



La Responsabilidad Social Empresarial: Caso Arca Continental. Ecuador.

Nancy Amelia Soliz Aguayo ¹

1- Universidad Central del Ecuador, nancysoliz1111@hotmail.com.

RESUMEN

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se ha convertido en un modelo de gestión de las organizaciones a nivel mundial respondiendo así a la nueva tendencia global del desarrollo sostenible, es una forma diferente de creer, pensar, sentir, decidir y hacer de la gestión empresarial una contribución integral a la sociedad. Las actividades de RSE se apoyan en iniciativas propias que van más allá del cumplimiento de leyes, se basan en tres pilares: la responsabilidad económica, social y ambiental.

El objetivo de estudio fue identificar las prácticas de Responsabilidad Social de Arca Continental del Ecuador, para ello se ha realizado una indagación de tipo documental y bibliográfico relacionados con el tema de investigación.

Ecuador es uno de los países en donde aún existe un alto nivel de desconocimiento sobre la Responsabilidad Social Empresarial por parte de los stakeholders, pues se muestra una desarticulación entre las iniciativas empresariales y el valor real agregado, el compromiso de las organizaciones se basan en el voluntarismo corporativo, el cumplimiento de leyes y en las estrategias asociativas de ganar-ganar. Actualmente existe el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES), organización que cuenta con 46 miembros y uno de ellos es Arca Continental Ecuador (Coca Cola), siendo una empresa orientada al éxito y a los resultados, pero también al desarrollo sustentable y a la ética, todas las acciones están guiadas por un cuerpo de principios y valores que son la esencia de su cultura organizacional.

PALABRAS CLAVE: Responsabilidad Social Empresarial, modelo de gestión empresarial, ética, sustentabilidad, stakeholders.



Corporate Social Responsibility: Case Arca Continental. Ecuador

ABSTRACT

Corporate Social Responsibility (CSR) has become a management model for organizations worldwide, thus responding to the new global trend of sustainable development, it is a different way of believing, thinking, feeling, deciding and making the business management, an integral contribution to society. CSR activities are based on their own initiatives that go beyond laws fulfillment, are based on three pillars: economic, social and environmental responsibility.

The objective of this study was to identify the Social Responsibility practices of Arca Continental of Ecuador. For this purpose, a documentary and bibliographical inquiry has been carried out related to the research topic.

Ecuador is one of the countries where there is still a high level of ignorance about Corporate Social Responsibility by stakeholders, as it shows a disarticulation between business initiatives and the real value added, the commitment of organizations are based on the Corporate voluntarism, compliance with laws and associative win-win strategies. Currently there is the Ecuadorian Consortium for Social Responsibility (CERES), an organization that has 46 members and one of them is Arca Continental Ecuador (Coca Cola), being a company oriented to success and results, but also to sustainable development and ethics , all actions are guided by a body of principles and values that are the essence of their organizational culture.

KEY WORDS: Corporate Social Responsibility; business management model; ethics; sustainability; stakeholders.



1. INTRODUCCION

A partir de la segunda mitad del siglo pasado se han identificado las primeras iniciativas de diferentes actores como : sociedad civil organizada, academia , medios de comunicación , sector empresarial , instituciones multilaterales y bilaterales de cooperación internacional y el Estado exigiendo responsabilidad a las organizaciones en aspectos relacionados con la reivindicación laboral, derechos de consumidores, derechos humanos, medio ambiente, temas de género, lucha contra la pobreza, innovación verde, calentamiento global, trabajo infantil, discriminación, corrupción, entre otros, no solo en términos de justicia económica, sino de sostenibilidad. Bajo este escenario nace la “responsabilidad social” (RS) considerándola como un modelo de contribución para una sociedad más equitativa, justa y sostenible.

El progreso de la RSE se ha dado principalmente en los últimos 50 años donde se puede diferenciar tres etapas marcadas:

- 1) “Empresa Narcicista” o etapa clásica, cuya preocupación exclusiva era maximizar las ganancias para sus accionistas sin tomar en cuenta el impacto económico, social, ambiental y sin rendir cuentas a nadie, bajo este enfoque se puede identificar el pensamiento de (Friedman, 1970) , que subyace en el utilitarismo como teoría ética.
- 2) “Empresa Filantrópica”, caracterizada por donaciones a través de contribuciones de empresas a causas específicas.
- 3) Teoría de los Stakeholders, (Freeman, 1984) p. 24). La empresa tenía la obligación de rendir cuentas a sus grupos de interés como: empleados, consumidores, opinión pública, Gobierno, medios masivos y sociedad civil, de los que en definitiva dependía su éxito, requiriendo un liderazgo innovador que permita incorporar la RSE a la estrategia de negocio.

Por primera vez (Davis, Jun 1975) formalizó el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, estableciendo que las organizaciones deberían emplear sus medios de producción para apoyar al bienestar socioeconómico.

Por su parte, (Caroll, 1979) planteó a la RSE como el conjunto de cuatro dimensiones temporales:

- (1) Responsabilidad Social básica relacionada con el cumplimiento de leyes
- (2) Responsabilidad Social de primera generación constituida por acciones filantrópicas y de voluntariado.
- (3) Responsabilidad Social de segunda generación sustentada en la innovación de productos, modelos de gestión que buscan la



La Responsabilidad Social Empresarial: Caso Arca Continental. Ecuador.

