

Responsabilidad Social Empresarial y el compromiso con el Pacto Global: Estudio de caso empresas TOKS y Frisby

Corporate Social Responsibility and commitment to the Global Compact: Case study of TOKS and Frisby companies

DOI: <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.23.5144>

Resumen

La RSE, concepto que debido al creciente proceso de globalización es muy común abordar y muchas empresas lo han interpretado de forma equivocada. En el presente artículo se realizó un análisis de dicho concepto de acuerdo con el enfoque de dos compañías: "TOKS" de México y "FRISBY" de Colombia. Se desarrolló un estudio de tipo comparativo explicativo, en donde se realizó la revisión bibliográfica más reciente sobre RSE; se analizaron los últimos informes de sostenibilidad de ambas empresas, encontrando que están alineadas a la interpretación acorde de RSE y que presentan sus informes y reportes guiados de acuerdo con los ODS, ambas empresas están adheridas al Pacto Global, solo FRISBY presenta reportes de acuerdo con la metodología GRI.

Palabras clave:

Responsabilidad social empresarial, Globalización, Economía.

Abstract

CSR is a concept that due to the growing process of globalization is very common to address and many companies have interpreted it in the wrong way. In this article an analysis of this concept was carried out according to the approach of two companies "TOKS" of Mexico and "Frisby" of Colombia. An explanatory-comparative study was carried out, where the most recent literature review on CSR was carried out, the last sustainability reports of both companies were analyzed, finding that they are aligned to the correct interpretation of CSR and that they present their reports and guided reports according to the SDGs, both companies are adherent to the Global Compact, only Frisby submits reports according to the GRI methodology.

Key words:

Corporate Social Responsibility, Globalization, Economy.

Luz Adriana Marín

Estudiante Maestría en Administración
Universidad del Quindío, Administradora
Financiera, Febor Entidad Cooperativa,
adrimarin2012@hotmail.com

Alexander Cano Saldaña

MSc. In Agricultural Economics. Docente.
Universidad del Quindío.
acano@uniquindio.edu.co

Cómo citar: Marín, L., & Cano Saldaña, A. (2018).
Responsabilidad Social Empresarial y el compromiso con el Pacto Global: Estudio de caso empresas TOKS y Frisby. Dictamen Libre.
<https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.23.5144>

Licencia Creative Commons
Atribución-CompartirIgual
4.0 Internacional



RECIBIDO:
3 de Agosto de 2018

ACEPTADO:
13 de Octubre de 2018



INTRODUCCIÓN

El concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), hoy es muy común escucharlo y se ha venido trabajando desde hace muchos años, pero no ha sido del todo bien enfocado ya que algunas empresas lo han utilizado como oportunidad de obtener recursos, dejando de un lado la parte moral y ética que este implica. La RSE debe ser vista como un comportamiento ético y voluntariamente adoptado, el hacerlo por cumplir una norma hace que deje de ser responsabilidad social y por consiguiente no es un comportamiento éticamente responsable.

Para las empresas permanecer en el mercado en medio del proceso de globalización que se está afrontando, deben de cumplir unos estándares mínimos enfocados a perdurar en el tiempo y cumplir la normatividad o ley que les cobije dependiendo el ámbito donde se desempeñen, hoy en día el hecho de aumentar su ganancias solo no es ser responsable socialmente, como lo indica Friedman (2007), desde su enfoque económico, el cual afirma que la única responsabilidad social que tiene un negocio respetuoso de la ley es maximizar los beneficios para el accionistas.

De acuerdo con Olano (2014), la RSE también es entendida como el camino que toman las empresas para alcanzar un equilibrio económico, social y ambiental, y al mismo tiempo llenar las expectativas de crecimiento de los accionistas y demás partes interesadas. Así mismo, señala que debe comenzar por cumplir con la legislación laboral del empleado y extender la ayuda a las comunidades. También afirma que el concepto de RSE correctamente implementado puede generar un sinnúmero de ventajas competitivas para cualquier organización como son: mayor acceso a capital y mercados, aumento a ventas y beneficios, ahorro en costes operativos, mejoras en productividad y calidad, eficiente talento humano, entre muchos más.

De otro lado, se encontró que para Vergara y Vicaria (2009) la RSE es la contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus empleados y las familias de estos, hacia la sociedad en general y hacia la comu-

nidad local, en pos de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad, teniendo como finalidad el encontrar un equilibrio estable que satisfaga las aspiraciones de las distintas partes interesadas, tanto las que intervienen como las que son afectadas por la actuación de la empresa y su filosofía se basa en generar un cambio de mentalidad en las comunidades para que aprendan a ser autosostenibles.

