100			
		h. incluir información sobre el desempeño, impactos de salud, país de origen, eficiencia energética, contenido o ingredientes, aspectos relacionados con el bienestar de animales y el uso seguro, mantenimiento, almacenamiento y disposición final de los productos y sus envases u/o embalajes?	100			
	i. utilizar esquemas de etiquetado fiables y eficaces, verificados, independientemente, u otros esquemas de verificación. (Ej. 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.)	100				
6.4 Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias (ISO 26000: 6.7.6)						
La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA	
6.4 Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	23	¿Tiene una política establecida de atención al cliente?	100			
	24	¿Cuenta con un área o departamento responsable de atención al cliente?			0	
	NOTA ACLARATORIA: El área o departamento deberá brindar información sobre los productos y servicios, así como mediar entre el cliente y la empresa.					
	25	¿Cuenta con un mecanismo para recibir y responder quejas y/o denuncias por parte de los clientes y/o consumidores?	100			
	26	¿Ofrece alternativas para prevenir quejas, dirigiéndose a los clientes y/o consumidores, incluyendo aquellos que adquirieron los productos por ventas a distancia, la opción de devolver los productos dentro de un período específico u obtener otras soluciones adecuadas?	100			
	27	Cuando sea pertinente, ¿Ofrece certificados de garantía que excedan los períodos otorgados por ley y que sean idóneos para la duración esperada de la vida útil del producto?			0	
	28	¿Ofrece sistemas adecuados y eficientes de apoyo y asesoramiento post-venta, así como de los mecanismos de resolución de controversias y compensación?	100			
	29	¿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?	100			
30	¿Utiliza procedimientos alternativos de resolución de controversias y conflictos y de compensación, basados en normas nacionales o internacionales, que no tengan costo o un costo mínimo para los clientes y/o consumidores, y que no requieran que los mismos renuncien a su derecho de entablar recursos legales?	100				

1000

=

100

10

600

=

75

8

6.5 Protección y privacidad de los datos de los consumidores (ISO 26000: 6.7.7)					
La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
31	¿Limita la recopilación de datos de carácter personal, la información que sea esencial para la provisión de productos y servicios o bien que sea proporcionada con el consentimiento informado y voluntario del consumidor?	100			
32	¿Prohíbe condicionar el uso de servicios o el derecho ofertas especiales, a que el consumidor brinde sus datos para fines comerciales?	100			
33	¿Obtiene los datos del consumidor únicamente por medios legales y justos?	100			
34	¿Especifica el propósito para el que se recopilan los datos de carácter personal de los consumidores, previamente o en el momento de su recopilación?	100			
35	¿Practica a los consumidores el derecho de verificar y cuestionar la disponibilidad de sus datos según esta estipulado en la ley?	100			
36	En caso de que el cuestionamiento anterior sea fundamentado, ¿se compromete a eliminar, rectificar, completar o enmendar la información según sea adecuada?	100			
37	¿Adopta políticas y prácticas relacionadas con el manejo responsable de los datos de carácter personal?	100			
38	¿Cuenta con un área, departamento o persona encargada de rendir cuentas en la empresa, sobre la protección de datos de los consumidores?	100			
39	¿Mantiene información de contacto encargada de rendir cuentas en la empresa, sobre la protección de datos de los consumidores?	100			
6.6 Acceso a servicios esenciales					
NOTA ACLARATORIA: Las siguientes interrogantes son aplicables cuando una organización suministra servicios esenciales según lo estipula la ISO 26000 en su inciso 6.7.8.1, entre los que menciona: electricidad, gas, agua, servicios de aguas residuales, drenaje, alcantarillado y comunicación. SI NO ES EMPRESA DE SERVICIOS ESENCIALES NO LE APLICA ESTA MATERIA					
La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
40	¿Evita limitar o negar, directa o indirectamente, el acceso a un bien servicio o recurso esencial?	100			
41	¿Cuenta con un sistema que regule la forma de suspender los servicios esenciales por falta de pago, que de al consumidor o grupo de consumidores la oportunidad de buscar un plazo razonable para realizar el pago?				x
42	Al establecer precios y cargos ¿Ofrece, cuando esté permitido, una tarifa que proporcione una subvención a las personas que lo necesiten?				x
43	¿Proporciona información relacionada con el establecimiento de precios y cargos de manera transparente?				x
44	¿Gestiona cualquier racionamiento o interrupción de suministro de manera equitativa, evitando discriminar a cualquier grupo de consumidores?				x
45	¿Mantiene y actualiza sus sistemas con el fin de prevenir la interrupción de sus servicios?	100			
46	¿Considera la adopción o mantenimiento de políticas específicas para asegurar la distribución eficaz de los bienes y servicios esenciales, en el caso de que esta distribución peligre?	100			

900 = 100  
9

300 = 100  
3

6.7 Educación y toma de conciencia (ISO 26000: 6.7.9)						
La empresa / organización		Si	En Proceso	No	NA	
47	¿Al educar a los consumidores procura abordar los siguientes temas en relación directa con sus productos o servicios:	a. La salud y la seguridad, incluidos los peligros de los productos?	100			
		b. La información acerca de las leyes, regulaciones apropiadas, las maneras de obtener compensación, agencias u organizaciones dedicadas a la protección del consumidor?	100			
		c. El etiquetado de productos y servicios, y la información proporcionada en manuales e instructivos?	100			
		d. La información sobre pesos y medidas, precios, calidad, condiciones crediticias y disponibilidad de servicios esenciales?	100			
		e. La información acerca de los riesgos relacionados con el uso y cualquier otra precaución necesaria?	100			
		f. La información de productos, servicios financieros y de inversión?	100			
		g. La protección ambiental?	100			
		h. El uso eficiente de materiales, energía y agua?	100			
		i. El consumo sostenible?	100			
		j. La disposición final adecuada de envoltorios, residuos y productos?	100			

1000 = 100

10

TOTAL  
675 = 96.43  
7

7. PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LA COMUNIDAD

Actualmente está ampliamente aceptado que las organizaciones tengan relación con las comunidades en las que operan. Esta relación debería basarse en la participación activa de la comunidad para contribuir al desarrollo de la comunidad. Comunidad, se refiere a los asentamientos residenciales o sociales de otro tipo, ubicados en un área geográfica que se encuentra próxima físicamente al sitio en que se encuentra una organización o dentro de las áreas de impacto de la misma. El área y los miembros de la comunidad afectados por los impactos de una organización dependerán del contexto y especialmente del tamaño y naturaleza de dichos impactos. Sin embargo, en general, también se puede entender el término comunidad, como un grupo de personas que tienen determinadas características en común. La participación activa de la comunidad va más allá de identificar a las partes interesadas e involucrarse con ellas, en relación con los impactos de las actividades de una organización; también abarca el apoyo y la creación de una relación con la comunidad. Pero sobre todo, implica el reconocimiento del valor de la comunidad. La participación activa de una organización en la comunidad debería surgir del reconocimiento de que la organización es una parte interesada en la comunidad y que tiene intereses comunes con ella.

7.1 Participación activa de la comunidad (ISO 26000: 6.8.3)

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
1	¿Aplica los siguientes principios específicos sobre la participación activa y desarrollo de la comunidad en su esfera de influencia:	a. participación e inclusión?	100		
		b. pertinencia cultural?	100		
		c. desarrollo de alianzas multisectoriales/público-privadas?	100		
2	¿Consulta a grupos representativos de las comunidades al determinar las prioridades de la inversión social y las actividades de desarrollo de la comunidad?				x
NOTA ACLARATORIA: La consulta debería tener lugar con carácter previo al desarrollo y debería basarse en información completa, precisa y accesible.					
3	¿Participa en asociaciones locales con el fin de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades?	100			
4	¿Cuenta con mecanismos para garantizar relaciones transparentes (sin sobornos o influencias indebidas) con funcionarios del gobierno local y representantes políticos?	100			
5	¿Cuenta con un programa de voluntariado para servicios a la comunidad que incluyan a miembros de la comunidad?			0	
6	¿Cuenta con registro de las horas invertidas por parte de los colaboradores que participan en el programa de voluntariado?			0	
7	¿Contribuye a la formulación de políticas y al establecimiento, implementación, seguimiento y evaluación de programas de desarrollo?			0	

500 / 8 = 62.5

7.2 Educación y cultura (ISO 26000: 6.8.4)

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
8	¿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, que promuevan el conocimiento local y ayuden a erradicar el analfabetismo?				x
9	¿Participa o cuenta con iniciativas que promuevan la incorporación de niños a la educación formal con el objetivo de contribuir a eliminar los obstáculos que impidan obtener a los niños y niñas una buena educación? (Por ejemplo: el trabajo infantil)				x
10	¿Reconoce, valora y promueve actividades culturales y tradiciones locales que sean coherentes con el principio de respeto a los Derechos Humanos?				x
NOTA ACLARATORIA: Las acciones para respaldar las actividades culturales que empoderan los grupos históricamente desfavorecidos son particularmente importantes como medio para combatir la pobreza.					
11	¿Participa en iniciativas que promuevan la educación en materia de Derechos Humanos en sus comunidades?				0
12	¿Conserva y protege el patrimonio cultural, especialmente en aquellos lugares donde las actividades de la empresa tengan un impacto sobre el mismo?	100			
13	¿Promueve el uso del conocimiento tradicional y las tecnologías de las comunidades indígenas?	100			

200 / 2 = 100

7.3 Creación de empleo y desarrollo de habilidades (ISO 26000: 6.8.5)

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
14	¿Analiza el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo?	100			
15	¿Cuando es económicamente viable, ¿realiza inversiones directas mediante la creación de empleo para aliviar la pobreza?	100			
16	¿Considera el impacto que tiene en el empleo la incorporación a sus operaciones de una tecnología determinada?	100			
17	¿Cuando es económicamente viable en el largo plazo, ¿prefiere tecnologías que maximicen las oportunidades de empleo?	100			
18	¿Considera el impacto que tienen las decisiones de subcontratación en la creación de empleo, tanto en la empresa como en organizaciones externas que se ven afectadas por tales decisiones?	100			
19	¿Prioriza la creación de empleo directo, en lugar de utilizar acuerdos de trabajo temporal?	100			
20	¿Participa en programas nacionales y locales de desarrollo de habilidades para el trabajo?			0	
NOTA ACLARATORIA: Incluidos los programas de aprendizaje de oficios, aquellos centrados en grupos desfavorecidos concretos, programas permanentes de aprendizaje y esquemas de reconocimiento de habilidades y de certificación.					
21	¿Cuenta con un programa de inclusión laboral para grupos vulnerables?				

