

UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR
Sede Ecuador

ÁREA DE ESTUDIOS GLOBALES

**MAESTRÍA EN RELACIONES
INTERNACIONALES
MENCIÓN NEGOCIACIONES
INTERNACIONALES Y MANEJO DE
CONFLICTOS**

**La internalización del régimen internacional para el
manejo de las relaciones laborales, por parte de las
empresas transnacionales en los países periféricos.
Estudio de caso: DHL Express (Ecuador) S.A.**

Gary Roberto Ronquillo Barzola

2009

Al presentar esta tesis como uno de los requisitos previos para la obtención del grado de magíster de la Universidad Andina Simón Bolívar, autorizo al centro de información o a la biblioteca de la universidad para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura según las normas de la universidad.

Estoy de acuerdo en que se realice cualquier copia de esta tesis dentro de las regulaciones de la universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial.

Sin perjuicio de ejercer mi derecho de autor, autorizo a la Universidad Andina Simón Bolívar la publicación de esta tesis, o de parte de ella, por una sola vez dentro de los treinta meses después de su aprobación.

Gary Ronquillo B.
.....
Gary Roberto Ronquillo Barzola
21 de diciembre de 2009

UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR
Sede Ecuador

ÁREA DE ESTUDIOS GLOBALES

**MAESTRÍA EN RELACIONES
INTERNACIONALES
MENCIÓN NEGOCIACIONES
INTERNACIONALES Y MANEJO DE
CONFLICTOS**

**La internalización del régimen internacional para el
manejo de las relaciones laborales, por parte de las
empresas transnacionales en los países periféricos.
Estudio de caso: DHL Express (Ecuador) S.A.**

Gary Roberto Ronquillo Barzola

2009

Tutor: Ec. Marco Romero

Guayaquil - Ecuador

Resumen

Este trabajo explora las directrices globales como instrumentos, que proponen normas y principios en materia de empleo, formación, condiciones de trabajo y relaciones laborales por parte de las empresas transnacionales, propuestas en el marco de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), articulando como un régimen internacional del trabajo parcial, en construcción o inacabado, donde su eficacia varía según el área de temas y tiempo.

En este trabajo, se analizan, la forma en que se aplican las directrices en el funcionamiento de las empresas transnacionales en los países periféricos, los grados de complementariedad y competencia en el comercio internacional y la responsabilidad social. Así como también, las actuaciones en materia laboral, mediante un estudio de caso sobre una empresa transnacional; se ha considerado tanto el contenido de las iniciativas como el proceso de diseño, ejecución y evaluación de las mismas.

Palabras clave: Directrices; Empleo; Trabajo; Empresas Transnacionales.

Agradecimientos

Durante la elaboración de esta tesis, he contraído numerosas deudas de gratitud con muchas personas; y deseo dejar constancia de ello por escrito. Quiero mencionar, en primer lugar, a Diosito por las abundantes bendiciones y por ese hermoso secreto que comparto con él.

Quiero mostrar todo mi afecto a mi mamita Luzmila, mis padres Victor y Sara, a mi hermana Kerly, mis primas Evelyn y Karen, mis tíos Magdalena y Guillermo, y a todos mis familiares y amigos que por razones de espacio no puedo nombrarlos, pero comparto con ellos todo lo bueno de la vida.

A mi gran amigo Miguel, compañero de estudio y de vida, que me ha brindado un ambiente de trabajo estimulante y me ha ofrecido su apoyo cuantas veces se lo he requerido.

Marco Romero quien ha encontrado tiempo donde no lo había para dirigir este trabajo y orientarme en el conjunto de mi vida académica y profesional. Sinceramente, no creo que unas pocas líneas basten para recompensar su esfuerzo y su interés.

A mi compañero Pedro Burgos, un pastuso dinámico, siempre dispuesto a brindar su ayuda desinteresadamente.

Dr. Kleiner Aragundi, Jazmín Andrade y Pablito, me han honrado con su confianza (sin duda injustificada) en múltiples ocasiones.

Finalmente, mencionaré a Sarita, Chabela, Esther, Ruth, Maritza, Mariela, Sra. Alicia, Don Jorge y toda la familia Cevallos Castillo, con quienes compartí una importante etapa de mi vida, recibiendo su aprecio, consideración y amor. Los agradecimientos que debe recibir Dalito merecerían un capítulo entero. Sacrificó su tiempo, comprendió mis más y mis menos y tuvo a bien compartir su vida conmigo.