Revista Publicando, 4 No 10. (2). 2017, 186-204. ISSN 1390-9304

sustentabilidad de la empresa. Y (4) Responsabilidad Social de tercera generación encaminada a la gestión de los stakeholders para unificar esfuerzos, conciliar intereses y alcanzar un desarrollo sostenible.

Posteriormente (Carroll, 1991) plantea cuatro clases de responsabilidades sociales de las empresas sintetizadas en la siguiente pirámide:

LA PIRÀMIDE DE CARROLL



Fuente: (Carroll, 1991)

“Exigir ética a las empresas y a los altos ejecutivos va más allá del cumplimiento de leyes. La RSE es “ganar- ganar”. Gana la empresa, gana la comunidad, gana el desarrollo sustentable. (Kliksberg, 2013) P. 17), alcanzando así imagen, reputación, posicionamiento y competitividad en el mercado.

“En los últimos años las empresas han sido consideradas como la causa de los problemas sociales, ambientales y económicos y gran parte de la población cree que las empresas han prosperado a expensas de la comunidad”. (Michael Porter, 2011) .Por ello la sociedad demanda una contribución en retribución a los posibles desajustes que pueda ocasionar con sus operaciones en el contexto de actuación.

Hoy la sociedad espera que la empresa tenga como mínimo las siguientes prácticas periódicas: Kliksberg (2013.p.28:29)

- Políticas de personal.- respeto a sus derechos, la RSE debe empezar por casa con su propio personal, con condiciones dignas de trabajo, remuneraciones justas, posibilidades de avance, capacitación, eliminación de la discriminación de género, protección a mujeres embarazadas y equilibrio familia-empresa.
- Transparencia y buen gobierno corporativo con información pública y continua.
- Juego limpio con el consumidor.- los productos deben ser de buena calidad, saludables y a precios moderados.
- Protección del medio ambiente, las empresas deben colaborar siendo limpias medioambientalmente.



La Responsabilidad Social Empresarial: Caso Arca Continental. Ecuador.

Revista Publicando, 4 No 10. (2). 2017, 186-204. ISSN 1390-9304

- e) Integración a los grandes temas sociales, colaborando con las políticas públicas mediante alianzas estratégicas con la sociedad civil para cooperar en temas como: la deserción escolar, el mejoramiento a la educación, reducción de la mortalidad materna e infantil, inclusión por discapacidad, género etc.).
- f) No practicar un doble código de ética.

La RSE debe asumirse como una herramienta de gestión, como una medida de prudencia y como exigencia de justicia. (Cortina, 2005).

La RSE puede ser identificada como estrategia de marketing, pero también pueden convertirse en política empresarial. Cuanto más la opinión pública demande ética, los consumidores elijan responsablemente, inversores vigilen sus derechos, los medios masivos transparentando y discutiendo las decisiones empresariales, sociales y medioambientales como indicador del buen gobierno corporativo, se exigirá el crecimiento de políticas públicas reguladoras que garanticen el interés colectivo y que obliguen la publicación de balances sociales empresariales con una cultura pro valores éticos evitando la especulación y el lucro a expensas de la población.

La RSE debe ser permanentemente evaluada para lograr una mejora continua en competitividad, fidelidad de los clientes, productividad, resultados financieros, sociales y ambientales, buenas relaciones con sus grupos de interés y un alineamiento cercano con la estrategia del negocio. Para apreciar los resultados se deben utilizar indicadores creados por ciertos organismos internacionales que trabajan en pos de la RSE como: Normas ISO 26000 de Responsabilidad Social, Pacto Global, Instituto Ethos, Global Reporting (GRI).

En lo nacional en 2005 se estableció formal y jurídicamente el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES), red de empresas que tiene como objetivo difundir y apoyar a otras empresas en la práctica de Responsabilidad Social en el Ecuador, en la actualidad cuenta con 46 miembros, entre los que se encuentran empresas privadas y públicas, fundaciones y centros de educación superior, uno de sus miembros es Arca Continental del Ecuador. (CERES, 2017)

Sin embargo a pesar de los esfuerzos realizados en Ecuador las prácticas de RSE se encuentran aún en proceso de construcción, las compañías no vinculan realmente su acción social dentro de su estrategia organizacional. Esa es la razón por la cual se ha planteado la necesidad de identificar las prácticas de Responsabilidad Social de Arca Continental del Ecuador para conocer las acciones que ha emprendido esta empresa con



el fin de impulsar la Responsabilidad Social en el Ecuador con los stakeholders internos y externos.

2. MÉTODOS

El estudio es de tipo documental y bibliográfico mediante la recopilación, consolidación y análisis de información de libros, revistas, páginas web e informes sobre el tema de investigación.

3. RESULTADOS

En Ecuador todavía hay un cierto desconocimiento sobre cómo incorporar la RSE a la estrategia del negocio de manera sostenible, las iniciativas han llegado principalmente de corporaciones multinacionales, sin embargo hoy por hoy se está implementando en las empresas en forma transversal, a partir de toda una normativa establecida en la Constitución Política de 2008, en búsqueda de un modelo de gestión empresarial responsable con el ambiente, la sociedad, los consumidores y usuarios.