600 / 7 = 85.71

7.4 Desarrollo y acceso a la tecnología (ISO 26000: 6.8.6)

La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
22	¿Contribuye el desarrollo de tecnologías innovadoras que coadyuven a la solución de asuntos sociales y ambientales en comunidades locales? (hacer nota de pobreza y hambre)	100			
23	¿Desarrolla conocimientos, tecnologías locales y tradicionales potenciales, respetando los derechos de la comunidad a dichos conocimientos y tecnologías?	100			
24	¿Participa en alianzas con organizaciones tales como universidades o laboratorios de investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico?	100			
25	¿Cuenta con prácticas que permitan la transferencia y difusión tecnológica?	100			
26	¿Establece términos y condiciones razonables para licencias o transferencia tecnológica, con el fin de contribuir al desarrollo local?	100			
NOTA ACLARATORIA: La empresa debería tener en cuenta e incrementar la capacidad de la comunidad para gestionar la tecnología.					

500 / 5 = 100

7.5 Generación de riqueza e ingresos (ISO 26000: 6.8.7)

La empresa / organización		Si	En Proceso	No	NA
27	¿Evalúa el impacto económico, social y ambiental de ingresar o retirarse de una comunidad?	100			
28	¿Contribuye con iniciativas que estimulen la diversificación de la actividad económica existente en la comunidad?	100			
29	¿Su política de compra y contrataciones considera dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales y contribuir a su desarrollo?	100			
30	¿Lleva 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)?	100			
31	¿Considera ayudar a otras organizaciones a operar dentro del marco jurídico apropiado?				x

550 / 6 = 91.67

7.5 Generac	32	¿Contribuye con programas y alianzas duraderas que apoyen a los miembros de la comunidad a establecer negocios y cooperativas, mejorar la productividad y promover el espíritu emprendedor? (En especial a la mujeres y grupos socialmente desfavorecidos y/o vulnerables).	50			
	NOTA ACLARATORIA: Dichos programas podrían por ejemplo, proporcionar formación en planificación de negocios, marketing, normas de calidad exigidas para convertirse en proveedores, gestión y asistencia					
	33	¿Apoya mediante las vías adecuadas el desarrollo de las asociaciones de emprendedores establecidas en la comunidad?	100			
<b>7.6. Salud (ISO 26000: 6.8.8)</b>						
7.6 Salud	La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
	34	¿Participa o cuenta con iniciativas que promuevan la buena salud, prestando especial atención a la nutrición infantil?	100			
	NOTA ACLARATORIA: La promoción de la buena salud, puede llevarse a cabo contribuyendo al acceso a medicamentos y vacunas, fomentando estilos de vida saludables, 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.					
	35	¿Participa en iniciativas para concientizar acerca de las amenazas para la salud, las principales enfermedades y su	100			
	36	¿Participa o cuenta con iniciativas que promuevan el acceso duradero y universal a servicios esenciales en materia de salud,		0		
<b>7.7. Inversión social (ISO 26000: 6.8.9)</b>						
7.7 Inversión social	La empresa/organización		Si	En Proceso	No	NA
	37	¿Para realizar la inversión social toma en cuenta la política local o nacional que establece las principales necesidades de las comunidades donde opera?	100			
	38	¿Prioriza aquellos proyectos que sean viables en el largo plazo y contribuyan al desarrollo sostenible?	100			
	39	¿Promueve las adquisiciones y sub-contrataciones a nivel local al momento de la planificación de proyectos de inversión social?	100			
	40	¿Evita actividades filantrópicas que generen dependencia en la comunidad?	100			
	41	¿Informa a sus colaboradores y a la comunidad de iniciativas comunitarias existentes e identifica donde se pueden hacer mejoras?			0	
	42	¿En su estrategia de inversión social estipula el desarrollo de alianzas público privadas/multisectoriales, con el fin de maximizar sinergias y hacer uso de recursos, conocimiento y habilidades complementarias?	100			

200 = 66.67

3

500 = 83.33  
6

RESUMEN	CANTIDAD DE PREGUNTAS
Preguntas obligatorias	42
Subejes	7

TOTAL)  $\frac{589.88}{7} = 84.27$

## ANEXO 2. GOLD STANDARD



*Subsidiary of the Overlook International Foundation*

### USA

919 Sir Francis Drake Blvd. Suite 201 Kentfield, CA 94904  
telephone 415.464.9590

### Honduras

Colonia Suyapa, Barrio Gualjoco Apartado Postal 24 Santa Barbara, Honduras  
telephone 504.643.1868

[www.proyectomirador.org](http://www.proyectomirador.org)

Para su Publicación Inmediata 13 de abril 2011

Contacto: Doña Emilia Mendoza (504) 9699---2574

[grivera@proyectomirador.org](mailto:grivera@proyectomirador.org)

Proyecto Mirador Anuncia la Certificación Gold Standard, Venta de Creditos de Carbono por Primer Vintage, y La recepción de dos Premios Gobierno EE.UU.

Proyecto Mirador LLC Honduras, una organización sin fines de lucro, de estufas eficientes con sede en la población rural tierras altas del noroeste de cultivo de café de Honduras, anunció hoy la emisión y venta simultánea de su primera Gold Standard Creditos, la recepción de un Premio de Energías Renovables de la Embajada de los EE.UU., Honduras, y un Premio al Logro Especial de la Asociación para la Limpieza del Aire Interior (PCIA), una organización patrocinada por la EPA de EE.UU..

Adrian Rimmer, director ejecutivo de la Fundación Gold Standard, dijo, "The Gold Standard se enorgullece de certificar este maravilloso proyecto, porque marca la culminación de la investigación, pruebas, y los esfuerzos de mejora su Estufa 2x3 por Proyecto Mirador. La certificación Gold Standard también afirma los beneficios sociales producidos por 2x3 porque ningún proyecto puede ser certificado por el Gold Standard, sin demostrado co---beneficios ambientales, económicos y sociales para la comunidad local. "

"A pesar de que tomamos 4 años de trabajo duro, la venta de estos VERs ha transformado la economía de nuestro proyecto. Nuestra solución, basada en el mercado, nos liberó de la dependencia de las donaciones, de manera que permitimos ofrecer beneficios significativos de la salud y las prestaciones sociales a algunas de las familias más pobres del mundo, mientras teniendo un impacto sobre el calentamiento global," dijo Richard Lawrence, Director de Proyecto Mirador.

"También nos complace reconocer nuestros dos premios. En primer lugar, agradecer al Embajador Hugo Llorens, Embajada de los EE.UU., Honduras, por su reconocimiento de la labor que hemos realizado en lo que respecta a la energía renovable en Honduras. También estamos agradecidos a la PCIA por su

reconocimiento de los beneficios sociales de nuestros fogones. Más que cualquier otra organización, la PCIA ha llamado la atención global a los problemas de salud de los tóxicos del aire en interiores causados por cocinar con estufas ineficientes ", continuó.

Proyecto Mirador es el 4th proyecto de estufas en el mundo en ser certificado por el Gold Standard. Cada uno de la Estufas 2x3 ha demostrado la reducción de emisiones de CO2 en 2,73 toneladas métricas por año. Las reducciones de carbono equivalente a un 3,5 estufas sería suficiente para neutralizar la huella de carbono anuales de la promedia de América a un costo de menos de \$ 300. Por lo tanto, estuas eficientes son algunas de las formas más baratas y rápidas de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero que contribuyen al calentamiento global.

Cocinas también proporcionan una serie de valiosos co---beneficios a los pobres. Se disminuyen drásticamente las emisiones de monóxido de carbono y de hollín en el hogar, mejorando así la salud respiratoria de las mujeres y los niños y ayudando a mantener las casas limpias. El 2x3 también reduce la deforestación y la degradación de los ecosistemas frágiles, y mejorar los ingresos económicos de las familias a través del ahorro de leña.