Índice de acrónimos

CIME: Comité de Inversiones y Empresas Multinacionales

DEM: Declaración sobre Empresas Multinacionales

ETN: Empresa Transnacional

ISO: International Organization for Standardization

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico

OHSAS: Occupational Health and Safety Management Systems

OIT: Organización Internacional de Trabajo

OMC: Organización Mundial de Comercio

ONG: Organización No Gubernamental

ONU: Organización de Naciones Unidas

PNC: Punto Nacional de Contacto

POS: Point of Service

RSC: Responsabilidad Social Corporativa

SA: Social Accountability

SGS: Société Générale de Surveillance

TUAC: Trade Union Advisory Committee

UNCTAD: The United Nations Conference on Trade and Development

Contenido

Resumen	4
Agradecimientos	5
Lista de acrónimos	6
Contenido	7
Introducción	9
Capítulo 1. INSTRUMENTOS INTERNACIONALES PARA EL CONTROL DE LA CONDUCTA DE LAS EMPRESAS TRANSNACIONALES	14
1.1. Las empresas transnacionales como órganos de la sociedad y su responsabilidades en materia laboral	14
1.2. Códigos de conducta para las Empresas Transnacionales	20
1.3. La Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)	25
1.3.1. Formulación y naturaleza de la Declaración Tripartita	26
1.3.2. Ámbito de aplicación y contenido de la Declaración Tripartita	29
1.3.3. Mecanismos de implementación de la Declaración Tripartita	30
1.3.4. Valoración de la Declaración Tripartita	34
1.4. Las Líneas Directrices para las Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)	36
1.4.1. Formulación y naturaleza de las Directrices	36
1.4.2. Ámbito de aplicación y contenido de las Directrices	39
1.4.3. Mecanismos de implementación de las Directrices	40
1.4.4. Valoración de las Directrices	44
1.5. Responsabilidad social corporativa	46
1.5.1. Dimensión Laboral de la responsabilidad social de las empresas	47
Capítulo 2. DIRECTRICES GLOBALES SOBRE RELACIONES LABORALES EN ECUADOR	52
2.1. Aplicabilidad de las Directrices Globales sobre relaciones laborales	53
2.1.1. Países periféricos	54
2.2. Estudio de caso: <i>DHL Express (Ecuador) S.A.</i>	59
2.2.1. Visión de los representantes de la empresa	64
2.2.1.1. Trabajadores y su participación	64
a) Relación fragmentada	65
b) Cooperación entre las partes	66
2.2.1.2. Iniciativas laborales y prácticas de trabajo digno	67
2.2.1.3. Desarrollo profesional, remuneraciones y beneficios	69
2.2.1.4. Condiciones de trabajo	72
2.2.2. Visión de los trabajadores	75
2.2.2.1. Trabajadores y su participación	75
a) Escenario 1: Relación agradable con la empresa	76
b) Escenario 2: Relación conflictiva	78
c) Escenario 3: Visiones Divergentes	80
2.2.2.2. Iniciativas laborales y prácticas de trabajo digno	82

2.2.2.3. Desarrollo profesional, remuneraciones y beneficios	85
2.2.2.4. Condiciones de trabajo	88
2.2.3. Una evaluación del caso estudiado	90
2.3. Una respuesta a nuestra pregunta	95
Conclusiones Finales	97
Recomendaciones	101
Bibliografía	103
Anexos	108

Introducción

Cuando se habla de relaciones laborales, no se puede decir que lo que caracteriza actualmente el mundo del trabajo es que se haya hecho más internacional, lo que si se podría afirmar, con las debidas reservas del caso, es que hoy en día la vida de las empresas, y en general las transnacionales, inciden cada vez más, adoptando y redefiniendo reglas y promoviendo reformas socio-laborales, en el contexto nacional en el que deben competir, lo cual se debe a los cambios significativos que la misma economía global ha venido experimentando en los últimos tiempos, y está teniendo impactos de diversa magnitud en toda la estructura del manejo de las relaciones laborales.

En ese sentido, la palabra *internalización* es la más adecuada para dar cuenta hoy en día de los múltiples cambios que se vienen dando en las reglas y normas que rigen el funcionamiento del mundo laboral, incorporando patrones de conducta a nivel global. Vigotsky llama internalización a la “reconstrucción interna de una operación externa, es decir las formas culturales de conducta implica la reconstrucción de la actividad psicológica en base a las operaciones con signos. Los procesos psicológicos, tal como aparecen en los animales, dejan de existir, se incorporan al sistema de conducta y se desarrollan y reconstruyen culturalmente para formar una nueva entidad psicológica.”¹

Las directrices, recomendaciones, principios y normas establecidas en el plano multilateral (público y privado) implican una evolución en los sistemas de las relaciones laborales, en donde las empresas se reconvierten y compiten unas con otras, no sólo a nivel local, sino también internacional. La adaptabilidad, que las empresas transnacionales buscan, como una característica que les permita lograr la tan ansiada y codiciada

¹ Lev Vigotsky, “Internalización de las funciones psicológicas superiores e interacción entre aprendizaje y desarrollo”, en *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*, México, Crítica, 1988, p. 87.

productividad para ser competitivas, reduciendo los costos de producción, dentro de los cuales asignan un papel central a los costos laborales.

Los rasgos de internalización, entendidos como aquellos que tienen que ver con un “proceso mediante el cual un individuo incorpora en su personalidad los patrones de conducta prevalecientes en la sociedad”², influyen tanto a nivel de los actores: gobierno, trabajadores y empleadores como en los mecanismos y procedimientos de dicha relación laboral: manejo de conflictos, mecanismos para determinar las condiciones de trabajo, la consulta y el diálogo social; así como también en el marco normativo: leyes, códigos y reglamentos.