El presente artículo más allá de definir y discutir la RSE, busca hacer un análisis de la Responsabilidad Social actual, hacer un acercamiento al concepto con una mirada al futuro, desde el enfoque que le han dado dos empresas las cuales trabajan sus informes de sostenibilidad de acuerdo con estándares vigentes, teniendo en cuenta su lugar de ubicación. Los lineamientos o estándares que se manejarán son: la Guía ISO 26000, el Pacto Global de las Naciones Unidas y sus 10 principios, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los Global Reporting Initiative (GRI).

La primera empresa es la cadena de restaurantes mexicana TOKS, la cual lleva 47 años en el mercado, siendo hoy en día propietaria de Grupo Gigante; cuenta con más 230 unidades de negocio agrupadas en diferentes marcas, y apoya a más de 12,500 personas y familias. Esta empresa trabaja la Responsabilidad Social respondiendo a los ODS, de los 17 objetivos su avance ya va en cobertura de 13 de ellos, también hace parte del pacto mundial desde el 2016, manteniendo sus 10 principios (Pérez, 2017).

Se trabajó también con la cadena colombiana de pollo frito FRISBY, la cual lleva más de 35 años en el mercado, actualmente Frisby cuenta con un total de 2.505 colaboradores de los cuales el 86% se encuentra en operación de restaurantes. El 48% son hombres y el 52% mujeres. Del total de los colaboradores de Frisby, 98% tienen un nivel educativo bachiller o superior. La operación de la cadena ha venido expandiéndose a nivel territorial en las últimas dos décadas y se encuentra distribuida en cuatro regionales a nivel nacional, (Ramírez, Marín y Castillo, 2017). Frisby presenta sus informes de sustentabilidad adhiriéndose al Pacto Global y sus diez principios y a diferencia de TOKS trabaja en sus reportes con los GRI.

DESARROLLO

El desarrollo del presente trabajo se dio como resultado de una visita internacional a la Ciudad de México, donde se dio la oportunidad de visitar las instalaciones del centro de distribución (CEDI) y planta proceso de alimentos, de la cadena de restaurantes TOKS, la cual compartió su enfoque de Responsabilidad Social Global, donde las empresas deben asumir el liderazgo de sus países y materializar su RSE en mayor bienestar para la población, haciéndola parte esencial de la estrategia organizacional, donde debe percibirse como una herramienta estratégica para generar valor y no como un gasto. A raíz de esta visita se quiso hacer una comparación con una empresa colombiana que estuviera en la línea de alimentos y que también fuera representativa en el país y región, escogiendo a la empresa FRISBY.

Al respecto, Morán, Rodríguez, Torres, Aguilar y Villalta (2016), afirman que la RSE radica en el involucramiento y el compromiso de la empresa hacia los diferentes grupos de interés que interactúan. Algunos grupos son afectados a causa de actividades operacionales de las organizaciones, generando impactos en dimensiones sociales, económicas y ambientales. Además, encontrándose una profunda vinculación entre la organización y los stakeholders como generadores del desarrollo económico, social y ambiental; permitiendo mejorar sus estilos de vida y construyendo a una sociedad saludable y de progreso. Sobre la base de los estudios efectuados se pudo determinar que el éxito de una organización es proporcional a su actuación y preocupación por su gente, su comunidad, su cadena de valor en general y su ecosistema sin dejar en segundo plano; la finalidad económica de prosperidad, crecimiento y rentabilidad que toda empresa busca.

De otro lado, en la investigación de Echeverría, Abrego y Medina (2018), "La Responsabilidad Social Empresarial en la imagen de marca afectiva y reputación", la cual tiene como propósito determinar la influencia de la RSE en la imagen de marca

afectiva y la reputación en el sector de autoservicios, para lo cual desarrollaron un estudio empírico en la zona centro del estado de Tamaulipas (México) a 316 consumidores. El análisis de los datos recabados fue a través de la técnica estadística de Mínimos Cuadrados Parciales, de la cual obtuvieron como resultados que la RSE afecta directa y significativamente a la imagen de marca y la reputación en la dimensión legal; no obstante, también se pudieron observar que la dimensión económica no muestra inferencia significativa.

Del mismo modo, para Villamizar (2012), la marca juega papel muy importante dentro de la RSE y en su trabajo "Capitalizar marcas socialmente responsables desde una perspectiva latinoamericana", el cual tuvo como propósito la construcción de un medidor de reputación fundamentado particularmente en poder valorar una marca corporativa a partir de sus acciones de responsabilidad social, donde constituye para un consumidor valor emocional poder escoger un producto o servicio de una organización que adelanta programas de responsabilidad social. Concluyendo en su investigación que el estudio de los intangibles como marca, reputación y responsabilidad social son un activo fundamental para el desarrollo competitivo organizacional.