Además de la certificación de la prestigiosa Gold Standard ([www.cdmgoldstandard.org](http://www.cdmgoldstandard.org)), las declaraciones de Proyecto Mirador de reducción de emisiones fueron validados y verificados de forma independiente por SGS, de Londres, una de las Naciones Unidas Entidad Operacional Designada (DOE) después de la auditoría a fondo. Los estudios que prueban el 2x3 y la Forestal se completaron con la asistencia de la escuela de Yale de Forestal y Estudios Ambientales, el Centro de Investigación Aprovecho, y la Universidad de Zamorano, Tegucigalpa, Honduras.

Cada Proyecto Mirador de La Justa Por Dos Tres estufa se construye en el sitio en la casa de una familia y está construido para durar alrededor de 6 años con un uso promedio de 6 horas por día. Antes de la construcción, la familia debe estar de acuerdo para co---invertir en su cocina, proporcionando ciertos materiales y algunos de su propio trabajo a un costo equivalente a Lps 200--300. No se requiere pago en efectivo.

El proyecto ha sido operado bajo la dirección del Directora Emilia Mendoza desde su creación, hace 7 años. Sra. Mendoza dijo, "La certificación es la culminación de nuestro trabajo. Nuestro sistema de co---inversión con nuestros beneficiarios asegura que el valor de las estufas como propio y tener el tiempo y cuidado para su mantenimiento. Contamos con la educación antes y después, monitoreo y seguimiento para asegurarse de que nuestras cocinas se utilizan correctamente y entregar los ahorros de carbono de lo posible. "

Sra. Patricia Pineda, un beneficiario del proyecto de la aldea de Nuevo celíaca, dijo, "Me encanta mi Tres por Dos! Yo tengo cerca de la mitad de la cantidad de combustible que he usado antes por lo que pasan menos tiempo en la recolección de

leña. No tengo que respirar mucho humo y mi cocina la comida rápida, así que no tiene que pasar todo el tiempo por el fuego. "

El nombre de la estufa "Dos Por Tres" fue presentada por una niña de escuela de 11 años de edad, Reina Mejía, en un concurso de nombramiento en La Vega, uno de los pueblos beneficiarios Proyecto Mirador. El nombre que sugirió es argot hondureño para "en un instante." En su concurso de entrada Reina comunicó la idea de que los "Dos por Tres" estufa reduce el humo y el hollín en el hogar, reduce el consumo de madera y cocina los alimentos en una porción "Dos Tres ".

**Un estudio de caso realizado por el Gold Standard en el Proyecto Mirador se puede ver aquí:**  
**[http://cdmgoldstandard.org/fileadmin/editors/files/1\\_case\\_studies/GS690\\_PM\\_Case\\_Study.pdf](http://cdmgoldstandard.org/fileadmin/editors/files/1_case_studies/GS690_PM_Case_Study.pdf)**

**El sitio web de Proyecto Mirador es <http://es.proyectomirador.org/>**

### ANEXO 3. (MISIÓN, VISIÓN Y VALORES)



ANEXO 4. MAPA ESTUFAS 2X3 CONSTRUIDAS, SALESFORCE.



ANEXO 5. MURAL DE LOGROS Y CULTURA RSE



## ANEXO 6. REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

### **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA ORGANIZACIÓN**

#### **“PROYECTO MIRADOR IIC.”**

#### **PREÁMBULO**

Esta organización y sus trabajadores reconocen que en sus relaciones de trabajo están en la obligación de proceder en forma justa y armoniosa, dando estricto cumplimiento a las disposiciones del Código del Trabajo y a la del presente Reglamento.

### **CAPITULO I DISPOSICIONES PRELIMINARES**

**ARTÍCULO 1.-** El presente Reglamento de Trabajo constituye el conjunto de normas obligatorias que determinan las condiciones a que deben sujetarse la Organización PROYECTO MIRADOR IIC., y sus empleados en la prestación de sus servicios.

**ARTICULO 2.-** La aplicación de este reglamento, se considera como establecimiento o lugares de trabajo todos aquellos lugares de trabajo en que la Organización PROYECTO MIRADOR IIC., desarrolle las actividades propias de su giro, y en los cuales el trabajador desarrollará sus labores en atención a la categoría de trabajo, el salario y el respectivo contrato; también deberá entenderse para otras representaciones creadas las creadas en el territorio nacional forman parte de los establecimientos de trabajo y por ende la aplicación de este Reglamento.

**ARTICULO 3.-** Para efectos del presente Reglamento, las Leyes de trabajo y todo lo que se deriva de la relación laboral, el patrono es la persona jurídica designada como PROYECTO MIRADOR IIC.- Para los efectos de los representantes de la Organización, se estarán a lo dispuesto en el artículo 6 del Código del Trabajo.

**ARTICULO 4.-** El trabajador y a efecto de aplicar el presente Reglamento será aquella persona natural que presta a la organización PROYECTO MIRADOR IIC, sus servicios intelectuales, físicos o de ambos géneros, mediante el pago de una remuneración y en cumplimiento a un contrato o relación de trabajo. Todo trabajador que celebra Contrato Individual de trabajo con la Organización, firma un pacto de exclusividad con la misma, por lo que está prohibido terminantemente a los mismos, laborar en otros establecimientos o en funciones análogas, mientras dure el Contrato Individual de Trabajo con el patrono, definido en el artículo 3 del presente Reglamento.

### **CAPITULO II REQUISITOS DE ADMISION**

**ARTÍCULO 5.-** Todo aspirante a ingresar al servicio de la Organización, deberá llenar una solicitud de empleo que contendrá por lo menos, los siguientes datos: Nombres y apellidos, fecha de nacimiento, estado civil, domicilio, nacionalidad, estudios realizados, datos de los últimos tres trabajos, salarios devengados y el nombre y domicilio de tres (3) personas que den referencia del solicitante. Asimismo, el aspirante deberá presentar los siguientes documentos:

- a) Tarjeta de identidad o cualquier otro documento fehaciente en su caso, además del
- b) Carné de seguro si lo tuviera.
- c) Hoja de vida o currículum Vitae con constancias que acrediten su experiencia laboral con la referencia estipulada en artículo 125 Código de Trabajo, título o diploma, si a juicio de la

Gerencia fuere necesario en atención al cargo que aspira.

- d) Constancia de no tener juicios pendientes o antecedentes penales, extendida por autoridad competente.
- e) Autorización escrita de representante legal y de autoridad competente, si se trata de un menor al que la ley le permite el trabajo.
- f) Una (1) fotografía tamaño carné.
- g) Tarjeta de salud.
- h) Carné de trabajo para extranjeros cuando se trate de personas de nacionalidad distinta a la hondureña. Dicho carné debe ser extendido por la Secretaria de Trabajo y Seguridad Social de acuerdo al Decreto No. 110 del uno de noviembre del año 1966.
- i) Firmar con el patrono o su representante en caso de ser aceptado, el Contrato Individual de Trabajo.
- j) El cumplimiento de los requisitos no obliga a su contratación.
- k) El empleado que al momento de su contratación haya suministrado datos que no sean verdaderos, tanto en la solicitud de empleo, en exámenes médicos, así como en los documentos requeridos y que en un futuro se descubra y compruebe la falsedad de los mismos, dará lugar a que se le aplique las sanciones que con arreglo a derecho procedan.

**ARTICULO 6.-** La selección de personal de la organización se hará empleando un criterio racional tendiente a detectar a los aspirantes más calificados y considerando especialmente la posibilidad del futuro desarrollo del mismo. La contratación cuando existieren vacantes se llevará a cabo mediante el siguiente proceso:

- a) El candidato envía su hoja de vida al Proyecto Mirador Ilc.
- b) El Departamento de Recursos Humanos evalúa los CV de los aspirantes, a fin de detectar los más calificados para la vacante a llenar.
- c) El Departamento de Recursos Humanos concertará una cita para desarrollar una entrevista de trabajo a los potenciales candidatos. En la misma se estipula la hora y día de realización de la entrevista. La fecha de la entrevista solo podrá modificarse por parte de la Dirección Ejecutiva, La Dirección Operativa o la Gerencia de Recursos Humanos.
- d) En la Entrevista participan tres ejecutivos de Nivel Administrativo del Proyecto Mirador.
- e) Se llenan las formas exclusivas de Proyecto Mirador por cada entrevistado.
- f) Los candidatos seleccionados serán los que mejores calificaciones tengan en su hoja de vida y que además obtengan los más altos puntajes durante la entrevista.
- g) Los que resulten seleccionados serán convocados a las oficinas del Proyecto Mirador para la celebración del contrato respectivo y el inicio del proceso de inducción y prueba.

**ARTÍCULO 7.-** No se contratará en la misma organización personal relacionado por parentescos familiares hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

### **CAPITULO III PERIODO DE PRUEBA**

**ARTICULO 8.-** Los empleados de primer ingreso se sujetarán a un periodo de prueba de sesenta (60) días, que es la etapa inicial del Contrato de Trabajo, y tiene por objeto, por parte de la organización, apreciar las aptitudes del empleado y por parte de éste, la conveniencia de las condiciones de trabajo.

8.1 El periodo de prueba se estipulará por escrito y será remunerado y si a su término ninguna de las partes manifiesta su voluntad de dar por terminado el contrato, continuará por tiempo indefinido, gozando de todos los beneficios de los empleados permanentes.

8.2 Durante el periodo de prueba cualquiera de las partes podrá ponerle término al contrato por

su propia voluntad, con justa causa o sin ella, sin incurrir en responsabilidad alguna.