En el caso de países como Ecuador, la gran mayoría de las normas, principios o reglas, sobre estos temas no han sido objeto de modificaciones en los últimos años, y no por ello se puede concluir que no hay una internalización de las relaciones laborales. Sin embargo, a pesar de estas posiciones e ideas tratar de hablar de las relaciones laborales en la globalización, es una manera de acercarnos a los aspectos más puntuales que en las relaciones de trabajo se están presentando.

El tema central que nos interesa estudiar, la internalización del régimen internacional para el manejo de las relaciones laborales, por parte de las empresas transnacionales, en los países periféricos, pretende analizar la forma en que se aplican en el Ecuador una serie de propuestas que se encuentran agrupadas en un conjunto de directrices globales, como instrumentos, que proponen normas y principios en materia de empleo, formación, condiciones de trabajo y relaciones laborales, principalmente por parte de las empresas transnacionales, en el marco de la Organización de Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y en la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que se articulan

² James Vander, *Manual de Psicología Social*, Barcelona, Paidós, 1986, p. 621.

como un régimen internacional del trabajo, parcial o en construcción, cuya aplicación y eficacia varía según el área de referencia y en el tiempo.

La temática de las relaciones laborales, no es nueva y ha sido objeto de múltiples debates en las últimas décadas³; sin embargo, tal y como se aborda en esta tesis, tiene un doble significado: por una parte intenta abarcar los contenidos más importantes que el contexto del trabajo ofrece, incluye derechos individuales y derechos colectivos básicamente, aunque no exclusivamente, y por otra parte, intenta dar cuenta de aquellos otros elementos que rodean la vida de los trabajadores, empleadores y el gobierno. Nada más importante hoy en día que analizar el manejo de las relaciones laborales por parte de las empresas transnacionales en su dimensión económica, social y política, considerando que esas empresas son actores fundamentales de la globalización; de ahí la importancia de centrar la atención en los contenidos específicos de sus iniciativas referentes al trabajo. Finalmente estas conceptualizaciones, trascienden con mucho el ámbito exclusivamente dogmático, para convertirse en una parte importante de las estructuras y cultura de un país. Así el término relaciones laborales, intenta ser más abarcador y tener presente otras variables necesarias a considerar al analizar las normas laborales.

Por otra parte, cabe aclarar que si bien el tema es amplio, en este trabajo se ha puesto un especial énfasis en analizar este fenómeno en el contexto particular de los países periféricos y específicamente en el caso de Ecuador.

En consecuencia, iniciamos esta reflexión, con la interrogante que organiza nuestro análisis, *¿cómo funciona la internalización del régimen internacional para el manejo de las relaciones laborales por parte de las empresas transnacionales en los países periféricos?*; esa pregunta busca articular las ideas aquí expuestas. Así, más que una herramienta

³ Walker Errázuriz, *Derecho de las relaciones laborales*, Santiago, Editorial Universitaria, 2003, p.30-49.

metodológica de una investigación que da cabida a profundizar en múltiples temas como se ha presentado, nuestra interrogante se presenta como una invitación para iniciar una discusión y, en ese sentido, se podría decir que si bien desde el punto de vista conceptual y teórico, los instrumentos y normas internacionales han sido consideradas en la mayoría de los países periféricos como fuentes del derecho del trabajo, en los hechos la aplicación de esos planteamientos internacionales, no han permeado completamente la realidad y avanzan por caminos paralelos.

De conformidad con los conceptos e ideas que aquí se asumen, se puede decir que hay múltiples efectos, que estos instrumentos y normas internacionales presentan en el terreno de las relaciones laborales. Sin embargo, dos son las perspectivas a partir de las cuales esos efectos pueden ser analizados, y que son: uno, en lo que se podría denominar como el proceso de globalización en el terreno de las normas laborales en sí mismo, entendido, como aquellos esfuerzos internacionales y transnacionales, que involucrando a más de un país, se encaminan hacia la construcción y hacia la consolidación de un conjunto de normas internacionales que tienen como centro de atención a los derechos de los trabajadores; y dos, en un sentido amplio, como aquéllos efectos y modificaciones que se vienen dando en el escenario laboral de varios países, y de manera particular en las prácticas que en torno a dichas normas se vienen presentando simultáneamente por parte de las empresas transnacionales en los países periféricos.

Es a partir de esta pregunta de investigación, que se ha estructurado esta tesis, tratando de ver, por un lado, cómo los instrumentos internacionales avanzan hacia su formalización y cómo, por otro lado, las normas y prácticas laborales nacionales están cambiando igualmente. Para ello hemos utilizado dos tipos de evidencias (fuentes); la primera de carácter normativo, que abarca las Líneas Directrices de la OCDE para

empresas multinacionales, respecto a la aplicabilidad de las recomendaciones por parte de los gobiernos hacia las empresas transnacionales, y la Declaración Tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social, que trata asuntos de empleo, formación, condiciones de trabajo y relaciones laborales para las empresas transnacionales.

Ambos documentos, se encuentran ubicados en las diversas páginas WEB de INTERNET de la OCDE y la OIT.