La constitución en conexión con la Agenda de Transformación Productiva (2010-2013), Plan Nacional para el Buen Vivir (2009-2013), Código de la producción, Política industrial, Ley Orgánica de Regulación y Poder del Mercado, Ley Orgánica de las Empresas Públicas, Ley de Gestión Ambiental, Ley de Hidrocarburos, Ley del Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología, Ley Orgánica de Educación Superior, Ley de Protección al Consumidor, Ley de la Economía Popular y Solidaria, se hace énfasis en la responsabilidad social empresarial vinculándola con el medio ambiente, sociedad y sustentabilidad, bajo el concepto de justicia social y económica, priorizando los principios de equidad, sostenibilidad ambiental, eficiencia energética y competitividad. La Ordenanza Metropolitana N° 333 de Responsabilidad Social busca construir un territorio responsable con una sociedad sostenible mediante la generación de herramientas e incentivos locales a la gestión para actores públicos y privados, con o sin fines de lucro. (Quito, 2010).

La legislación Ecuatoriana vigente está enfocada en cuatro dimensiones: 1. medio ambiente, 2. Estado, la sociedad y la empresa, 3. clientes / usuarios / público externo, 4. Trabajador/ público interno.

3.1 ORIGEN DE ARCA CONTINENTAL ECUADOR

Coca Cola fue creada en 1885 por el farmacéutico estadounidense John Pemberton, bebida vendida en el Ecuador desde 1940. La primera empresa que embotelló Coca



La Responsabilidad Social Empresarial: Caso Arca Continental. Ecuador.

Revista Publicando, 4 No 10. (2). 2017, 186-204. ISSN 1390-9304

Cola en el país fue Guayaquil Bottling Company. En 1961 se creó la compañía Industrial de Gaseosas S.A. (Indega), de Quito. En 1990, la compañía producía Coca-Cola, Fanta y Sprite, un año más tarde incorporaron la marca de origen Ecuatoriano Fioravanti y en 1993 ampliaron la línea con agua Bonaqua, que luego cambió de nombre a Dasani.

Ecuador Bottling Company (EBC), es producto de la fusión de nueve embotelladoras que funcionaron en el Ecuador hasta el año 1998, esta empresa se dedicaba a la producción, distribución y comercialización de bebidas gaseosas y aguas, ubicó su sede en Quito. EBC contaba con tres plantas de producción ubicadas estratégicamente en: Guayaquil, Quito y Santo Domingo, pero su red de distribución abarcaba a todo el territorio Ecuatoriano inclusive a las islas Galápagos, con 40 agencias a nivel nacional, embotellaba más de doce marcas desde gaseosas hasta jugos naturales. EBC se convirtió en una de las Corporaciones de mayor impacto económico para el país. (TARINGA, 2010)

Desde el 2012 Arca Continental (grupo Mexicano) compró la franquicia a Coca Cola y las acciones de Ecuador Bottlin Company (EBC) convirtiéndose en la embotelladora más grande a nivel nacional. Arca Continental del Ecuador pertenece a Arca Continental y para mantener la franquicia de Coca Cola debe cumplir los lineamientos de Coca Cola Company, la cual realiza periódicamente auditorias de cumplimiento.

Arca Continental del Ecuador es una empresa dedicada a la producción, distribución y venta de bebidas no alcohólicas de las marcas propiedad de The Coca-Cola Company, así como de botanas saladas bajo las marcas bocados en México, Inalecsa en Ecuador y wise en los Estados Unidos, junto con The Coca-Cola Company, lidera el segmento de lácteos de alto valor agregado en Ecuador bajo las marcas de tonicorp. Con una destacada trayectoria de más de 89 años, Arca Continental es la segunda embotelladora de Coca-Cola más grande de América Latina y una de las más importantes del mundo. En Ecuador Arca Continental mantiene: 3 plantas de bebidas, 1 planta de lácteos, 2 plantas de botanas, 32 Cedis de Bebidas, 16 Cedis de Botanas y 166.000 puntos de venta. (Arca Continental, 2017)

Arca Continental del Ecuador tiene como Visión “Ser líderes en todas las ocasiones de consumo de bebidas y alimentos en los mercados donde participa, de forma rentable y sustentable”. (Continental, Arca, 2017)



La Responsabilidad Social Empresarial: Caso Arca Continental. Ecuador.