8.3 El tiempo de servicio se contará desde la fecha en que se comience la relación de trabajo, aunque no coincida con la del otorgamiento del contrato por escrito. En consecuencia, los contratos a plazo fijo o para obra determinada tienen carácter de excepción y solo puede celebrarse en los casos en que así lo exija la naturaleza accidental o temporal del servicio que se va prestar o de la obra que se va a ejecutar.

El artículo 52 del Código de Trabajo literalmente dice: Durante el Periodo de Prueba cualquiera de las partes puede ponerle término al contrato, por su propia voluntad, con justa causa o sin ella, sin incurrir en responsabilidad alguna.

8.4-Los trabajadores en periodo de prueba gozan las prestaciones a excepción del preaviso y la indemnización por despido. -si antes de transcurrido un 1 año se celebra nuevo contrato entre las mismas partes contratantes y para la misma clase de trabajo, deberá entenderse este por tiempo indefinido, sin que tenga lugar en este caso el periodo de prueba.

## **CAPITULO V** **TRABAJADORES ACCIDENTALES O TRANSITORIOS**

**ARTICULO 13.-** La organización podrá contratar los servicios de empleados transitorios o temporales cuando así los exija la naturaleza de los servicios que se van a prestar o las obras que han de ejecutarse, estos contratos terminaran al expirar el plazo o al ejecutarse la obra.

**ARTICULO 14.-** Lo relativo a los contratos que se celebran con empleados transitorios o temporales se sujetará a lo dispuesto en el código de trabajo.

## **CAPITULO VI** **JORNADA DE TRABAJO, HORARIOS DE TRABAJO Y DIA DESCANSO**

**ARTÍCULO 15.-** Las horas de entrada y salida del trabajo se sujetarán a los horarios que tiene establecido o establezca en el futuro la organización en las diferentes oficinas a nivel nacional, sin que la jornada de trabajo exceda de la máxima legal.

El horario actual de las jornadas establecido en la organización a nivel nacional y a la cual estarán a las órdenes del patrono es el siguiente:

**DE LUNES A VIERNES De 8:00 am 12:00m**

**De 12.00 a 1.00 P.M hora de almuerzo y estarán bajo las órdenes del empleador**

**De 1:00pm a 4:00pm**

**ARTICULO 16.-** La jornada ordinaria diurna de trabajo no podrá exceder de ocho (8) horas diarias y cuarenta y cuatro (44) a la semana. Se entiende por jornada diurna la que se realiza entre la cinco de la mañana (5:00 a.m.) y las diecinueve horas (7:00 p.m.).

**ARTICULO 17.-** La jornada nocturna de trabajo no excederá de seis (6) horas diarias y de treinta y seis (36) a la semana. Se entiende por jornada nocturna la que se ejecuta entre las diecinueve horas (7:00 p.m.), y las cinco horas (5:00 a.m.).

Es jornada mixta la que comprende periodos de tiempo de las jornadas diurna y nocturna, siempre que el periodo nocturno abarque menos de tres horas, pues en caso contrario, la jornada se reputará como jornada nocturna. La duración máxima de la jornada mixta será de siete (7) horas diarias y cuarenta y dos (42) a la semana.

**ARTICULO 18.-** La Jornada de Medio Tiempo comprenderá el trabajo que se ejecute en la jornada ordinaria Diaria y no excede de (4) horas diarias y veinte (20) horas semanales.

**ARTICULO 19** Quedarán excluidos de la regulación sobre la jornada máxima legal de trabajo, los trabajadores que desempeñen cargos de dirección, de confianza o de manejo; los trabajadores remunerados basado en comisión, y los empleados similares que no cumplan su cometido en el local del Establecimiento o lugar de trabajo.

No están comprendidos en las exclusiones anteriores los trabajadores que desempeñen el cargo de vigilantes o celadores por disposición expresa de la ley.

Para los efectos del párrafo que antecede, todo lo que tenga relación con los trabajadores a que se refiere, se regulará por las disposiciones del Código de Trabajo.

**ARTÍCULO 20.-** Por su finalidad los trabajadores tomarán sus alimentos por turnos establecidos por la organización, teniendo para ello el tiempo intermedio entre la jornada de la mañana y la de la tarde. Es permitido a los trabajadores 20 minutos de descanso por la mañana y por la tarde sin abandonar las oficinas de la organización.

**ARTICULO 21.-** La jornada extraordinaria, sumada a la ordinaria, no podrá exceder de doce horas, salvo que por siniestro ocurrido o riesgo inminente peligren las personas, establecimiento, maquinas, o instalaciones, y que, sin evidente perjuicio, no puedan substituirse los trabajadores o suspenderse las labores de los que estén trabajando.

**ARTÍCULO 22.-** En los trabajos que por su propia naturaleza son peligrosos o insalubres no se permitirá la jornada extraordinaria de un mismo trabajador durante más de cuatro veces a la semana, excepto que haya evidente carestía de brazos.

**ARTICULO 23.-** La Organización está obligada a ocupar tantos equipos formados por los trabajadores distintos, como sea necesarios, para realizar el trabajo en jornadas que no excedan de los límites que señale el Código de Trabajo.

**ARTÍCULO 24.-** El Trabajador gozará de un día de descanso, por cada seis días de trabajo, (y podrá pactarse de común acuerdo día distinto al domingo, a conveniencia de las partes).

**ARTÍCULO 25.-** La Organización pagará los días de feriado o de fiesta nacional contemplados en el Código del Trabajo. - Cuando coincidan los feriados con un día inhábil, se entenderá cumplida la obligación o sea no será transferido a un día hábil, pagando el patrono a sus empleados un día de feriado o de fiesta nacional en la forma prescrita en el Código del Trabajo y el presente Reglamento.

Cuando por motivo de cualquier fiesta no determinada en el párrafo anterior, la Organización suspendiere el trabajo, está obligado a pagar el salario de ese día como si se hubiera trabajado. Es entendido que cuando el salario se estipule por quincena o por mes, incluye en forma implícita el pago de los días feriados o de fiesta nacional que no se trabajen.

**ARTÍCULO 26.-** Si en virtud de convenio se trabajare durante los días de descanso o los días feriados o de fiesta nacional, se pagarán con el duplo del salario correspondiente a la jornada ordinaria en proporción al tiempo trabajado, de conformidad con el artículo 340 del Código Trabajo.

La jornada de trabajo comenzará desde el momento en que el trabajador esté a las órdenes del patrono en los lugares en que se va a ejecutar el trabajo y terminara cuando el trabajador deje de estar a la orden del mismo, de acuerdo con los horarios, costumbres, naturaleza y condiciones de trabajo.

**CAPITULO VII**  
**HORAS EXTRAS Y TRABAJO NOCTURNO.**  
**SU AUTORIZACION, RECONOCIMIENTO Y PAGO**

**ARTÍCULO 27.-** El trabajo efectivo que se ejecute fuera de los límites de la jornada ordinaria, o que exceda de la jornada inferior, convenida por las partes, constituye jornada extraordinaria y se remunerará así:

1. Con un veinticinco por ciento (25%) de recargo sobre el salario de la jornada diurna cuando se efectúe en el período diurno.
2. Con un cincuenta por ciento (50%) de recargo sobre el salario de la jornada diurna cuando se efectúe en periodo nocturno; y,
3. Con un setenta y cinco por ciento (75%) de recargo sobre el salario de la jornada nocturna cuando la jornada extraordinaria sea prolongación de aquella.

**ARTICULO 28.-** El trabajo nocturno, por el solo hecho de ser nocturno, se remunerará con un recargo del veinticinco por ciento (25 %) sobre el valor del trabajo diurno.

**ARTÍCULO 29.-** Los empleados no ejecutarán trabajo extraordinario alguno sin autorización previa y por escrito extendida por La Dirección Ejecutiva, La Dirección Operativa, Gerencia de Recursos Humanos o personal encargado.

En todo caso, no serán remuneradas las horas extras cuando el empleado las utilice para subsanar los errores imputables solo a él, cometidos sobre la jornada ordinaria.

El trabajador estará sujeto a la continua subordinación o dependencia hacia el patrono, que faculta a éste para exigirle el cumplimiento de órdenes, en cualquier momento en cuanto al modo, tiempo y duración del contrato.

El pago de las horas extraordinarias lo efectuara la organización junto con el pago ordinario, siempre que el detalle de aquellas se presente a la oficina respectiva a los trece días (13) y el veintiocho días (28 ) de cada mes para la elaboración de la planilla de sueldo y de sus respectivas horas extras y para que la Dirección Ejecutiva de la Organización tenga tiempo de revisar dicha planilla para ser efectivo el salario total cada quince días 15 y treinta días 30 de cada mes, y si estas fechas corresponden un día inhábil presentarlas antes.

**ARTICULO 30.-** El personal prestará sus servicios en los lugares que la organización tenga establecidas sus oficinas, o establezca en cualquier otro lugar donde se requieran sus servicios.

**CAPITULO VIII LICENCIAS E INCAPACIDADES**

**ARTICULO 31.-** La organización concederá permiso para ausentarse del trabajo únicamente por causa justificada y debidamente comprobada, debiendo en tales casos solicitarse los permisos por lo menos cinco días de anticipación, salvo en casos de emergencia en que el empleado no pueda presentar la respectiva solicitud en el tiempo indicado. El empleado que por fuerza mayor o emergencia no pueda solicitar el permiso o licencia en la forma anteriormente indicada, deberá justificar por escrito el motivo por sus inasistencia al trabajo, con la documentación pertinente si fuera el caso, dentro de las veinticuatro horas siguientes a la fecha en que se reintegre a su trabajo, so pena que se le aplique las medidas disciplinarias que con arreglo a derecho procedan.