Y finalmente, los hechos mediante el uso de:

-Fuentes orales como entrevistas realizadas a los directivos y colaboradores de la transnacional *DHL Express (Ecuador) S.A.* domiciliados en la ciudad de Quito y Guayaquil.

-Fuentes estadísticas como la base de datos existente en la OCDE, OIT, UNCTAD.

- Fuentes periodísticas, existentes especialmente de Relaciones Internacionales y Política Exterior, entre las que destaco: © Guardian News, New York Times, Reuters, BBC News; y las distintas páginas web en internet sobre las ETN entre estas: Multinational Monitor, Transnational Institute, Observatorio de Multinacionales en América Latina, El Observatorio de las Transnacionales, entre otras.

El contenido del capítulo 1, aborda las características, la evolución y el funcionamiento del régimen internacional sobre las relaciones laborales, examinando la dinámica y progreso en la creación de las directrices globales para las empresas transnacionales sobre el manejo de las relaciones laborales y su aplicación en el período reciente en los países periféricos. Dicha creación, ha originado distintas iniciativas unilaterales, bilaterales y multilaterales, plasmando esos ideales en recomendaciones, reglas, normas y principios; orientados a promover y defender condiciones más dignas para

el trabajo. Por su parte, el capítulo 2 está dedicado a estudiar detenidamente, mediante un caso, cómo esas directrices globales se aplican y generan diversos efectos e impactos en el manejo de las relaciones laborales, por parte de la empresa transnacional alemana, DHL Express (Ecuador) S.A.; para terminar, dentro de este capítulo se procura dar una respuesta a la interrogante planteada en esta introducción. Finalmente, dedicamos un apartado para sugerir las conclusiones finales de nuestra investigación.

Capítulo 1. INSTRUMENTOS INTERNACIONALES PARA EL CONTROL DE LA CONDUCTA DE LAS EMPRESAS TRANSNACIONALES

Este capítulo se dedica al estudio de los instrumentos internacionales en los que se establecen, estándares, normas, principios y parámetros de conducta para el desarrollo de las actividades de las Empresas Transnacionales (ETN) en materia de derechos y relaciones laborales, empleo, formación, condiciones de trabajo, derechos humanos y protección del medio ambiente. Dentro de este estudio, se incluyen a los instrumentos intergubernamentales propuestos en el marco de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en particular a las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y la Declaración Tripartita de Principios sobre Empresas Multinacionales y la Política Social; esas propuestas normativas se articulan como un régimen internacional del trabajo, parcial o en construcción, cuya eficacia varía según el área de temas y en el tiempo.

El análisis de cada instrumento incluye una valoración del proceso de construcción del régimen internacional del trabajo y evidencia la dimensión jurídica de las responsabilidades de las ETN con sus trabajadores y su virtualidad como elementos útiles en la definición del contenido y alcance de obligaciones concretas.

1.1. Las empresas transnacionales como órganos de la sociedad y sus responsabilidades en materia laboral.

Dentro del sistema económico mundial se han registrado importantes cambios en las últimas tres décadas. Uno de los fenómenos más notables de la economía contemporánea es

la presencia dominante y el crecimiento acelerado de las empresas transnacionales, que desempeñan un rol significativo como parte de los denominados “nuevos actores”⁴.

La importancia de las empresas transnacionales en la economía mundial fue, en ocasiones, ignorado o menospreciado por los que de una manera u otra investigaron temas relacionados con la economía internacional. Actualmente, estas enormes e imponentes organizaciones económicas, resultado de un largo proceso de evolución empresarial, constituyen una fuerza colosal, cuya influencia trasciende el ámbito económico e inciden en la vida social y política de los países.

La definición de estas gigantescas empresas internacionales, se ha vuelto un tema de amplio y difícil debate. Existe una amplia literatura económica que emplea indistintamente los conceptos de transnacionales y multinacionales.

Robbins y Stobaugh, precisan que el término empresa transnacional abarca “cualquier empresa que tenga ataduras en el extranjero, el tamaño y la amplitud de las operaciones en el exterior determinan las tácticas empleadas para buscar los beneficios de la transnacionalidad”⁵. Por otro lado, Ermida Uriarte destaca que la empresa multinacional es “aquella que está instalada en varios países, que realiza negocios en el exterior y no sólo con el exterior”⁶. En este sentido nos parece indispensable aclarar, que a pesar de este uso indistinto, existe una diferencia conceptual entre ambas definiciones.

El Centro de Naciones Unidas sobre las Corporaciones Transnacionales, define al término como:

⁴ Raúl Trajtenberg, *El concepto de empresa transnacional*, Montevideo, Universidad de la República de Uruguay, 2000, p. 1.

⁵ Sydney Robbins y Robert Stobaugh, *Money in the Multinational Enterprise: A Study of Financial Policy*, New York, Basic Books, 1973, p. 10.

⁶ Óscar Ermida, *El concepto de empresa transnacional y algunas de sus repercusiones en el derecho del trabajo*, Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 1985, p. 93.