Desde otro punto de vista, para López, Manríquez y Sánchez (2017), quienes toman la RSE, desde la perspectiva del paradigma Estructura-Conducta-Desempeño de Organización Industrial, son las condiciones de mercado que determinan el comportamiento de la empresa. Dentro de la estructura de mercado, las condiciones de demanda tienen un rol importante. De aquí que un aspecto modificable de la conducta de las empresas sea la influencia de los grupos de interés y otros agentes económicos, como consumidores y proveedores, entre otros. Siendo estas condiciones de demanda las que afectan la toma de decisiones y el desempeño de la organización, motivándola a incorporar acciones de RSE en el diseño de estrategias, que se manifiestan a través de la conciliación de las preferencias individuales de los empresarios con sus preferencias sociales.



una guía para la responsabilidad social de las organizaciones que brinda orientación sobre cómo empresas y organizaciones pueden operar de forma socialmente responsable. Esto significa actuar de una manera ética y transparente que contribuya a la salud y el bienestar de la sociedad. No es certificable como las otras ISO.

Se tiene que materias fundamentales expresadas en el capítulo 6 de la ISO 26000, marcan la hoja de ruta que deben seguir las organizaciones para alcanzar una Responsabilidad Social perdurable en el tiempo y con altos niveles de compromiso por parte de sus stakeholders internos (ISO, 2010). Por tanto, es necesario recalcar, como la afirma la ISO 26000 (2010), que el cumplimiento de las materias fundamentales facilita un control sobre el ambiente de trabajo, de tal manera que los procesos y procedimientos no afecten la salud y seguridad de los empleados, lo cual permite aumentar productividad y eficiencia de los recursos financieros, naturales y humanos.

La ISO 26000 (2010) establece que la Responsabilidad Social es un concepto holístico que aplicado a la empresa busca la convergencia de todas las agrupaciones, que desde el centro de la organización o la periferia estén relacionados directa o indirectamente con la función socioeconómica de la organización. Se amplía el concepto de la norma ISO 26000 ya que las empresas estudiadas se acogen a esta norma de forma voluntaria ya que como se dijo no es certificable, lo cual es plenamente aplicado por López, García, Ciro y Forero (2015), en su trabajo "Responsabilidad social en pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas de Caldas", donde se afirma que la guía ISO 26000 constituye un referente internacional de gestión empresarial con criterios de responsabilidad social, y mediante una investigación de tipo descriptivo que buscó evaluar la correspondencia entre las políticas, prácticas y valores corporativos con los principios de responsabilidad social identificando los mecanismos de relación con los stakeholders; caracterizando las acciones y prácticas empresariales sobre las materias fundamentales de responsabilidad social y analizando las acciones para su integración en toda la organización.

Por otra parte, cuando se habla de los beneficios que

obtienen las empresas por adoptar dentro de su política organizacional la RSE, inmediatamente se tienen presentes los tributarios, para ello se tiene como referente a Londoño (2017) en su artículo "Análisis de la normativa tributaria en el impuesto sobre la renta como incentivos en la incorporación de la Responsabilidad Social Empresarial en Personas Jurídicas de Colombia" tiene como objetivo explicar la relación de los beneficios tributarios referidos al impuesto sobre la renta y las categorías incorporadas en los informes sobre RSE a partir de la guía G4 de la Iniciativa de Reporte Global GRI.

En vista de que se hará el comparativo de la RSE de una empresa mexicana, el trabajo realizado por Castillo (2015), brinda una perspectiva alrededor de las acciones de la RSE de empresas multinacionales, la cual ha aumentado en los últimos años. El objetivo de su trabajo "La adaptación de la responsabilidad social empresarial de empresas multinacionales en México: Caso General Motors México", es contribuir a la discusión sobre la adaptación o no de estos programas, de tal forma que se adapten a las expectativas y necesidades de la sociedad huésped, en cual se utilizó el análisis de los reportes anuales oficiales de responsabilidad social que publica la compañía como base para el análisis, procedimiento que se hora con las dos empresas objeto de estudio en el trabajo que se está realizando.

En cuanto a estudios realizados en Colombia, también se encontró el tema de la RSE en los medios de comunicación tratado por Pinzón, Ocampo y Gutiérrez (2015), en el cual realizó un análisis del tratamiento que dan los medios impresos de comunicación colombianos a los temas de RSE en el sector de alimentos, en empresas como Ingenios Rio paila-Castilla, Ingenio La Cabaña y Colombina S.A.

También es de gran importancia la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, el cual es un plan mundial en favor de la dignidad, la paz y la prosperidad para las personas y el planeta, en la actualidad y en el futuro. Desde que comenzó a implementarse hace tres años, los países están traduciendo esta visión compartida a los planes y a las estrategias de desarrollo nacional. El Informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2018 destaca el avance que ha estado ocurriendo en varias áreas de la Agenda

2030 (ONU, 2018).

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son una serie de 17 grandes propósitos sociales, económicos y medioambientales que 193 países acordaron alcanzar para mejorar las condiciones de vida en el mundo. Estos fueron propuestos por Colombia, en cabeza de la entonces directora de Asuntos Económicos, Sociales y Ambientales del Ministerio de Relaciones Exteriores Paula Caballero y su equipo. Desde entonces, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y los países miembros están adelantando esfuerzos integrales para lograr cumplir con los puntos de una agenda a 2030 (Chavarro et Al., 2017).