**ARTÍCULO 32.-** La Organización concederá permisos a sus empleados de acuerdo a lo prescrito en el Código del Trabajo, y conforme a las siguientes regulaciones:

- a) Los empleados que hayan cumplido un año de servicio continuo en la Organización y que contraigan matrimonio civil por primera vez, disfrutaran de un permiso especial de tres (3) días con goce de salario, y deberá presentar la constancia que acredite su nuevo estado civil.
- b) La organización concederá permiso hasta por tres (3) días consecutivos con goce de salario en caso de muerte del cónyuge, compañero (a) de hogar, los padres, o hijos de los empleados, y por dos (2) días cuando se trata del fallecimiento de los abuelos, nietos y hermanos.
- c) En caso de muerte de los padres del cónyuge o compañero (a) de hogar se concederá dos (2) días de permiso consecutivos.
- d) En caso de maternidad la licencia se ajustará a lo que establece el reglamento de aplicación de la ley del Instituto Hondureño de Seguridad Social en su artículo No. 68. El periodo de lactancia tendrá duración de seis (6) meses y durante el mismo la empleada tendrá derecho a una licencia de una (1) hora diaria que podrá fraccionar en periodo de treinta (30) minutos dentro de la jornada a conveniencia de la empleada.

**ARTICULO 33.-** El empleador reconocerá únicamente las incapacidades extendidas por el personal de Centros Públicos o Privados, en caso que sea extendida a un trabajador una incapacidad por medico particular esta deberá ser en forme de Certificación medica cuando excedieran de tres días.

**(En caso que el empleado haga uso de atención medica privada por razones personales.)**

## **CAPITULO IX VACACIONES**

**ARTICULO 34.-** Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 348 del Código de Trabajo, la Organización Elaborará un calendario en el que se consignarán las fechas tentativas en que sus empleados gozarán de sus vacaciones durante el año inmediato siguiente; el cual deberá ser comunicado a los empleados, asimismo, podrá modificarse tomando en cuenta siempre la conveniencia de la Organización y de los empleados afectados.

**ARTÍCULO 35.-** El período de vacaciones remuneradas, a que tiene derecho todo trabajador después de cada año de trabajo continuo al servicio del mismo patrono, que a continuación se expresa:

- a.- Después de un (1) año de servicios continuos, **diez (10) días laborales**, consecutivos.
- b.- Después de dos (2) años de servicios continuos, **doce (12) días laborables**, consecutivos.
- c.- Después de tres (3) años de servicios continuos, **quince (15) días laborables**, consecutivos.
- d.- Después de cuatro (4) años o más de servicios continuos, **veinte (20) días laborables**, consecutivos.

Durante el periodo de vacaciones, el trabajador beneficiado no puede dedicar a trabajar en ninguna forma por cuenta ajena.

**ARTÍCULO 36.-** En las labores en que el trabajo no se efectuó con regularidad todo el año, se considerara cumplida la condición de continuidad en el servicio cuando el trabajador haya laborado durante un mínimo de doscientos (200) días en el año.

**ARTICULO 37.-** La época de las vacaciones debe ser señalado por el patrono, a más tardar dentro de los tres (3) meses siguientes a la fecha que se tiene derecho a ellas y deben ser

concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso.

El patrono dará a conocer al trabajador, con diez días de anticipación, la fecha en que se le concederá las vacaciones. La suma que debe recibir el trabajador por concepto de vacaciones, le serán liquidadas y pagadas con tres (3) días de anticipación respecto de la fecha en que comience a disfrutar de ellas.

**ARTÍCULO 38.-** Será prohibido acumular las vacaciones, pero podrán serlo por una sola vez cuando el trabajador desempeñare labores técnicas de dirección, de confianza u otras análogas, que dificulten especialmente su reemplazo. En los casos apuntados la acumulación será hasta por dos (2) años.

**ARTÍCULO 39.-** Los trabajadores deben gozar sin interrupción de su período de vacaciones, pero por urgente necesidad del patrono, éste podrá requerir al trabajador a suspender éstas y reintegrarse a su trabajo. En este caso, el trabajador no pierde su derecho a reanudarlas; sin perjuicio de reconocer a estos los derechos que la ley les otorga para el caso de interrupción.

**ARTÍCULO 40.-** El empleado deberá presentarse a su centro de trabajo al día siguiente de la terminación de las vacaciones.- Si por causa justificada no pudiere presentarse en el día indicado, dará aviso inmediato a la organización y comprobará la causa alegada ante el patrono al momento de regresar a sus labores.- La falta sin causa justificada, convertirán las inasistencias en ausencias sin permiso y por lo tanto causas justificadas para aplicar la sanción que conforme al Código de Trabajo y el presente Reglamento corresponda.

## **CAPITULO X SALARIOS**

**ARTÍCULO 41.-** El salario es la retribución que el patrono debe pagar en virtud de un Contrato Individual de Trabajo, sin que éste sea inferior al salario mínimo aprobado por el gobierno de acuerdo a la actividad que se realiza.

**ARTÍCULO 42.-** El salario será estrictamente confidencial, y el pago se hará mensualmente en las oficinas de la organización, en efectivo, cheques o por medio de crédito en cuenta en un banco local, en caso de que cualquiera de las fechas de pago sea inhábil, el pago se hará el día hábil anterior.

**ARTÍCULO 43.-** El pago es personal, pero en el caso que el trabajador estuviera imposibilitado de recibir su pago personalmente, autorizara por escrito, ante dos testigos, a la persona que deba recibirlo, o a quien se designe en acta levantada por un notario de trabajo.

Los empleados recibirán un Comprobante de Pago que mostrará el sueldo ganado en el período que corresponda, así como las deducciones autorizadas por la ley o por el propio empleado.

## **PAGO DEL SEPTIMO DIA, DECIMOTERCER MES, DECIMOCUARTO**

**ARTÍCULO 44.-** El pago del décimo tercer mes, este el patrono se compromete a pagarlo antes o el día 20 de diciembre de cada año; El decimocuarto mes de salario deberá ser pagado por la

organización a más tardar el treinta (30) de junio de cada año y el mismo se integra al concepto de salario para todos los efectos legales, se aplica asimismo el Decreto 51-2007 del 3 de mayo del 2007 publicado en el Diario Oficial La Gaceta número 31,359 del 19 de julio de 2007 que literalmente dice: en el sentido que el decimotercer mes en concepto de aguinaldo deberá hacerse efectivo a más tardar el 20 de diciembre del año que corresponde.- Asimismo, la organización se compromete al pago del Bono Educativo conforme a lo dispuesto en el Decreto N° 43-97, del 02 de mayo de 1997, también será obligación de la organización el pago del Séptimo Día en los casos en que corresponda. -

## **CAPITULO XI** **OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LAS PARTES**

### **OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES**

**ARTICULO 45** -. Además de las contenidas en el Código de Trabajo y en atención a la naturaleza de los servicios que la organización presta, sus empleados cumplirán con las siguientes obligaciones:

- a) Registrar o marcar en los controles de tiempo establecidos por la organización, su hora de llegada y su hora de salida a sus labores, así como la hora de salida y entrada posterior a la hora de almuerzo, tanto en la jornada matutina como en la jornada vespertina. También deberá marcar la salida y entrada cuando el patrono le conceda permisos.
- b) Presentarse con puntualidad a sus labores, ocupando prontamente sus puestos en sus escritorios o ventanilla según sea el caso, permaneciendo dedicado a su trabajo, y absteniéndose de formar grupos a menos que estos sean indispensables para el trabajo;
- c) Avisar a su superior inmediato con la anticipación debida, las razones que le impiden asistir a su trabajo, a fin de que se pueda hacer los arreglos necesarios para su sustitución, deberá también reportar estas al departamento de Recursos Humanos.
- d) Comunicar por escrito dentro los tres (3) días siguientes al departamento de Recursos Humanos cualquier dato de importancia en relación al nombre, cambios de dirección o número telefónico necesario para su expediente personal;
- e) Ser corteses y amables con el público, poniendo empeño para atenderlo y facilitarle la ejecución de los asuntos que presente a la atención de los empleados;
- f) Mantener la mejor relación con sus jefes y compañeros de trabajo, para que la mutua cooperación esté siempre en un alto nivel de eficiencia en los servicios y fines de la organización.
- g) Tratar de hacer el trabajo lo más exacto y nítidamente posible, en el tiempo determinado para efectuarlo.
- h) Mantener su lugar limpio y ordenado; dejar protegidas por la noche con las cubiertas especiales que se les proporcionen a sus máquinas como ser computadoras, máquina de escribir, sumadoras u otro tipo de equipo mecánico o eléctrico, desconectándolos cuando terminen su trabajo para evitar que se dañen; y reportar por medio de la oficina respectiva la necesidad de limpieza o de reparación que requiera los servicios de expertos a fin de prolongar la vida de dicho equipo y facilitar la ejecución de trabajos nítidos;
- i) Guardar lealtad a la organización, absteniéndose de críticas que le perjudiquen y de comentarios que pueden dañar sus intereses;
- j) Acatar de inmediato en caso de necesidad, las ordenes de cambio de turno, horario o departamento, o puesto de trabajo, hechas en la forma legal respectiva, a reserva de discutir posteriormente la permanencia de los cambios y siempre que no sean constitutivas de despido indirecto;