Una empresa o grupo de empresas constituida por una sociedad matriz de conformidad con la legislación de un país que, a partir de su sede se implanta en el extranjero con sus filiales e inversiones directas (fusión, privatizaciones y adquisiciones). Con una estrategia concebida a nivel mundial encaminada a quitar cualquier obstáculo a la expansión y al libre movimiento de los poderosos consorcios y monopolios transnacionales.⁷

Correlacionando las definiciones anteriormente mencionadas, se puede llegar a la conclusión que no existe una definición oficial. Sin embargo, según el concepto que compartimos, una empresa transnacional es aquella conformada por una matriz, y sus filiales o sucursales. Su centro o casa matriz se encuentra en el país de origen, desde el cual se controla y dirige toda la actividad de cada una de sus filiales. Las funciones, estructuras y organización influyen tanto en el país receptor como en el país emisor. Esta influencia es originada por las características propias de este tipo de empresas como son; su dimensión económica, trascendencia geográfica, sectores de actividades, estructura de decisiones, proporción de sus bienes e ingresos, etc. Todo depende del país receptor, de su jurisdicción y aplicación de los reglamentos y la normatividad para aprovechar de la mejor manera la instalación y producción de estas empresas.

Las empresas transnacionales son consideradas la fuerza motriz que, impulsa el proceso de globalización, a través de su determinante participación en la producción, comercio, servicios y actividades inversoras, integrando a los países en un mercado global. Igualmente, a través del control que ejercen sobre los recursos, el acceso a los mercados y el desarrollo de nuevas tecnologías, las empresas transnacionales tienen el potencial necesario para generar enormes beneficios que podrían destinarse a la reducción de la pobreza. Sin embargo, este potencial positivo no se está realizando. La fragilidad de las normas internacionales, políticas erróneas, débil gobernabilidad de los países en desarrollo

⁷ Comisión de Derechos Humanos, “Marco jurídico para las empresas transnacionales”, 2002, en [http://www.unhchr.ch/Huridocda/Huridoca.nsf/0/fc9966a641705b0bc1256c050059be80/\\$FILE/G0214347.doc](http://www.unhchr.ch/Huridocda/Huridoca.nsf/0/fc9966a641705b0bc1256c050059be80/$FILE/G0214347.doc)

y egoístas prácticas empresariales, están desmejorando la capacidad de los países pobres y de su gente para beneficiarse del comercio internacional directamente.

En todo caso, las empresas transnacionales están redefiniendo su papel. El concepto de responsabilidad social encierra una promesa de resultados importantes. Al igual que los ciudadanos, las empresas insisten ahora en que tienen derechos y responsabilidades. Los derechos que reclaman son comerciales.

Los acuerdos sobre comercio internacional y la intensa competencia entre los países en desarrollo por la inversión extranjera condujeron a una ampliación espectacular de esos derechos. En contraste con los derechos comerciales, las *responsabilidades sociales y económicas* asumidas por las empresas transnacionales son en su mayoría, de carácter voluntario.⁸

Esto quiere decir que están sujetas a su propia autorregulación, y no al control de los gobiernos. Muchos de ellos, desregularon la protección del empleo, como parte del proceso para atraer inversiones. Como argumentaremos más adelante, existen ciertas directrices internacionales que buscan establecer un nuevo equilibrio entre los derechos y las responsabilidades laborales asumidas por las empresas transnacionales, los trabajadores y los gobiernos. En definitiva, las ETN son actores económicos preponderantes, considerados como sujetos del derecho internacional público y privado, con derechos, obligaciones y responsables por sus actividades.⁹

El papel de las empresas transnacionales ofrece importantes aspectos a considerar, que van desde la creación de empleos, efectos en la economía, creación de nuevas oportunidades comerciales, entre otras. De cierta manera, en el ámbito laboral, las ETN se han convertido en importantes fuentes de empleos, tanto directos como indirectos. El Informe sobre las Inversiones en el Mundo de 2009 de la Conferencia de las Naciones

⁸ Oxfam, *Cambiar las reglas: Comercio, Globalización y Lucha contra la pobreza*, Barcelona, Oxfam Internacional, 2002 p. 175.

⁹ Luis Solari, *Derecho Internacional Público*, Lima, Librería Studium, 1986, p. 67-104.

Unidas para el Comercio y el Desarrollo –CNU-CED en español, UNCTAD en inglés– coloca como su tema central a las Empresas Transnacionales y su enfoque integrado a las inversiones.¹⁰ Alrededor de las 82.0000 ETN con más de 810.000 filiales en todo el mundo, las personas empleadas ascendieron a un total de 77 millones en 2008. Sin embargo, cabe destacar, que frente a la reciente crisis económica y financiera global esa tendencia se vio afectada, sobre todo en el campo laboral. “La reducción del 4,8% del acervo de las entradas de IED en todo el mundo incidió en la disminución del valor del producto bruto, las ventas y los activos de las filiales extranjeras de las ETN en 2008, así como en la reducción de su personal.” (UNCTAD, 2009: 11)

Es evidente, que existen efectos positivos y negativos en las actividades de las ETN; no sólo está el generar empleos, sino establecer condiciones de trabajo más favorables. De allí, un tema que genera incertidumbre, es el de los salarios; algunos considerados de mercado, sin embargo, no se distingue una tendencia clara de beneficio directo para los trabajadores. Representantes de las empresas transnacionales, pueden sostener que ofrecen mejores salarios en comparación con las empresas locales, o que poseen códigos de conducta que consagran los principios de responsabilidad social y los establecidos en las convenciones de la OIT. Sin embargo, las ETN al ser fuerzas activas de la economía global, pueden establecer los lineamientos para determinar los salarios. A esto se suma, endeble políticas de algunos países en desarrollo que prefieren atraer a la inversión, desregulando sus sistemas de protección, condiciones laborales, etc., lo que ayuda a aumentar la vulnerabilidad.