Por último, sin ser menos importante, está el papel que hacen las empresas que ejercen RSE, por medio de sus fundaciones, planes de voluntariado y sus proyectos productivos, donde se tiene como ejemplo el trabajo realizado por Fuentes, Díaz, Fernández, Cobo, Ruiz, Herráiz y Gómez (2014), donde tratan el tema del voluntariado corporativo (VC) el cual es una modalidad específica de voluntariado que se desarrolla en la empresa. Es el resultado de la combinación del voluntariado tradicional, que muestra el deseo individual de las personas de colaborar a favor de aspectos sociales o medioambientales, con la creciente demanda de una mayor responsabilidad por parte de las empresas en el contexto en el que lleven a cabo su actividad. Para el desarrollo del presente artículo se estudiará la labor que ejerce la fundación a cargo de cada una de las dos empresas objeto de estudio.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Descripción del Plan de Responsabilidad Social de la Empresa TOKS México.

Restaurantes TOKS, lleva más de quince años desarrollando acciones de responsabilidad social y sustentabilidad encaminadas al desarrollo comunitario, ambiental y económico de sus grupos de interés, aliados y población objetivo como lo son: comunidades en pobreza extrema, colaboradores, clientes, proveedores, autoridades, universidades, organizaciones no gubernamentales y sociedad en general.

Tiene como compromiso brindar a sus clientes la mejor experiencia de alimentos, servicios y contribuir a desarrollar acciones de responsabilidad social y sustentabilidad en sus stakeholders, la sociedad y el planeta.

Grupo TOKS participa activamente desde 2009 en el Grupo Asesor en Sustentabilidad en la Cadena de Suministro, además de firmar su compromiso con la iniciativa Business for Peace (Negocios por la Paz) y la iniciativa "He for She" de ONU Mujeres. Grupo TOKS también es miembro del Comité de Empresas de Pacto Mundial México y miembro de la Junta Directiva de Pacto Mundial en Nueva York. Estas acciones se llevan a cabo para alcanzar las metas propuestas en la Agenda 2030 de los ODS, los cuales adoptó desde el 2015 (Comunicado sobre el progreso TOKS, 2016).

De acuerdo con la ONU (2018), los ODS son el plan maestro para conseguir un futuro sostenible para todos, un mundo mejor. Se interrelacionan entre sí e incorporan los desafíos globales a los que están todos enfrentados día a día, como la pobreza, la desigualdad, el clima, la degradación ambiental, la prosperidad, la paz y justicia. Para no dejar a nadie atrás, es importante que se logre cumplir cada uno de estos objetivos al 2030.

Figura 1. 17 objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

A continuación, está el cumplimiento ODS TOKS de acuerdo con sus planes de acción.

Figura 2. Cumplimiento ODS vs planes de acción ejecutados por TOKS.

ACCIONES VS CUMPLIMIENTO ODS TOKS	1. FORTALECIMIENTO DE LA FORTALEZA	2. FORTALECIMIENTO DE LA FORTALEZA	3. FORTALECIMIENTO DE LA FORTALEZA	4. FORTALECIMIENTO DE LA FORTALEZA	5. FORTALECIMIENTO DE LA FORTALEZA	6. FORTALECIMIENTO DE LA FORTALEZA	7. FORTALECIMIENTO DE LA FORTALEZA	8. FORTALECIMIENTO DE LA FORTALEZA	9. FORTALECIMIENTO DE LA FORTALEZA	10. FORTALECIMIENTO DE LA FORTALEZA	11. FORTALECIMIENTO DE LA FORTALEZA	12. FORTALECIMIENTO DE LA FORTALEZA	13. FORTALECIMIENTO DE LA FORTALEZA	14. FORTALECIMIENTO DE LA FORTALEZA	15. FORTALECIMIENTO DE LA FORTALEZA	16. FORTALECIMIENTO DE LA FORTALEZA	17. FORTALECIMIENTO DE LA FORTALEZA	18. FORTALECIMIENTO DE LA FORTALEZA	19. FORTALECIMIENTO DE LA FORTALEZA	20. FORTALECIMIENTO DE LA FORTALEZA	21. FORTALECIMIENTO DE LA FORTALEZA	22. FORTALECIMIENTO DE LA FORTALEZA
1. PROYECTOS PRODUCTIVOS																						
2. EMPRESAS INCLUYENTES																						
3. PROYECTOS AGRICOLAS																						
4. PREVENCIÓN DEL DELITO Y REINserCIÓN SOCIAL																						
5. PROVEEDORES																						
6. PROYECTO 10 DE MAYO																						
7. ALIANZAS CON UNIVERSIDADES																						
8. FUNDACIÓN GIGANTE																						
9. PROYECTO NAVIDAD																						
10. FONDO VERDE																						
11. AUTORIDADES																						
13. EQUIDAD DE GÉNERO																						
14. RECICLADO DE ACEITE																						
15. FILANTROPIA																						
16. VENTA DE ARTICULOS PROVEEDORES																						
17. CONSERVACION VIDA ANIMAL																						
18. JUQUE TOKS																						
19. VOLUNTARIADO ESTRATEGICO																						
20. CONSERVACION DE ARBOLES DE NAVIDAD																						
21. PARTICIPACION EN FOROS																						
22. SEGURIDAD ALIMENTARIA																						