- k) Solicitar permiso a su Jefe Inmediato, llenando el formato respectivo el que deberá ser entregado al departamento de Recursos Humanos para su aprobación final, cuando tenga que ausentarse del trabajo, ya sea por obligaciones familiares o necesidades imprevistas. Si es por motivo de enfermedad se concederá de inmediato el permiso presentarse a su trabajo inmediatamente después de ser atendido por el médico, debiendo presentar el documento legal por medio del cual se le extiende incapacidad;
- l) Entregar a su jefe inmediato, mediante el recibo correspondiente, cualquier objeto olvidado que se encuentra en algunas de las dependencias del centro de trabajo.
- m) Notificar por escrito su estado de embarazo y con su comprobante médico a la mayor brevedad posible a las oficinas de Recursos Humanos.
- n) Permitir durante el desempeño de las labores, en la entrada y salida de la organización, se ejecute cualquier registro personal o revisión de paquetes que acuerde la administración, siempre que no se atente contra la propiedad, integridad y seguridad, respetando la dignidad del trabajador.
- o) Realizar personalmente la labor en los términos estipulados, observar los preceptos del reglamento y acatar y cumplir órdenes e instrucciones que de modo particular les importan, la organización o su representante.
- p) Ejecutar por sí mismo su trabajo con la mayor eficiencia, cuidado y esmero, con el tiempo lugar y condiciones convenidas.
- q) Observar buenas costumbres y conducta ejemplar durante la prestación del servicio
- r) Cumplir las demás obligaciones que le impongan el Código de Trabajo, las leyes y reglamentos de trabajo.

### **PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES**

**ARTICULO 46-** Además de las prohibiciones establecidas en el Código del Trabajo, se prohíbe de manera especial a los empleados:

- a) Faltar al trabajo o abandonarlo sin previo permiso de la organización o sin causa justificada;
- b) Guardar los secretos y procedimientos técnicos, comerciales, y de fabricación de los productos a cuya elaboración concurren, directa o indirectamente, o de los cuales tengan conocimiento por razón del trabajo que desempeñen; así como de los asuntos administrativos reservados, con cuya divulgación puedan causar perjuicios a la organización;
- c) Mostrar la mejor imagen posible a los clientes vistiendo con los uniformes que la organización les indique, portar el carne de identificación permanentemente según el departamento en que se trabaje siempre mostrando una imagen, limpia y conservadora con muy buena higiene personal;
- d)
- e) Estar en conocimiento pleno de las políticas establecidas por la organización, así como de su reglamento interno de trabajo:
- b) Hacer uso de los aparatos telefónicos, celulares, Internet, fotocopiadora, escáner, para conversaciones y fines particulares, haciendo y recibiendo llamadas sin previo consentimiento y permiso expreso de cualquiera de las autoridades de la organización.
- c) Formar grupos y hacer tertulias en el interior de la organización o en los servicios sanitarios que conlleven a la desatención de sus obligaciones.
- d) Permanecer en la organización o en otra u otros lugares donde no desempeña sus actividades, cuando no tenga asuntos que tratar con relación a su trabajo u obligación.
- e) Fumar, ingerir o masticar alimentos, así como ejecutar cualquier otro Hábito que pueda causar mala impresión o provocar la incomodidad del público, compañeros de trabajo y

- producir daños a los documentos que manejan en sus puestos de trabajo;
- f) Recibir visitas o atender en sus horas de labor asuntos particulares;
  - g) Introducir o sacar del establecimiento, paquetes, bultos o envoltorios sin aprobación del superior inmediato;
  - h) Introducir a los centros de trabajo, alimentos, artículos y prendas de vestir con fines comerciales y cualquier clase de negocios particulares.
  - i) Ingerir dentro del establecimiento o fuera de él en horas de trabajo, bebidas embriagantes, portar, manejar o hacer uso de narcóticos, drogas enervantes o presentarse en estado de ebriedad, asimismo se prohíbe la portación de armas de fuego, cortopunzantes o armas blancas;
  - j) Disminuir intencionalmente el ritmo de trabajo, suspender ilegalmente labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo o excitar a su declaración y mantenimiento sea que se participe o no en ellas;
  - k) Hacer durante el trabajo propaganda política electoral o contrarias a las instituciones democráticas creadas por la constitución o ejecutar cualquier acto que signifique coacción de la libertad de conciencia que la misma establece, lo mismo que hacer colectas o suscripciones en las horas de trabajo;
  - l) Dedicarse en forma personal o en grupo a la actividad de prestar dinero a los empleados de la organización;
  - m) Cometer actos inmorales, usar palabras soeces, faltar el respeto o dirigirse a sus compañeros, jefes o clientes en forma indecorosa, irrespetuosa o insultante;
  - n) Introducir a la organización o leer durante el desempeño de sus labores, periódicos, revistas y cualquier otro impreso que pueda causar distracción en su trabajo o en el de los demás trabajadores, salvo los empleados autorizados;
  - o) Dar información de su crédito o deuda y demás operaciones a personas distintas a nuestro cliente, aval, a sus representantes legales, o quien tenga poder para disponer de la cuenta o intervenir en la operación;
  - p) Revelar cualquier información que adquieran en relación con los asuntos de la organización y sus clientes o discutir información alguna obtenida en la organización, fuera de las oficinas de la misma;
  - q) Se prohíbe a los empleados la ingesta de alimentos y bebidas en su puesto de trabajo.

### **OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR**

**ARTICULO 47.-** Además de las establecidas en el Código del Trabajo, sus reglamentos y las leyes de Previsión Social, son obligaciones de la organización:

1. Pagar la remuneración pactada en las condiciones de trabajo o convenios en el contrato, leyes o en presente Reglamento, así como las prestaciones a que tengan derechos los empleados;
2. Proporcionar oportunamente a los trabajadores, los útiles, instrumentos y materiales necesarios para ejecutar sus labores, reponiendo tan pronto dejen de ser eficientes, siempre que aquellos no se hayan comprometido a usar herramientas propias;
3. Conceder permiso a los empleados para que puedan cumplir con las obligaciones de carácter público impuestas por la ley;
4. Guardar a los empleados la debida consideración, absteniéndose del maltrato de palabras o de obra y de actos que afecten su dignidad;
5. Adoptar medidas adecuadas para crear y mantener en la organización las mejores condiciones de higiene y seguridad en el trabajo;
6. La organización PROYECTO MIRADOR., se compromete también al cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código de la Niñez y la Adolescencia, Ley

de Igualdad de Oportunidades para la Mujer, Ley Especial del VIH/SIDA y Ley de Equidad y Desarrollo Integral para las Personas con Discapacidad.

### **PROHIBICIONES AL EMPLEADOR**

**ARTICULO 48.-** Además de las contenidas en el Código de Trabajo, en sus Reglamentos y en las leyes de Previsión Social, se prohíbe a la organización:

1. Inducir o exigir a sus trabajadores que compren sus artículos de consumo o de cualquier clase a determinados establecimientos o personas;
2. Exigir o aceptar dinero, u otra compensación de los trabajadores como gratificación para que se les admita en el trabajo o por cualquier otra concesión o privilegio que se relacione con las condiciones de trabajo en general;
3. Despedir o perjudicar en alguna forma a sus empleados a causa de su afiliación a cualquier tipo de organización gremial o de su participación en actividades gremiales lícitas;
4. Influir en las decisiones políticas o en las convicciones religiosas de los trabajadores;
5. Deducir, retener o compensar suma alguna del monto de los salarios y prestaciones en dinero que corresponda a los empleados, sin autorización previa escrita de éstos para cada caso, sin mandamiento judicial, o sin que la ley, el contrato o el reglamento lo autoricen;
6. Dirigir o permitir que se dirijan los trabajos en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas estupefacientes o cualquier otra condición anormal análoga o permitir personas en esa condición dentro de la organización;
7. Ejecutar o autorizar cualquier acto que directa o indirectamente vulnere o restrinja los derechos que otorgan las leyes a los empleados, o que ofendan la dignidad de éstos;
8. Imponer a los empleados penas o sanciones que no hayan sido autorizadas por las leyes o reglamentos vigentes;
9. Exigir la realización de trabajos que ponen en peligro la salud o la vida del trabajador cuando dicha condición no este expresamente convenida;
10. El acoso sexual hacia sus trabajadoras artículo 60 de la ley de Igualdades de Oportunidades para la mujer;
11. La discriminación de género en los recortes de personal y despido;
12. Hacer o autorizar colectas o suscripciones obligatorias entre sus trabajadores, salvo que se trate de las impuestas por la ley.

### **CAPITULO XII**

#### **DISPOSICIONES DISCIPLINARIAS PROCEDIMIENTOS PARA APLICARLAS**

**ARTÍCULO 49.-** Cualquier infracción de las disposiciones concernientes al servicio que no constituya causal de despido se sancionara así:

- a) Por primera vez, con amonestación verbal privada que se hará constar en el expediente del empleado con la firma de éste.
- b) Por la segunda vez, con amonestación por escrito firmando la copia el empleado como acuse de recibo.
- c) Por la tercera vez, con suspensión hasta por ocho (8) días sin goce de salario.
- d) La reincidencia por tercera vez por parte del empleado en la comisión de faltas de las previstas en este reglamento, dará lugar a que la organización ponga fin al Contrato Individual de Trabajo sin responsabilidad de su parte.