¹⁰ UNCTAD, *World Investment Report 2009: Transnational Corporations, Agricultural Production and Development*, Ginebra, UNCTAD, 2009, p.5-28

1.2. Códigos de conducta para las empresas transnacionales

Los códigos de conducta constituyen diferentes iniciativas planteadas en diferentes instancias multilaterales, orientadas a establecer normas comunes, bajo la forma de recomendaciones que deberían aplicar las empresas transnacionales, en el manejo de los diferentes aspectos de sus relaciones laborales. El elemento que tiende a unificar tales propuestas es el tema de la responsabilidad social, cuya temática es muy amplia, pudiendo ser examinado desde distintos puntos de vista y ofreciendo dificultades en su definición.

Por ejemplo, en EUA el tema de responsabilidad social corporativa (RSC), se esboza en la aplicación de códigos de conducta y responsabilidad social, cuyas acciones son un valor añadido a la actividad de la empresa. En Japón, “una empresa es responsable siempre y cuando cumpla las leyes y los convenios, y es necesario prever sanciones específicas para los casos de violación de los mismos”¹¹; en cambio, en Europa la temática es distinta, prevalece la competencia en el mercado global “sobre la base de la calidad de sus producciones, y no únicamente sobre la de sus costes” (W. Cerfeda, 2005: 11).

En el 2001 la Comisión Europea publicó el *Libro Verde*¹², que definió a los códigos de conducta como “la integración voluntaria de las preocupaciones sociales y ambientalistas de las empresas dentro de sus actividades comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.”¹³

¹¹ Walter Cerfeda, *El Sindicalismo Europeo ante la responsabilidad social empresarial*, Madrid, Fundación 1º de Mayo, 2005, p.11.

¹² El Libro Verde, publicado por la Comisión Europea el 25 de julio de 2001, buscó fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Dando inicio, a un amplio debate sobre cómo podría fomentar la Unión Europea la responsabilidad social en las empresas, a nivel europeo e internacional, y en particular cómo aprovechar experiencias existentes, intercambiar prácticas, dar visibilidad y transparencia a lo realizado, y reflexionar sobre sistemas de evaluación y validación, planteándose, también, profundizar en el papel de los agentes sociales en este campo. En Comisión Europea, 2001, p.4-21.

¹³ Comisión Europea, *Libro Verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*, Bruselas, Comisión Europea, 2001, p. 7.

No obstante, los códigos de conducta se contraponen con los conceptos de responsabilidad social, ya que este último, contiene un sentido de aplicación más amplio; en cuanto a las actividades socio-laborales, ética y responsabilidad sobre las actuaciones que realizan las empresas; por consiguiente crea un espacio para el debate. Los códigos se originan como una respuesta a la disconformidad que despierta la globalización en diversos sectores de la sociedad, así como también, en el funcionamiento de las empresas. Mucho se argumenta que el objetivo de estos códigos no encierra más que un propósito de minimizar las críticas hacia las ETN por el desempeño de sus operaciones; sin embargo, un aspecto positivo a destacar, es que estos códigos disponen de cierto potencial, para establecer derechos y condiciones mínimas de trabajo para los trabajadores.

Dentro de este marco impreciso, podemos señalar que existen diferentes iniciativas,¹⁴ planteadas alrededor de las ETN que representan una parte preponderante en el comercio mundial¹⁵; el objetivo esencial de estas iniciativas es lograr que dichas empresas acepten un conjunto de reglas básicas, definidas desde la ética en lo que concierne al respeto de los derechos fundamentales de los trabajadores que emplean en los países periféricos¹⁶, sea de manera directa, a través de sus empresas filiales; o indirecta, a través de los contratos que celebran con otras empresas y proveedores.

¹⁴ Iniciativas internacionales, como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UN Global Compact, 2000), la Declaración tripartita de la OIT sobre las empresas multinacionales y la política social (ILO's Tripartite Declaration of Principles concerning Multinational Enterprises and Social Policy, 1977/2000), las Directrices de la OCDE para las empresas multinacionales (OECD Guidelines for Multinational Enterprises, 2000); y otras como la norma de Responsabilidad Social y la Global Reporting Initiative.