Revista Publicando, 4 No 10. (2). 2017, 186-204. ISSN 1390-9304

Su Misión es:” Generar el máximo valor para los clientes, colaboradores, comunidades y accionistas; satisfaciendo en todo momento y con excelencia las expectativas de los consumidores”. (Continental, Arca, 2017)

Entre sus valores corporativos están: Orientación al cliente y vocación de servicio, 2) Integridad sustentada en respeto y justicia, 3) Desarrollo integral del capital humano, 4) Sustentabilidad y responsabilidad social. (Continental, Arca, 2017)

Para Arca Continental del Ecuador el presentar un Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad representa una valiosa herramienta para dar a conocer los logros y contribuciones al desarrollo sustentable y que sirva de punto de partida para el diálogo con los grupos de interés. (Arca Continental, 2015)

Los reportes se realizan bajo las guías del Global Reporting Initiative(GRI) y los indicadores del suplemento del sector alimentos procesados. En el informe también se presenta el compromiso y desempeño en los diez principios del pacto Mundial de las Naciones Unidas. (Arca Continental, 2015)

Para determinar el impacto de las operaciones de la empresa en el entorno, se realiza un análisis de riesgos con ayuda de expertos en temas sociales, medioambientales y regulatorios, tanto internos como externos. Se considera el involucramiento de los stakeholders como un proceso clave para conocer sus inquietudes, expectativas y diseñar acciones concretas que generen valor mutuo.

En los últimos cinco años se han establecido canales de comunicación directos y permanentes con los grupos de interés: Colaboradores y sus familias, comunidad, Autoridades , Gobierno, Inversionistas y Accionistas, proveedores, academia , líderes de opinión y medios de comunicación mediante el portal interno de información, revistas trimestrales , informes, reuniones, página de internet, reportes trimestrales, encuestas etc, para conocer sus expectativas, iniciativas e inquietudes de manera proactiva , con miras a establecer relaciones de largo plazo basados en el diálogo y en la transparencia.

3.2 PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE ARCA CONTINENTAL ECUADOR

Tres son los pilares que componen la estrategia de Arca Continental Ecuador:

- 1) Una sólida estructura y mejores prácticas de Gobierno Corporativo
- 2) Una constante vigilancia del cumplimiento ético, y



La Responsabilidad Social Empresarial: Caso Arca Continental. Ecuador.

Revista Publicando, 4 No 10. (2). 2017, 186-204. ISSN 1390-9304

- 3) Una cultura organizacional cuyos valores identifican y unen a todos los colaboradores para garantizar su compromiso como agentes de cambio positivo en la comunidad. (CONTINENTAL, 2017).

3.2.1 PRIORIDADES ESTRATÉGICAS



Fuente: (CONTINENTAL, 2017)

Bienestar individual

El objetivo es promover el bienestar de las personas a través de bebidas y alimentos de calidad, así como el estímulo de actividad física y estilos de vida saludables, brindando la información necesario que permita tomar decisiones para el consumo.

(CONTINENTAL, 2017). (Arca Contientental, 2017).

Estilos de vida: activos y saludables

- a. Impulsar programas comunitarios de actividad física y hábitos saludables.
 - Eventos deportivos organizados y auspiciados por la empresa. Programa Apúntate a Jugar para niños de edad escolar.
 - Escuelas en movimiento. Rehabilitación y construcción de canchas deportivas en instituciones educativas públicas. Programa Hora de moverse para niños de 5 a 12 años.
 - Participación en Maratones. Maraton Powerade y Maraton 5k (Arca Contientental, 2017).
- b. Ampliar y fortalecer el portafolio para atender las necesidades, balance energético y estilos de vida de cada persona.
 - Orientación alimentaria y promoción de la actividad física en la comunidad escolar.
 - Campamentos de verano” vacaciones saludables” para estudiantes.
 - Productos e ingredientes seguros.- en cada fase del proceso de producción se hacen pruebas de control de calidad e higiene, Certificación ISO 14001:2004.



La Responsabilidad Social Empresarial: Caso Arca Continental. Ecuador.

Revista Publicando, 4 No 10. (2). 2017, 186-204. ISSN 1390-9304

- Todas las formulaciones y procedimientos para elaborar las bebidas que se produce de la marca Coca-Cola son autorizadas y supervisadas por Coca- Cola Company y las autoridades correspondientes para garantizar la seguridad en su consumo, cumpliendo además las regulaciones y normas legales del Ecuador. (Arca Continental, 2015)

Productos e ingredientes seguros

Arca Continental está comprometida con una cultura de calidad, manteniendo estrictos controles de higiene, seguridad e inocuidad mediante un Sistema de Calidad Integral y de Mejora (CIMAC) en cada fase del proceso de producción, utilizando pruebas de control de calidad en bebidas y botanas. Las plantas de bebidas cuentan con la certificación FSSC 22000 de inocuidad alimentaria, así como también el sistema HACCP (“Análisis de Riesgos y de Puntos Críticos de Control”), el cual regula que se lleven a cabo análisis rigurosos y controles de calidad en toda la cadena de valor. (Arca Contienental, 2017).

Mercadotecnia responsable

a. Cumplimiento de políticas de mercadotecnia responsable.

- Es política de Arca Continental Ecuador cumplir al 100% las regulaciones de publicidad y comunicación en los países donde operan.
- Congruentes con la convicción de respetar el derecho de los padres de familia y tutores para decidir lo que deben consumir sus hijos, no se ofrece de manera proactiva los productos de la empresa en las escuelas de educación básica, respetando las disposiciones del Ministerio de Educación del Ecuador.

b. Proporcionar al consumidor información clara y transparente que le permita decidir y administrar el consumo.



La Responsabilidad Social Empresarial: Caso Arca Continental. Ecuador.