**ARTICULO 50.-** Toda sanción de despido, así como las otras medidas disciplinarias, podrán ser aplicadas una vez escuchadas las observaciones o los descargos del empleado, hechas las investigaciones respectivas y evaluadas las pruebas pertinentes, el trabajador tendrá el derecho a ser oído en el descargo de los hechos que se le imputan antes de aplicarle cualquier sanción.- El trabajador en una audiencia de descargos se hará acompañar de un testigo que puede ser cualquiera de sus compañeros de trabajo  
De toda amonestación por escrito a los empleados según sea el caso, la Organización remitirá copia a la Inspectoría General de Trabajo.

**ARTÍCULO 51.-** El procedimiento establecido en artículo 49 precedente será en caso de faltas leves siendo las mismas las siguientes:

1) Las contenidas en los literales b, c, y m, y cuando solo suceda dos veces en el mes En el artículo 49 del presente Reglamento, las contenidas en los literales a, d u a n d o ocurran solo una vez al mes.

**ARTICULO 52.-** Todas las faltas no descritas como faltas leves de conformidad con el artículo anterior serán faltas graves, según la descripción contenidas en las obligaciones y prohibiciones contenidas en el artículo 40 y 41 del presente reglamento, así como las contenidas en el artículo 112 del Código de Trabajo.

**ARTICULO 53.-** Son causas de terminación de los Contratos de Trabajo, el ejercicio de las facultades que conceden a las partes los Artículos 112 y 114 del Código del Trabajo.  
Para aplicación de las mismas, las partes estarán sujeta a lo que establece el artículo 92 numeral 9 de Código de Trabajo que literalmente dice: “Las disposiciones disciplinarias y procedimientos para aplicarlas es entendido que se prohíbe descontar suma alguna del salario de los trabajadores en concepto de multa, y que la suspensión del trabajo, sin goce de salario, no pueda decretarse por más de 8 días sin antes de haber oído al interesado, y nunca se harán anotaciones malas a los trabajadores, sin la previa comprobación de las faltas cometidas, debiendo intervenir en ambos casos el delegado del sindicato, y a falta de éste, un representante de los trabajadores.

### **CAPITULO XIII PRESCRIPCIONES DE ORDEN Y SEGURIDAD**

**ARTÍCULO 54.-** La organización y sus trabajadores darán estricto cumplimiento a lo estipulado en el Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidente de Trabajo y Enfermedades Profesionales, mediante Acuerdo Ejecutivo N.001-02 del 7 de enero del 2002 y sus reformas.

### **CAPITULO XIV ORDEN JERARQUICO**

**ARTÍCULO 55.-** Para el desarrollo de sus actividades las principales autoridades de la organización en Honduras son: Dirección Ejecutiva, Dirección Operativa, Gerentes de Finanzas, Supervisión y Monitoreo, Recursos Humanos/Entrenamiento y otras gerencias que se creen en el futuro.

### **CAPITULO XV TRABAJOS DE MENORES Y MUJERES**

**ARTICULO 56.-** La organización no empleará mujeres ni menores de edad en labores y jornadas que no estén adecuadas a su edad, condiciones o estado físico y desarrollo intelectual

y moral, así como aquellas que el Código de salud y los Reglamentos Generales de Medidas Preventivas, señalen como insalubres y/o peligrosas.

**ARTÍCULO 57.-** El trabajo de los menores de edad, debe ser adecuado especialmente a su edad, de conformidad a lo establecido en el Código de la Niñez y de la Adolescencia y al reglamento sobre trabajo infantil en Honduras.

**ARTÍCULO 58.-** La organización en cuanto al contrato de trabajo de la mujer cumplirá con las regulaciones establecidas en los artículos 135 al 147 de Código del Trabajo, y la Ley de Igualdad de Oportunidades.

Toda trabajadora en estado de gravidez, gozará de un descanso forzoso retribuido del mismo modo de su trabajo, durante las seis (6) semanas que precedan al parto y las seis (6) que le siguen; si está afiliado al Instituto Hondureño de Seguridad Social, serán seis (6) semanas antes del parto; asimismo conservará el empleo y todos los derechos correspondientes a su contrato de trabajo. Para los efectos del descanso previsto, la trabajadora deberá presentar al patrono un Certificado Médico en el cual constará:

- a) El estado de embarazo de la trabajadora,
- b) La indicación del día probable del parto
- c) La indicación del día desde el cual deberá empezar el descanso, teniendo en cuenta que por lo menos ha de iniciarse seis (6) semanas antes del parto, según lo dicho anteriormente.

## **CAPITULO XVI** **TERMINACION Y SUSPENSION DE LOS CONTRATOS DE TRABAJO**

**ARTICULO 59.-** Las causas que facultan al trabajador para dar por terminado el contrato de trabajo, sin preaviso y sin responsabilidad de su parte, conservando el derecho a las prestaciones laborales, indemnizaciones legales, como en el caso del despido injusto, serán las contempladas en el artículo 114 del Código del Trabajo y **artículo 60 de la Ley de Igualdad de Oportunidades para la Mujer.**

**ARTICULO 60.-** Son causas justas que facultan al patrono para dar por terminado el contrato de trabajo, sin responsabilidad de su parte, las contempladas en el artículo 112 del Código de Trabajo.

**ARTICULO 61.-** Son causas justas de terminación de los contratos de trabajo, las establecidas en el artículo 111 del Código de Trabajo, reformado mediante Decreto Ley No. 243 del 18 de julio de 1975, en cuanto al contrato de aprendizaje el patrono dará por terminado su relación laboral con el aprendiz, según las causales contempladas en los artículos 183 del Código de Trabajo, y artículo 45 del Reglamento Sobre Trabajo Infantil.

**ARTÍCULO 62.-** Los contratos podrán suspenderse sin responsabilidad para las partes por las causales en el artículo 100 del Código del Trabajo.

## **CAPITULO XVII** **TRABAJO DE LOS EXTRANJEROS**

**ARTICULO 63.-** La organización podrá ocupar los servicios de trabajadores de nacionalidad extranjera, siempre que llene los requisitos del Decreto Legislativo número 110 del 01 de

noviembre del año 1966.

**ARTICULO 64.-**El trabajador extranjero deberá obtener su carné de trabajo, previos los trámites de ley, establecidos por las autoridades migratorias y de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social y específicamente por la Dirección General de Empleo.

### **CAPITULO XVIII** **PETICIONES DE MEJORAMIENTO Y RECLAMOS**

**ARTICULO 65.-** Cuando los empleados hagan peticiones o reclamos relativos a las labores a ellos encomendadas o de sus relaciones con sus jefes o compañeros de trabajo durante la ejecución de su contrato o relación de trabajo, plantearán los mismos ante el jefe inmediato designado, según el caso, quien resolverá el mismo de la siguiente manera:

Cuando se trate de reclamos de carácter individual el trabajador se dirigirá a su jefe inmediato éste resolverá en el término de 6 días hábiles. Transcurrido este término el empleado que no obtenga respuestas o que a que su juicio la repuesta ofrecida por el jefe inmediato no le resuelve su reclamo, este empleado podrá recurrir a la instancia Inmediata superior solicitando repuesta a reconsideración del caso a la Gerencia de Operaciones. Dicha instancia deberá resolver en el término de 4 días hábiles, si el empleado a un considera no resuelto su reclamo, entonces podrá recurrir por escrito ante el Gerente General o dueño de la organización, para obtener una repuesta definitiva sobre el caso planteado en termino de 3 días.

### **CAPITULO XIX DISPOSICIONES FINALES**


**ARTICULO 66.-** En todo lo no previsto en este Reglamento, se sujetará a las disposiciones del Código del Trabajo vigente y sus Reglamentos.

**ARTICULO 67.-** La Organización dará a conocer este Reglamento a los trabajadores una vez que sea aprobado, ya sea, mandando a imprimir ejemplares del mismo, o bien colocándolo en sitios visibles que sean de acceso a los trabajadores en el centro de trabajo.