¹⁵ El informe de la UNCTAD de 2009, señala que las 100 principales ETN de todo el mundo continúan representando una proporción considerable de la producción internacional total del conjunto de ETN. Entre 2006 y 2008 esas 100 empresas representaron, como promedio el 9, 16 y 11%, respectivamente, de los activos extranjeros, las ventas y el empleo estimados de todas las ETN. Su valor se aproxima al 4% del PIB mundial desde el 2000.

¹⁶ Christopher Chase-Dunn, expresa que los países periféricos manejan políticas menos poderosas y desarrolladas que en los países del centro. A esto se suma, su debilidad como Estado y su mínimo poder relativo en el sistema internacional.

Los códigos de conducta, se han caracterizado porque el diseño y ejecución no lo tienen generalmente los gobiernos, sino las propias ETN y diferentes organizaciones no gubernamentales (ONG), lo que permite que el cumplimiento y adecuación se genere en base a propios intereses de las ETN, sin existir un control efectivo por parte de los gobiernos.

Las iniciativas que hemos venido presentando, podemos detallarlas en tres tipos de instrumentos. En primer lugar los llamados *códigos de conducta*, que son:

Instrumentos unilaterales dimanantes de la propia empresa transnacional, y a veces también de una asociación de empleadores, en los que se proclama la intención de la empresa no sólo de respetar la ley del país por sus filiales en el exterior, sino también de imponer su respeto por parte de sus contratistas y proveedores; la sanción implícita o (más raramente) explícita es la exclusión de los proveedores o contratistas que en contravención al código de conducta no se avienen a respetar los derechos fundamentales de los trabajadores¹⁷.

Este tipo de instrumento ha sido difundido entre las ETN como recomendaciones. Los códigos de conducta sugeridos, no poseen un carácter vinculante a nivel internacional o legal, que les otorgue un efecto obligatorio entre las empresas; tienen un carácter eminentemente voluntario.

En segundo lugar, están los *Acuerdos Mundiales*, -bilaterales o multilaterales-, es decir, suscritos entre una empresa transnacional y un gobierno u organismo no gubernamental, o un gobierno con varias empresas transnacionales. Estos acuerdos procuran establecer, el compromiso de la ETN y el gobierno de hacer respetar los derechos de sus trabajadores, como lo establece los convenios fundamentales de la OIT, en todos aquellos países donde la ETN tenga operaciones. Ciertos acuerdos, incluyen mecanismos de monitoreo para su seguimiento y control. Cabe destacar, que empresas transnacionales

¹⁷ Arturo Bronstein, "Liberalización del comercio mundial y normas laborales", en OIT, *Globalización, libre comercio, integración subregional y relaciones laborales: Ensayos*, San José, Organización Internacional del Trabajo, 2006, p.53.

europas, han adoptado una serie de estos acuerdos para fomentar el compromiso con sus gobiernos.¹⁸

El tercer tipo de instrumento son las *normas de responsabilidad social*. Cuya característica particular, es la voluntariedad. Estas normas sin carácter vinculante y adoptadas por las ETN, buscan cumplir el compromiso adquirido en los convenios fundamentales de la OIT, así como también, de otros convenios relativos a condiciones de trabajo, higiene y seguridad.

El laborista de la OIT, Arturo Bronstein afirma, que estas normas de responsabilidad social,

[...] tienen la pretensión de devenir estándares de responsabilidad social de las empresas, que funcionarían de manera comparable a los estándares de calidad de las bien conocidas normas ISO, hoy casi indispensables para que una empresa adquiera respetabilidad internacional. Por ejemplo, la norma SA (Social Accountability) 8000¹⁹, desarrollada por Social Accountability International, ya es muy conocida, pero ciertamente no es la única, pues bastantes ONG han desarrollado otras normas y ofrecen monitoreo y certificación. (A. Bronstein, 2006: 54)

Es importante señalar, que no sólo las ONG están trabajando en los procesos de control y seguimiento; hoy en día, empresas privadas ofrecen monitorear la aplicación de códigos de conducta de algunas empresas transnacionales por medio de auditorías. Entre las empresas privadas que destacan en esta labor, se encuentra la verificadora Société Générale de Surveillance (SGS) y Bureau Veritas.

Existen otros instrumentos de diferente naturaleza que son objeto de esta investigación, como la Declaración tripartita de principios sobre las empresas

¹⁸ Importantes códigos voluntarios como acuerdos mundiales han sido almacenados en la base de datos BASI de la OIT, en <http://www.ilo.org/dyn/basi/VpiSearch.Main>.

¹⁹ Véase la página web de Social Accountability International que ha desarrollado la norma SA 8000, en <http://www.cepaa.org>

multinacionales y la política social²⁰, y las Directrices de la OCDE para empresas multinacionales, que contienen recomendaciones sobre el empleo y relaciones laborales.

Finalmente, está la iniciativa del Pacto Mundial (Global Compact)²¹ propuesta por el Secretario General de la ONU, Kofi Annan, en el Foro Económico Mundial de Davos en 1999.