Fuente: Diseño de los autores, con información tomada de informes de sostenibilidad TOKS.

De acuerdo con la figura anterior, se presenta en qué consisten los tres planes de acción más importantes o que apuntan a un mayor número de ODS.

1. Proyectos productivos: Han beneficiado a más de 8.000 personas en más de 52 comunidades de todo México, a través de la integración a la cadena de valor del negocio. El objetivo de la empresa era integrar a proveedores, brindando al cliente un producto de calidad, artesanal y natural, que se convirtiera en una ventaja competitiva en donde el cliente no aceptara sustitutos (Camacho y Pérez, 2013). A través de este programa, TOKS ofrece a su clientela productos de primera calidad, elaborados de manera artesanal por comunidades del país (TOKS, 2018). Dentro de estos proyectos están los productos alimenticios (producción de miel, mole, granola, mermelada, chocolate, nuez caramelizada y café), no alimenticios (proyecto diez de mayo, navidad: esferas y navidad: árboles de navidad) y los nuevos proyectos (huevos de gallina libre de jaula y pesca sustentable).

2. Alianzas con universidades: Desarrolla alianzas con más de veinte universidades en todo el país en proyecto de talleres de RSE para alumnos y docentes, Incubadora de negocios, cátedras corporativas, casos de estudio, proyectos productivos, campañas asistenciales, arquitectura y accesibilidad, gastronomía, entre otros (Pérez, 2017).

3. Prevención del delito y reinserción social: En alianza con la fundación reintegra adecuó un taller de serigrafía que permite a los grupos objetivos de la fundación, adolescentes en conflicto con la ley y jóvenes en situación de riesgo, desarrollar habilidades y competencias que le proporcionan un futuro más promisorio a través de una actividad lícita, creativa y acorde con sus intereses personales. Muchos de estos jóvenes hoy tienen su propio negocio o se han podido emplear en la industria formal, producto de las competencias desarrolladas en el taller. Todas estas historias se pueden ver en el libro Imprimiendo Sueños, escrito por su director de RSE, Gustavo Pérez Berlanga, en donde queda demostrado que es posible fortalecer el tejido social a través de acciones concretas enfocadas en apoyar a jóvenes víctimas de sus propias decisiones y en ocasiones de un sistema imperfecto de justicia (Pérez, 2017).



En la parte del medio ambiente y acciones que realiza por el planeta están:

- Reciclan residuos inorgánicos
- Cartuchos de tóner
- Aceite vegetal usado
- Sistema de calentamiento de agua

Descripción del Plan de Responsabilidad Social de la Empresa FRISBY Colombia

Con el informe de RSE 2016-2017, FRISBY celebra 40 años de trabajo emprendedor, el cual ha tenido como fin generar crecimiento económico en el país, basado en la creación de valor para sus grupos de interés. Es una empresa innovadora, que ofrece producto con un sabor único y brinda la mejor experiencia a sus clientes. Se esfuerza por fomentar un ambiente laboral que busca el desarrollo del ser humano y mantiene una relación equitativa con sus proveedores, lo cual ha logrado con un profundo sentido de responsabilidad social y ambiental.

A través de 40 años ha logrado posicionarse como una de las marcas más recordadas por los colombianos, que continúa expandiéndose a nivel nacional de manera sostenida, con presencia en 54 cabeceras municipales (Hoyos y Restrepo, 2017). Actualmente FRISBY cuenta con más de 243 puntos de venta, es una de las cadenas con mayor cobertura nacional. Genera 2.585 empleos directos y los colaboradores se encargan de mantener en cada entrega premisas de sabor, servicio y calidad que caracterizan la marca, que está asociada con palabras como lo son: delicioso, familiar, buena atención, producto de calidad, variedad, atención, entre otras.

Reconoce la participación de cinco grupos de interés, los cuales clasificaron por medio de una matriz de análisis, a futuro el reto es afianzar el acompañamiento en temas sociales y ambientales.