Revista Publicando, 4 No 10. (2). 2017, 186-204. ISSN 1390-9304

El Estado Ecuatoriano como ente regulador estableció en 2015 un reglamento a través del Ministerio de salud, en el cual se exige el etiquetado de alimentos en los envases dando a conocer los niveles de sodio, azúcar, calorías o grasas. En los productos se deberán rotular con colores: rojo= Alto, amarillo= medio, verde= bajo, también se dan a conocer los componentes y nutrientes de los productos expendidos con el fin de concientizar a la población sobre el consumo de productos saludables.

- Arca Continental Ecuador ha ingresado al mercado con productos sanos como: los ligth y orgánicos, diseñados para consumidores consientes, así ganan reputación corporativa, competitividad, lealtad de los consumidores, productividad laboral y confianza.
- c. Asegurar la calidad de los productos e ingredientes.
- d. Incrementar la disponibilidad de presentaciones personales y alternativas bajas o sin calorías en todos los mercados: Cuentan con un amplio portafolio de bebidas, empaques, presentaciones y sabores, de las que el 40% de las opciones, son bebidas bajas o sin calorías. Se incluye la stevia como uno de los principales ingredientes por ser un endulzante natural. (Arca Continental, 2015)

BIENESTAR SOCIAL

Impulsa el desarrollo personal de los colaboradores y de la comunidad, mediante la certificación de mejores centros de trabajo. (Arca Contienental, 2017)

Lugar de trabajo

- a) Ser el mejor lugar para trabajar:
 - Mejorar el clima laboral.- Se determinó el nivel de satisfacción de los colaboradores mediante el modelo Great Place to Work, el Instituto calificó a las empresas de Arca Continental Ecuador como mejor lugar para trabajar. Tonicorp negocio incorporado en abril de 2014 se avaló como una de las tres mejores empresas para trabajar.
 - Sistema Integral de Compensaciones.- la empresa brinda prestaciones competitivas y superiores a lo que marca la ley.
 - Fomentar el desarrollo integral del capital humano.- Implementación de herramientas para medir el desempeño de los colaboradores, evaluando sus competencias y, en base a los resultados se ha diseñado programas de



La Responsabilidad Social Empresarial: Caso Arca Continental. Ecuador.

Revista Publicando, 4 No 10. (2). 2017, 186-204. ISSN 1390-9304

capacitación, ascenso y planes de carrera. El Sistema de Gestión del Talento da seguimiento a los colaboradores.

- b) Desarrollo y capacitación: Como elemento clave para potenciar el talento de los colaboradores:
 - Programa Educar.- Año a año Arca Continental Ecuador desarrolla su programa Educar, en donde los colaboradores tienen la oportunidad de continuar y culminar con sus estudios de nivel básico y bachillerato.
 - Programa de Capacitación Escuela de Ventas y diplomados semipresenciales. (Arca Ecuador, 2011)
 - Programas de capacitación enfocados a la calidad, trabajo en equipo, orientación al cliente, cadena de suministro, administración de proyectos, desarrollo de capital humano, ética y responsabilidad social.
 - Plataforma e-learning, la cual enriquece la formación de los colaboradores.
- c) Promover la innovación y creatividad para la generación de nuevos proyectos.- Reconocimiento a los mejores proyectos elaborados por los colaboradores, se ha premiado: a) al proyecto que permite recuperar 280 metros cúbicos mensuales de agua según el programa de producción y b) al proyecto Electro Innovación que permite ahorro en el consumo de energía.
- d) Crear un ambiente de desarrollo diverso, equitativo e incluyente: Se han contratado personas con discapacidad dentro de la planta de colaboradores, de acuerdo con los porcentajes exigidos en el Código de Trabajo.
- e) Difundir, vigilar y respetar los Derechos Humanos: Programa profundización de valores
- f) Promover programas de bienestar integral para los colaboradores:
 - Programa de Balance Energético.
 - Iniciativa de movimiento AC+.- programa de activación física y nutrición.
 - Día de la Salud.- chequeos médicos gratuitos para colaboradores y familiares que acudan a medirse la presión sanguínea, peso, talla y otros indicadores para elaborar un plan personal de mejora.
 - Reconocimiento a la excelencia académica de los hijos de los colaboradores.
 - Día del Juguete.- Para los hijos de los colaboradores.
 - Magia Navideña. (Arca Continental Ecuador, 2013)



La Responsabilidad Social Empresarial: Caso Arca Continental. Ecuador.

Revista Publicando, 4 No 10. (2). 2017, 186-204. ISSN 1390-9304

Reconocimiento a los colaboradores que cumplen 10, 15, 20, 25 y 30 años de servicio. (Arca Continental, 2015).