**ARTICULO 68.-** El presente Reglamento de Trabajo tendrá aplicación directa en todas las sucursales establecidas por la Organización **PROYECTO MIRADOR.**, en el territorio de la República, y entrara en vigencia, el día de su aprobación por la Secretaría de Estado en los Despachos de Trabajo y Seguridad Social, y sus reformas o derogatorias se sujetarán a los mismos trámites o procedimiento para su aprobación.-**SEGUNDO:** Ordenar el Registro del presente Reglamento Interno de Trabajo, en el libro correspondiente.-**TERCERO:** Extender a los interesados Certificación de la presente Resolución, **CUARTO:** Proceder al Archivo y custodia de las presentes diligencias y para cuyos efectos remítanse a la Dirección General del Trabajo. Dirección General del Trabajo. **NOTIFIQUESE Y CUMPLA**

ANEXO 7. HOJA DE RECLAMOS FISICA

Registro de Comentarios de las Partes Interesadas  
 Proyecto Mirador


 Proyecto Mirador  
LA ESTUFA ES PARA TI

Fecha	Nombre, Identidad y Teléfono de contacto (o "Anónima")	Comentario	Medidas que se solicitan del Proyecto Mirador	Persona designada por el proyecto con la responsabilidad	Respuesta de Proyecto Mirador	¿Problema resuelto? ¿Y Como?
Date	Name & Contact info (or "Anonymous")	Comment	Action Requested from Project	Person designated with responsibility by project	PM Response	Issue resolved?
30/02/2020	Nombre: Petrona Hernandez Identidad: 0813-1978-00105 Teléfono: 98-92-30-87	Primera mente con Dios y al proyecto MIRADOR. Agradecida con la	Estufa 2X3 y que Dios los Bendiga			
20/02/2020	Nombre: Karen Zuniga Identidad: 0851-1982-04946 Teléfono: 98-26-0-70	Yo estoy muy agradecida con el proyecito que me ayudo	Y que Dios los bendiga y que sigan adelante			
20/02/20	Nombre: Romy Domínguez Identidad: 0810-1986-00052 Teléfono: 96024386	estamos muy alegres y muy agradecidas con el Proyecto	Que Dios los Bendiga siempre			
25/02/20	Nombre: Elvira Rodríguez Identidad: 081019570893 Teléfono: 33010868	Muy agradecida con el Proyecto Mirador	porque me ayudado con el problema de el uno en la cocina. Y que ahora			todo lo hizo mas rapido que Dios les Bendiga
26/02/20	Nombre: Karla Flores Identidad: 0870-1976-00135 Teléfono: 96-36-09-68	Primera mente gracias a Dios y al proyecto mira dor	que yo estoy muy agradecido por a verme a ayudar			Con la estufa ahora cocino mejor Inohum
Responsable: 1 Supervisor Michael Germany Norcades Martinez Enc. 20.						

## ANEXO 8. HOJA DE RECLAMOS VIRTUAL

The screenshot displays a web application interface for managing virtual claims. At the top, there is a navigation bar with a search field, a 'Switch to Lightning Experience' button, and user information for 'Martín Avilés'. The main navigation menu includes 'Home', 'Dashboards', 'Aldeas', 'Aldeas Instalación', 'Accounts', 'Contacts', 'Encuestas', 'Reports', 'Cases', 'Procesos', 'Verificaciones', 'Kpts', 'Entrenamientos', and 'Kilometrajes'. The 'Procesos' tab is active, showing a list of recent items on the left and a detailed view for process 'SP-1169' on the right. The detailed view includes fields for 'Procesos Name', 'Cuenta Solicitante', 'Solicitante', 'Fecha', 'Tipo', 'Especifique', 'Comentario', 'Solicitud', 'Responsable de Solución', 'Respuesta de Proyecto Mirador', 'Solucionado', and 'Forma de Resolución'. The 'Forma de Resolución' is set to 'Charía del Supervisor'. The interface also features 'Open Activities' and 'Activity History' links, and 'Edit', 'Delete', and 'Clone' buttons for the process details.

Proceso SP-1169

Recent Items

- SP-1169
- SP-1168
- SP-1167
- SP-1166
- SP-1165
- SP-1164
- SP-1163
- SP-1162
- SP-1161

Recycle Bin

Proceso Detail

Procesos Name: SP-1169

Cuenta Solicitante: SA Rosa Patronia Gomez Amador

Solicitante:

Fecha: 12-13-2020

Tipo: Otras

Especifique: Inconformidad

Comentario: No me gusta la mesa por pequeña

Solicitud: Ninguna

Responsable de Solución: Roberto Lorenzo

Respuesta de Proyecto Mirador: Explicar sobre las medidas de los bancos

Solucionado:

Forma de Resolución: Charía del Supervisor

Owner: [Redacted]

Last Modified By: [Redacted]

## ANEXO 9. INSTALACIONES PROYECTO MIRADOR



ANEXO 10 CAPACITACIONES





## ANEXO 11 SALUD OCUPACIONAL

Actividades recreativas de Fin de Semana. Colaboradores disfrutando de videojuegos.



## ANEXO 12 COLABORACIONES Y ESTUDIOS (MEDIO AMBIENTE)



### Créditos de Carbono en América Latina: Asociaciones Profesionales

**Documentación y Socios de Investigación sustentan la fuerza y credibilidad de Proyecto Mirador.**

La Estufa 2x3 ha sido evaluada completamente con pruebas de campo y de laboratorio, y sus beneficios han sido probados por algunas de las mejores organizaciones del mundo, incluyendo: La [Universidad de Yale de Estudios Forestales y Ambientales](#), El Instituto de Investigación [Aprovecho](#), y la [Universidad de Zamorano](#) en Francisco Morazán, Honduras. [Gold Standard](#) también examina todos los resultados científicos anteriores a la certificación de adjudicación. La Validación y Verificación de Proyecto Mirador por Gold Standard fue realizada por [Det Norske Veritas](#) y [SGS](#), los dos [Entidades Operacionales Designada de las Naciones Unidas](#) y la empresa de ingeniería independiente.



*Un experto forestal de Yale examinando la resistencia de la plancha de la 2x3. (Foto cortesía de R. Ravenel)*

ANEXO 13. VOLUNTARIADOS Y ENTREGA DE DONACIONES






ANEXO 14. RECONOCIMIENTOS A PROYECTO MIRADOR



## ANEXO 15. MARKETING CON CABALLO ROJO



# Manual de Uso y Mantenimiento



**Se llama 2x3 porque:**

- Ahorra leña en un 2x3
- Cocina en un 2x3
- Economiza tiempo en un 2x3
- Elimina el humo de su casa en un 2x3
- Mejora la salud en un 2x3
- Protege el medio ambiente en un 2x3

Proyecto Mirador | **LA ESTUFA 2x3!**

## LA ESTUFA 2x3! MANTENIMIENTO

**EL CINCO:** Es su herramienta para limpiar su estufa 2x3 cada 8 días.

**1 Limpiar la plancha por la parte de abajo.**  
 -Retire la plancha de la estufa y use EL CINCO para quitar el hollín debajo de ella.

Por favor NO LIMPIE LA PLANCHA CON AGUA ya que el agua causa que la plancha se doble y se oxide. Usted puede usar una tela y limpiarla suavemente con aceite de cocinar.

**2 IMPORTANTE! Remover y nivelar la ceniza con El Cinco, sobre los lados de la estufa.**

• Use EL CINCO para quitar la capa de hollín. Introduzca el cinco en la ceniza y remuévala.  
 • Utilice EL CINCO acostado para nivelar la ceniza, en la dirección que indica la imagen.  
 • El nivel de la ceniza es muy importante. Si el nivel es muy bajo o muy alto no calienta la plancha.

**3 Limpiar la caída y el escape de humo.**

• Use EL CINCO como una paleta para quitar la ceniza y el hollín del fondo de la caída (la pared detrás en la cavidad de la estufa). Revise que la ceniza no cubra el hueco donde pasa el humo.  
 • La plancha tiene 2 parches. Cuando quite la plancha observe que el mismo parche quede sobre el codo de fuego. Una vez que se haya quemado dé una vuelta y use el otro parche.

**4 Limpiar la caja del fuego.**

• Quite la parrilla de la boca de la estufa.  
 • Use EL CINCO para quitarla ceniza y el hollín de la caja de fuego.  
 • Cuando quite la parrilla, déle media vuelta a la parrilla. Así, si usa ambos lados le durara mas.

**5 Limpiar la chimenea.**

• Suavemente golpee la chimenea con EL CINCO, así el hollín caerá en la recámara. Luego, quite la tapadera de la lata y con EL CINCO saque y bote el hollín.  
 • En caso de otra obstrucción, introduzca su mano por la lata y limpie la base de la chimenea y los restos de hollín en la recámara.

## formas y medidas de la mesa ó banco para la estufa 2x3

### sólida



### hueca



### Importante:

- El espacio entre el final del banco y la pared debe ser mínimo de 30 pulgadas, únicamente por donde se introducen los leños.
- Si existiera un lavador o mueble de cocina que dificulte desholinar, el espacio para desholinar por la lata debe ser mínimo de 17 pulgadas.
- Proyecto Mirador **NO** construirá una estufa Dos For Ties en:
  - En bancos o mesas con estructuras inadecuadas (madeira o metal con rodos)
  - En bancos o mesas que no tengan las medidas solicitadas.
- Proyecto Mirador **NO** cobrará dinero al beneficiario por transporte de materiales, la elaboración de su estufa ó la mano de obra calificada técnica. Esto es inversión de Proyecto Mirador.

## materiales aportados por el beneficiario

### Su estufa puede ser de:

#### A Solo Ladrillo

- 47 Ladrillos roños nuevos o usados.
- Ladrillos no más de 3 pulgadas de grueso.

#### B Adobe y Ladrillo

- 6 adobes de 5 grueso x 12 de ancho x 16 de largo (pulgadas)
- 20 Ladrillos roños.

- 1 bolsa de cemento gris

- 36 patadas ó 5 cubetas de arena colada

- Berro del tamaño de una pelota

- 182 pulgadas de alambre de puer ó 182 pulgadas de varilla de 1/4"
- Más 2 pedazos de varilla de 1/4 de 14 pulgadas de largo

- 1 lata de leche tamaño mediano, vacía con tapadera metálica ó de plástico 800 ó 900 gramos

- Mazo de obra NO calificado (Ayudante)

- 1/2 libra de alambre de acero

- 2 cubetas de 5 galones de agua ó colada