- Proveedores
- Clientes
- Comunidad.
- Colaboradores
- Socios

Su plan de RSE está adherido a los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, declarando su compromiso con los 10 principios en materia de derechos humanos, derechos laborales medio ambiental y anti-corrupción, los cuales gozan de

consenso universal y se derivan de:

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

El Pacto Mundial de la ONU pide a las empresas adoptar, apoyar y promulgar, dentro de su esfera de influencia, un conjunto de valores fundamentales en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anti-corrupción (Pacto Mundial, 2018).

Su compromiso inscrito ante las Naciones Unidas con los ODS, esta principalmente con dos objetivos "Educación de Calidad", con el cual busca garantizar una educación de calidad, inclusiva, equitativa, y promover oportunidades de aprendizaje para el ser humano y con el objetivo "Hambre Cero" espera poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria, mejorar la nutrición y promover la agricultura sostenible (Frisby, 2015).

Desde el 2013 muestran la gestión sostenible con base en la metodología de los GRI, la cual es una organización, basada en una red de trabajo, fundada en 1997, con sede en Ámsterdam, que ha sido pionera en el desarrollo de un marco conceptual común mundial para la elaboración de reportes de sostenibilidad, su misión es informar sobre la sostenibilidad de una forma clara y abierta, se necesita un marco de trabajo común a nivel mundial, con un lenguaje uniforme y parámetros comunes que sirvan para comunicar de una forma clara y transparente las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad. Su misión es satisfacer esta necesidad proporcionando un marco fiable y creíble para la elaboración de memorias de sostenibilidad que pueda ser utilizado por las organizaciones con independencia de su tamaño, sector o ubicación (Gómez y Quintanilla, 2012).

FRISBY definió la materialidad de todos los indicadores propuestos por la metodología GRI G4 y los



indicadores que el Comité de Sostenibilidad validó, con base en las oportunidades y riesgos de su contexto (Plan de Mercadeo de la compañía, su lineamiento estratégico, filosofía institucional y el desarrollo propio de las actividades).

Se identificaron oportunidades de mejora y establecieron los asuntos relevantes con ayuda de la matriz de materialidad. Los aspectos se evaluaron en los espacios de relacionamiento de socios, colaboradores y comunidad, se desea hacer lo mismo con proveedores y clientes.

En la matriz de materialidad los asuntos más relevantes son:

- Experiencia al cliente
- Talento humano
- Liderazgo corporativo
- Comunidad y medio ambiente

Para FRISBY la educación es uno de los factores claves para el desarrollo del país y por esto, uno de los principales programas de RSE en la organización, la cual incentiva con programas de educación tanto interna como externa por medio de su Fundación encargada de la responsabilidad social de la compañía. Esta tiene un alto compromiso con la educación mediante su colegio el Instituto Tecnológico Dosquebradas (ITD) que opera en el Departamento de Risaralda. Actualmente cuenta con 509 estudiantes desde pre escolar hasta el grado 11. A través del convenio con el SENA los estudiantes se gradúan con doble titulación: Técnico en Alimentos y Técnico en Administración de Empresas Agroindustriales. A la fecha se tienen 421 egresados de 15 promociones (Frisby, 2018).

En la parte social, en compañía de la Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema (ANSPE) han impactado 6.000 familias a nivel nacional mediante el proyecto "Seguridad Alimentaria". Se les ha enseñado a estas familias a apropiarse los conceptos de alimentación balanceada y casera para lograr abastecerse con alimentos con un alto nivel nutricional, mejorando así su calidad de vida. La Fundación Frisby es una organización conformada y apoyada por la empresa Frisby S.A. como parte de su compromiso con la sociedad y tiene como objetivo principal impartir programas educativos y de formación integral al ser humano. Constituida desde el año 1979.

Están alineadas con los Objetivos de Desarrollo sostenible "Educación de Calidad" y "Hambre cero", por medio de programas educativos, de formación integral del ser humano y seguridad alimentaria (Fundación Frisby, 2018). Al igual que Frisby, su Fundación presenta informes de sustentabilidad con la metodología GRI, en informe 2016 fue el primero; de esta manera muestran con base en estándares internacionales como la empresa Frisby S.A. aporta a su sostenibilidad por medio de las inversiones sociales que realiza.

Los Asuntos Relevantes en los que se enmarca el informe son:

- Compartiendo aprendizajes desde la educación biocéntrica
- Nutrir con Amor desde la tierra
- Alimentamos corazones...alimentamos sueños

METODOLOGÍA

La información presentada en este artículo de revisión bibliográfica se obtuvo en gran parte del análisis de fuentes secundarias como son estudios económicos, artículos de revistas, libros, informes de sostenibilidad de las dos empresas, libros escritos por sus directivos y vídeos institucionales de las dos empresas en referencia. Como fuente primaria se tuvo la visita a las instalaciones de la empresa TOKS México en el mes de agosto, la cual presentó sus programas de sostenibilidad, mostró sus instalaciones y compartió algunos de los procesos y se pudieron aclarar dudas sobre temas varios; para la empresa Frisby se tuvo contacto directo con la persona encargada de la parte de Responsabilidad Social, quien suministró la información necesaria para el desarrollo del trabajo.