Desarrollo de la mujer

- a) Contribuir al desarrollo integral de la mujer:
 - Se procura igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Promoción a puestos estratégicos a mujeres para que ocupen puestos clave.
 - Proyecto ANSPAC.- promueve el desarrollo integral de esposas, hijas, y madres de los colaboradores mediante cursos y talleres de formación moral y humana.
- Promover programas de capacitación: Escuela de Liderazgo. (Arca Ecuador, 2011)

Seguridad en el trabajo

- a) Fomentar una cultura e iniciativas de Seguridad y Salud Laboral.
 - Campaña “Vamos a hacerlo bien”, tiene como objetivo concientizar y capacitar a los colaboradores sobre estrategias de seguridad.
 - Política de seguridad y salud ocupacional.
- b) Capacitación en seguridad a los colaboradores, contratistas y proveedores.
 - Proyecto aula móvil
 - Apoyo y evaluación a proveedores
 - Manual de reglas para proveedores
 - Programa de apoyo y seguimiento a los proveedores mediante visitas periódicas a proveedores para verificar las condiciones de producción, almacenamiento y distribución.
- c) Disminuir las tasas de incidentes.
 - Arca Continental cuenta con 23 Centros de Producción (CEPROS) certificados en la Norma OHSAS 18001:2007 en Salud Ocupacional y Seguridad. (Arca Continental, 2017) .

Comunidad

- a) Continuar, fortalecer y expandir los programas de voluntariado y RS
 - Día de la sustentabilidad
 - Operación sonrisa



La Responsabilidad Social Empresarial: Caso Arca Continental. Ecuador.

Revista Publicando, 4 No 10. (2). 2017, 186-204. ISSN 1390-9304

- Programa de voluntariado volar.- Cultura ecológica, reforestación, limpieza de cuerpos de agua y la rehabilitación de espacios públicos.
 - Programa dona una pinta y salva una vida.
 - Día anual del voluntariado: limpieza, pintura, reforestación, recolección de residuos con la participación de colaboradores, sus familias y miembros de la comunidad.
- b) Implementar y apoyar las iniciativas sociales y ambientales a favor de la comunidad: Día anual de la sustentabilidad.
- c) Proporcionar alianzas de valor compartido y construir relaciones que apoyen su desarrollo (Arca Continental, 2017).

Abastecimiento responsable

- a) Desarrollo de la Cadena de Valor de la Empresa:
- Programa de fortalecimiento y desarrollo de los proveedores.
 - Programa de RSE modelo USEM para Pymes
 - Cadena de suministro.- operaciones logísticas de Arca.
- b) Difusión y aseguramiento del cumplimiento ético y respeto de los Derechos Humanos: Código de ética. (ARCA CONTINENTAL, 2015)

BIENESTAR AMBIENTAL

El cuidado y conservación del medioambiente constituye una política ambiental, reduciendo emisiones, regresando a la naturaleza el total de agua y liderando iniciativas de reciclaje y mejoras en empaque y distribución, actividades de reforestación, limpieza de cuerpos de agua, fomento a la cultura ecológica en el comunidad. El Sistema de Gestión Ambiental se basa en la norma ISO 14001:2004 y especificaciones ambientales de Coca-Cola (KORE). Hasta el 2015 contaban con 26 centros de operación certificados en la norma ISO 14001. Desde el 2014 se incluyó prácticas de los sistemas internacionales EIRIS y RobecoSAM. (Arca Continental, 2017).

Agua

El objetivo para el año 2020 es lograr una eficiencia de 1.5 litros de agua por cada litro de bebida producida, adicional a las iniciativas para reabastecer el agua a la naturaleza.

- a) Mejorar la eficiencia en el uso del agua:
- 11 Plantas certificadas en el programa eskO Top 10 Energy Savings Challenge..



La Responsabilidad Social Empresarial: Caso Arca Continental. Ecuador.

Revista Publicando, 4 No 10. (2). 2017, 186-204. ISSN 1390-9304

- Del agua utilizada en Ecuador el 49% se devuelve a la naturaleza a través de diversas iniciativas.
 - Desarrollo de proyectos de minimización de residuos, conservación del agua y reducción de emisiones como parte del sistema de gestión ambiental.
 - Optimización del agua con el uso de nuevas tecnologías
 - La recuperación del agua en procesos industriales y eliminación de fugas.
 - Creación de comités de ahorro de agua y constante capacitación de los colaboradores.
 - Neutralizar la conservación de las fuentes de agua.
- b) Reponer y tratar el agua utilizada en los productos que se elaboran
- Fondo para la Protección del Agua (FONAG)
 - 457,3 hectáreas conservadas y restauradas en 2014.
 - 499.300 metros cúbicos de reabastecimiento de agua en 2014.
- c) Investigación y participación en la protección de cuencas de agua.
- Programa Agua por el Futuro: Cuenca del Río Guambi, Río Daule, bosque tropical seco, reforestación en la Comunidad Nueva Esperanza. (Arca Continental, 2017).

Huella de carbono

- Utilizar energía de fuentes renovables .- Optimización de sistemas de refrigeración, instalación de equipos de eficiencia energética, el objetivo es que para el año 2020 al menos un 30% de energía eléctrica provenga de fuentes renovables, uso de energía de fuentes renovables.
- Reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero.- El objetivo para el año 2020 es disminuir el 17% las emisiones por litro de bebida, reducción de las emisiones de CO₂ a la atmósfera, reducir en un 17.5% la huella de carbono con respecto al 2010, reducir en un 11% la cantidad de Megajoules (MJ) necesarios para producir un litro de bebida con respecto al 2010.
- Implementar nuevas tecnologías para la reducción del consumo energético.- Para reducir la huella medioambiental se utiliza energía eléctrica que proviene de fuentes renovables y con este propósito desde 2011 se está empleando energía proveniente de biomasa (bagazo de caña)



La Responsabilidad Social Empresarial: Caso Arca Continental. Ecuador.