CONCLUSIONES

Se pudo evidenciar que las dos empresas objeto de estudio tienen un alto compromiso con el pacto Global y han tomado la RSE como parte de su cultura, adhiriéndola a su estrategia organizacional, involucrando los miembros internos y externos, preocupándose por sus comunidades, aportando al desarrollo económico de sus países y preocupándose por el medioambiente; han aplicado un comportamiento ético en la toma de decisiones, lo que les

ha permitido ser empresas reconocidas con más de cuarenta años en el mercado.

Esto lo han logrado ya que estuvieron dispuestas al cambio que ha traído el creciente dinamismo económico y se han salido del enfoque económico planteado por Friedman, su enfoque de RSE les ha dado ventaja competitiva sobre los competidores, han desarrollado una mayor eficiencia de su talento humano y un posicionamiento de su marca que hace de sus usuarios interesados en querer comprar una y otra vez sus productos.

Todo lo dicho es producto de su compromiso con sus stakeholders, en donde han buscado el equilibrio que los beneficie a todos, su preocupación por generar calidad de vida, siendo una fuente de empleo responsable, adaptándose a las necesidades de su entorno, en donde la sociedad se ha encargado de legitimar sus acciones de RSE.

Para la empresa TOKS lo más importante es el compromiso que tiene con sus clientes para brindarles la mejor experiencia en alimentos, servicios y contribuir a desarrollar acciones de responsabilidad social y sustentabilidad en beneficio de sus grupos de interés, la sociedad y el planeta de acuerdo con su director de RSE señor Gustavo Pérez Berlanga. Como uno de los pioneros en México en responsabilidad social y sustentabilidad, confirma el cumplimiento de 13 de los 17 ODS, a mencionar: erradicación de la pobreza, seguridad alimentaria, salud, educación, equidad de género, pobreza energética, crecimiento económico, reducción de la desigualdad, sustentabilidad, consumo responsable, cambio climático, justicia y alianzas para cumplir los objetivos.

Con relación a presentación de informes al no ser obligatorio TOKS no presenta reporte GRI, ya que afirman que los ODS son el mejor resumen de las aspiraciones de la humanidad de cara al futuro y muchos desafíos que deben ser abordados con la participación de todos, y eso es lo que plantea la Nueva Agenda de Desarrollo Sostenible 2030. Siendo su primer motivo por el cual comunicar la Sustentabilidad (Dosier Corresponsales, 2016).

En TOKS la RSE va tan adherida a la empresa y sus directivos, que no se encuentra público en sus páginas web o fácilmente en internet, lo comparten con personas que los visitan, se vive en cada acción que emprenden, toda la información que se puede eviden-

ciar en este artículo fue porque ellos la proporcionaron, afirman que se debe ser coherente con lo que se dice y se hace, la RSE no es solo una acción de filantropía. Adicional no solo se adhiere al Pacto mundial, sino que es miembro desde el 2016 y mantiene sus 10 principios en materia de Derechos Humanos, Laboral, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Se pudo evidenciar que la empresa Frisby cuenta con una política de RSE alineada a los principios del pacto global de las Naciones Unidas, con el que busca el fortalecimiento de sus programas sociales y ambientales para contribuir al bienestar humano y del planeta. Enfocado en trabajar por impactar de manera positiva en cinco grupos de interés: Proveedores, Clientes, Comunidad, Socios y Colaboradores.

Sus informes de sostenibilidad desde el 2013 los presentan de acuerdo con la metodología GRI y están comprometidos los ODS en el cumplimiento del Objetivo 2 "Hambre Cero", por medio del programa "Nutrir con amor", y el Objetivo 4 "Educación de calidad" el cual pone en marcha con el ITD. Teniendo a cargo de la responsabilidad social a su fundación, la que trabaja a fondo estos dos objetivos y que también presenta reportes GRI.

Se puede concluir que a la empresa TOKS para llevar plenamente su plan de RSE, debería presentar informe GRI y no solo informes de gestión de los ODS y los 10 principios del Pacto Global, ya que tiene todo para hacerlo. La empresa Frisby tiene un gran avance en la presentación de informes GRI, adicional si se hiciera una revisión a fondo de sus acciones de RSE se encontraría que cumple más ODS.

Se puede evidenciar que en la parte ambiental hay falencia en las dos empresas, de los tres ámbitos a trabajar económico, social y ambiental, este es el que menos acciones tiene y son relativamente nuevos para ellos.

Es de resaltar la gran labor que desarrollan están dos empresas en materia de RSE, hoy han logrado ser ejemplo para muchos, demostrando que si se puede integrar de forma holística a su organización, trayendo grandes beneficios para todos los grupos de interés y que no solo están para generar ingresos, sino también bienestar social, económico y ambiental a sus comunidades, y de una vez asegurar su competitividad y generar retornos financieros en largo plazo, como lo han hecho.