Revista Publicando, 4 No 10. (2). 2017, 186-204. ISSN 1390-9304

y hoy se está integrando energía eólica. Al 2014 se ha logrado que el 20% provenga de este tipo de fuentes. (Arca Continental, 2017).

Residuos

- a) Reciclar los residuos generados en los procesos:
 - Proceso de reciclaje de envases de PET a resina reciclada grado alimenticio.
 - Residuos generados en la manufactura 85,1% reciclados.
 - Promover la educación ambiental, cultura de reciclaje, y difundir el concepto de responsabilidad compartida entre la sociedad, autoridades y empresas.
- b) Implementar acciones para recuperar botellas de PET después de su consumo:
 - Reducir la generación de residuos
 - Incrementar el reciclaje de los residuos generados

Empaque

Desde el 2012 trabajan en un programa de aligeramiento de las botellas de PET. Por ello todas las presentaciones PET de Coca-Cola Life son PlantBottle, botellas compuestas hasta por un 30% de material de origen vegetal, reduciendo así la huella de carbono en su fabricación. Estos envases al igual que todos los que usa la compañía son 100% reciclables logrando una disminución de la cantidad de plástico y energía que se requiere para producirlos, esto facilita los procesos de logística y disposición final. Gracias a este proyecto, en 2015 se ha ahorrado más de 1,271 toneladas de resina, lo que equivale a más de 5,500 toneladas de CO₂e que dejaron de emitir a la atmósfera. (Arca Continental, 2017).

4. CONCLUSIONES

La RSE es una forma diferente de hacer y abordar las prácticas organizacionales mediante cuatro valores claves: transparencia, comunicación, coherencia y rendición de cuentas, que van más allá de la aportación económica y de la formación del capital humano. Para constituirse en modelo de gestión la Responsabilidad Social Empresarial debe ser transversal a toda la cadena de valor, visible en la estructura orgánica y funcional y medible utilizando indicadores de gestión.

La sustentabilidad es uno de los pilares de la estrategia del negocio y un aspecto fundamental en la cultura organizacional, por ello en Ecuador se han dictado una serie



La Responsabilidad Social Empresarial: Caso Arca Continental. Ecuador.

Revista Publicando, 4 No 10. (2). 2017, 186-204. ISSN 1390-9304

de regulaciones que permiten incorporar la RSE a la cadena de valor. El desarrollo sustentable de Arca Continental Ecuador se basa en el modelo de Triple Resultado: económico, social y ambiental con repercusión en el bienestar de sus stakeholders.

El Modelo de Responsabilidad Social y Sustentabilidad de Arca Continental Ecuador forma parte del Sistema de Calidad Integral y Mejora que permite desarrollar estrategias de forma proactiva y organizada. Este modelo parte de la cultura organizacional y gestión de negocio, se fundamenta en el compromiso de los grupos de interés internos y externos. Se han establecido tres pilares estratégicos: 1) promover el bienestar individual de los consumidores, 2) trabajar para procurar el bienestar de la sociedad desde los colaboradores hasta las comunidades y 3) se esfuerza por minimizar la huella medioambiental y mejorar las condiciones del entorno propiciando un bienestar integral de la comunidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 26000, I. (15 de Abril de 2017). *ISO 26000 Responsabilidad Social 2010*. Obtenido de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/discovering_iso_26000-es.pdf
- Arca Contiental. (17 de Abril de 2017). *Contribución a la Comunidad*. Obtenido de <http://www.arcaontal.com/responsabilidad-social/bienestar-social/contribuci%C3%B3n-a-la-comunidad.aspx>
- Arca Contiental. (02 de Mayo de 2017). *INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SUSTENTABILIDAD 2016*. Obtenido de <http://www.arcaontal.com/media/223324/informeanual2016acrsespreex.pdf>
- Arca Continental . (01 de Marzo de 2017). *INFORME DE SUSTENTABILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL 2016*. Obtenido de <http://www.arcaontal.com/media/223048/informeanual2016acesp.pdf>
- ARCA CONTINENTAL. (24 de Noviembre de 2015). *Código de Ética y Políticas de Conducta*. Obtenido de <http://www.arcaontal.com/media/202016/codigodeeticaac.pdf>
- Arca Continental. (27 de Marzo de 2015). *INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SUSTENTABILIDAD 2014*. Obtenido de <http://www.arcaontal.com/media/170828/informeanual2014acrsesp.pdf>



La Responsabilidad Social Empresarial: Caso Arca Continental. Ecuador.