REFERENCIAS

- Castillo, R. (2015). La adaptación de la responsabilidad social empresarial de empresas multinacionales en México: Caso General Motors México. Cuadernos de Administración, Vol. 31, Iss 54, pp 28-38 (2015), (54), 28.
- Chavarro, Diego, Vélez, María, Tovar, Galo, Monte negro, Iván, Hernández, Aleidys y Olaya, Alejandro. (2017). Los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Colombia y el aporte de la ciencia, la tecnología y la innovación. DOCUMENTO DE TRABAJO, 1(0).
- Conferencia Responsabilidad Social TOKS Restaurantes, México, Adriana Flandez.
- Dossier Corresponsales (2016). Disponible en https://www.corresponsables.com/download/DOSSIER_ODS_IBERO.pdf consultado 01 de Abril 2018
- Echeverría, O., Abrego, D. y Medina, J. (2018). La responsabilidad social empresarial en la imagen de marca afectiva y reputación. Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, (69), 133.
- Friedman, M. (2007). La responsabilidad social de las empresas es aumentar sus ganancias. En ética corporativa y gobierno corporativo (pp. 173-178). Springer, Berlín, Heidelberg.
- Frisby (2015). Informe de sostenibilidad Frisby 2015.
- Frisby (2018). Informe de Sostenibilidad 2016-2017. Disponible en <http://www.frisby.com.co/compania/sostenibilidad> consultado 18 de Marzo 2018.
- Fuentes, C., Díaz, M., Fernández, M., Cobo, S., Ruiz, S., Herráiz, R., & Gómez, J. (2014). El voluntariado corporativo y la Responsabilidad Social Empresarial: una oportunidad en la lucha contra el estigma y el impulso de la inserción laboral de las personas con trastorno mental grave. Revista Española de Discapacidad, Vol. 2, Iss 2, pp 247-253 (2014), (2), 247.
- Fundación Frisby (2018). disponible en <http://www.fundacionfrisby.com/> consultado 01 de Mayo.
- Global Reporting Initiative, GRI (2018). Disponible en <https://www.globalreporting.org/> consultado 31 de Marzo de 2018.
- Gómez y Quintanilla (2012). Los informes de responsabilidad social empresarial: su evolución y tendencias en el contexto internacional y colombiano. Cuadernos de contabilidad, 13(32).
- International Organization for Standardization. ISO 26000 - Social Responsibility. Ginebra: ISO. 2010. 132 p.
- Londoño, I. (2017). Análisis de la normativa tributaria en el impuesto sobre la renta como incentivos en la incorporación de la Responsabilidad Social Empresarial en Personas Jurídicas De Colombia. Sinapsis, Vol. 8, Iss 1, pp 119-150 (2017), (1), 119.
- López, C., Manríquez, Sánchez. M. y M. (2017). Estructura de Mercado y Responsabilidad Social Empresarial en Mipymes mexicanas. El Vínculo entre Preferencias Individuales y Sociales. REMark: Revista Brasileira de Marketing, Vol. 16, Iss 3, pp 410-425 (2017), (3), 410.
- Morán, Ch., Rodríguez, L., Torres, M., Aguilar, A. y Villalta, M. (2016). Stakeholders, Responsabilidad Social en Ecuador Stakeholders, Social Responsibility in Ecuador. Revista Científica y Tecnológica UPSE, Vol. 3, Iss 2, pp 21-30 (2016), (2), 21.
- Ocampo, O., García, J., Ciro, León y Forero, Y. (2015). Responsabilidad Social en pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas de Caldas. Entramado, 11(2), 72-90.
- Olano, A. (2014). Estudio de la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia, un compromiso de todos. Trabajo de grado Administrador de Empresas. Bogotá DC: Universidad Militar Nueva Granada. Facultad de Administración de Empresas.

- ONU (2018) Informe de los Objetivos de Desarrollo sostenible. Naciones Unidas, New York, 2018.
- Pacto Mundial Red España (2018), Disponible en <https://www.pactomundial.org/2015/02/10-principios-del-pacto-mundial/> consultado 31 de Julio de 2018
- Pérez, G. (2017). Imprimiendo sueños. México: Editorial Proyecto M2050
- TOKS Restaurantes (2018). disponible en <https://www.toks.com.mx/> consultado 29 de Jul. de 18
- Vergara, M. y Vicaría, L. (2009). Ser o aparentar la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia. Análisis organizacional basado en los lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial. Trabajo de Grado para optar por el título de Comunicador Social con énfasis en Comunicación Organizacional. Bogotá, Colombia.
- Villamizar, C. (2012). Capitalizar marcas socialmente responsables desde una perspectiva latinoamericana [Capitalize on socially responsible brands from a Latin American perspective]. Investigación y Desarrollo, 20(1), 94-115.