Revista Publicando, 4 No 10. (2). 2017, 186-204. ISSN 1390-9304

Arca Continental. (05 de Mayo de 2017). *Empaque*. Obtenido de

<http://www.arcacontal.com/responsabilidad-social/bienestar-ambiental/empaque.aspx>

Arca Continental. (15 de Abril de 2017). *Lugar de Trabajo*. Obtenido de

<http://www.arcacontal.com/responsabilidad-social/bienestar-social/lugar-de-trabajo.aspx>

Arca Continental. (14 de Abril de 2017). *Mercadotecnia Responsable*. Obtenido de

<http://www.arcacontal.com/responsabilidad-social/bienestar-individual/mercadotecnia-responsable.aspx>

Arca Continental. (14 de Abril de 2017). *Productos e Ingredientes Seguros* . Obtenido

de <http://www.arcacontal.com/responsabilidad-social/bienestar-individual/productos-e-ingredientes-seguros.aspx>

Arca Continental. (14 de Abril de 2017). *Promoción de Estilos de Vida Activos y*

Saludables . Obtenido de <http://www.arcacontal.com/responsabilidad-social/bienestar-individual/promoci%C3%B3n-de-estilos-de-vida-activos-y-saludables.aspx>

Arca Continental. (16 de Abril de 2017). *Seguridad en Nuestro Trabajo*. Obtenido de

<http://www.arcacontal.com/responsabilidad-social/bienestar-social/seguridad-en-nuestro-trabajo.aspx>

Arca Continental Ecuador. (2013). Nuestra gente. *Visión en Acción*, 36.

Arca Ecuador. (Noviembre de 2011). Formando Líderes en Arca Ecuador. *El Arca*, pág. 12.

Carroll, A. (1979). A three-dimensional conceptual model of corporate performance.

Academy of management review, 17.

Carroll, A. B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business horizons*, 39-48.

CERES, C. E. (05 de Mayo de 2017). *Responsabilidad Social*. Obtenido de

<http://www.redceres.com/>

CONTINENTAL, A. (05 de Mayo de 2017). *ESTRATEGIA- ARCA CONTINENTAL*.

Obtenido de <http://www.arcacontal.com/responsabilidad-social/estrategia.aspx>

Continental, Arca. (01 de Abril de 2017). *Arca Continental*. Obtenido de

<http://www.arcacontal.com/nuestra-compa%C3%B1a/cultura-organizacional.aspx>



La Responsabilidad Social Empresarial: Caso Arca Continental. Ecuador.

Revista Publicando, 4 No 10. (2). 2017, 186-204. ISSN 1390-9304

Cortina, A. (20 de Agosto de 2005). Ética en la empresa, no so responsabilidad social.

El País.

Davis, K. (Jun 1975). Five Propositions for Social Responsibility. *Academic Journal*.

Business Horizons, Vol. 18 Issue 3, p19.

Ethos, I. (24 de Abril de 2017). *Conceptos Básicos e Indicadores de Responsabilidad-*

Enero 2006. Obtenido de [http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-](http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-77fREDES_1.pdf)

[77fREDES_1.pdf](http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-77fREDES_1.pdf)

Freeman, E. (1984). *Strategic Management: A stakeholder approach*. New York:

Cambridge University.

Friedman, M. (13 de September de 1970). The Social Responsibility of Business is to

Increase its Profits. *The New York Times Magazine*, págs. 32-33, 122-124.

Global Reporting Initiative. (04 de Abril de 2017). *Sustainability Report 2009*.

Obtenido de [https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/GRI-](https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/GRI-Sustainability-Report-2009-2010.pdf)

[Sustainability-Report-2009-2010.pdf](https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/GRI-Sustainability-Report-2009-2010.pdf)

Global, Pacto. (08 de Mayo de 2017). *Pacto Glogal Red Española*. Obtenido de

<http://www.pactomundial.org/global-compact/>

Kliksberg, [. (2013). *Ética para empresarios*. Buenos Aires: Distalnet.

Michael Porter, M. K. (2011). Creating Shared Value. *Harvard Business Review*

magazine.

Quito, C. M. (07 de Diciembre de 2010). *Ordenanza Metropolitana 333*. Recuperado el

03 de Mayo de 2017, de

[http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Ordenanzas/ORDENANZAS%20](http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Ordenanzas/ORDENANZAS%20A%C3%91OS%20ANTERIORES/ORDM-333%20-%20RESPONSABILIDAD%20SOCIAL%20EN%20EL%20DMQ..pdf)

[A%C3%91OS%20ANTERIORES/ORDM-333%20-](http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Ordenanzas/ORDENANZAS%20A%C3%91OS%20ANTERIORES/ORDM-333%20-%20RESPONSABILIDAD%20SOCIAL%20EN%20EL%20DMQ..pdf)

[%20RESPONSABILIDAD%20SOCIAL%20EN%20EL%20DMQ..pdf](http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Ordenanzas/ORDENANZAS%20A%C3%91OS%20ANTERIORES/ORDM-333%20-%20RESPONSABILIDAD%20SOCIAL%20EN%20EL%20DMQ..pdf)

TARINGA. (01 de Septiembre de 2010). *Historia de la gaseosa en ecuador*. Obtenido

de

<https://www.google.com/search?q=historia+bebidas+gaseosas+ecuador+coca+c>

[ola&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-](https://www.google.com/search?q=historia+bebidas+gaseosas+ecuador+coca+c)

[ab&gfe_rd=cr&ei=nSoTWeuKq8wf7tqKYCQ](https://www.google.com/search?q=historia+bebidas+gaseosas+ecuador+coca+c)