El Pacto Mundial solicitaba a las empresas que hicieran suyos, apoyaran y llevaran a la práctica un conjunto de valores fundamentales en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción, los que se basaban respectivamente en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, la Declaración de Río sobre el medio ambiente y el desarrollo y la Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción. Varios centenares de empresas de todas las regiones del mundo han comprometido su apoyo a esta iniciativa.²²

En resumen, se puede argumentar que la mayoría de las iniciativas internacionales ofrecen un conjunto de reglas básicas y recomendaciones para hacer respetar los derechos fundamentales de los trabajadores, y aunque puedan establecerse canales de revisión y monitoreo, lo que las hace endebles frente a las empresas transnacionales es su carácter eminentemente voluntario en cuanto a su aplicación. Otro aspecto a destacar, es su contenido ético; sin embargo, como señala Bronstein, “la ética no es fuente de derechos jurídicamente exigibles. Tampoco establecen sanciones, y de establecerlas correspondería preguntarse de qué manera éstas se podrían aplicar”. (A. Bronstein, 2006: 55)

Es en este punto, que no puede considerarse que estos instrumentos formen parte de un sistema jurídico de carácter vinculante y obligatorio, sino más bien, queden reducidos a buenas intenciones con simples recomendaciones.

²⁰ Esta Declaración fue revisada en el 2000 e incorporó los principios y derechos fundamentales en el trabajo a tenor de la Declaración adoptada por la Conferencia de la OIT en 1998. En <http://www.ilo.org/public/english/employment/multi/download/spanish.pdf>.

²¹ Véase la página web del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en <http://www.un.org/spanish/globalcompact>

²² ABC de las Naciones Unidas, *Pacto Mundial*, Ginebra, Departamento de Información Pública de las Naciones Unidas, 2000, p.8.

En líneas anteriores, se mencionaron algunos aspectos negativos, sin embargo, cabe destacar que muchas ETN, han aplicado ciertos instrumentos internacionales en su operatividad; hoy en día, es común que las ETN se sometan anualmente a una auditoría²³. Los informes periódicos²⁴ publicados por espacios internacionales, muestran el comportamiento, política de responsabilidad social, actividad comercial, condiciones de trabajo, respeto al medioambiente de las ETN. Estos informes, tienen el objetivo de informar sobre las actividades de las ETN, pero también, de enfrentar e influir sobre ellas.

En definitiva, los códigos de conducta, los acuerdos globales, las normas de responsabilidad social y los informes periódicos, proponen recomendaciones o normas adicionales en el comportamiento de las ETN. Por lo tanto, aunque no posean un carácter vinculante u obligatorio, al menos tienen un valor añadido como una iniciativa internacional que puede adecuarse al derecho de cada Estado. Bronstein argumenta que,

[...] en todo caso, no se puede negar que poseen un potencial para movilizar a la sociedad civil, y a través de ella, influir en el comportamiento de las empresas.

Así, una campaña de denuncias contra una empresa que no respeta su propio código de conducta, puede movilizar a los consumidores contra ella, o una empresa transnacional que subcontrata al exterior puede ser persuadida que es conveniente para su imagen como para sus negocios, que sus contratistas o proveedores estén certificados por alguna norma de responsabilidad social, y por vía de consecuencia dejarán de contratar con quienes no respetan sus códigos de conducta o carecen de un certificado de honorabilidad social. (A. Bronstein, 2006: 55)

Por ello, es importante destacar, que aunque no exista una sanción jurídica por parte del Estado, debería al menos, imponerse una sanción económica del mercado, para aquellas ETN que no respeten los derechos fundamentales de los trabajadores. Así, los códigos de conducta dejarían de ser una simple declaración de buenas intenciones. Es evidente, que

²³ Entre las empresas transnacionales que mantienen esta operatividad en Ecuador se puede mencionar a PANALPINA, JOHNSON&JOHNSON, DHL EXPRESS, HOLCIM, MABE, COLGATE.

²⁴ Los informes son preparados por espacios internacionales para la observación de las empresas transnacionales. La información en detalle sobre las actividades y funciones que realiza cada espacio de observación internacional han sido recopilados en el Anexo N° 3.

aún cuando existen varios motivos que pregonan un buen uso para su funcionamiento, no se puede descartar que prime el interés empresarial y los códigos sean poco más que “ejercicios de relaciones públicas, mera publicidad y campañas de imagen.”²⁵

En cuanto a las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y la Declaración Tripartita de principios sobre las Empresas Multinacionales y Política Social, ambos instrumentos serán analizados en el siguiente apartado, procurando otorgar una valoración de los mismos en el proceso de construcción de un régimen internacional del trabajo.

1.3. La Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)

1.3.1. Formulación y naturaleza de la Declaración Tripartita

Durante los años sesenta y setenta, las actividades de las empresas transnacionales, fueron objeto de grandes debates. Dichas discusiones, desplegaron esfuerzos por establecer instrumentos internacionales destinados a reglamentar la conducta y fijar condiciones que rijan las relaciones de las ETN con los trabajadores y gobiernos en los “países huéspedes”²⁶.

Los temas prioritarios que condujeron las series de negociaciones, se enmarcaron en temas relativos al trabajo y la política social para las actividades de las ETN²⁷. La búsqueda por parte de la OIT de orientaciones internacionales sobre asuntos de su competencia, permitió que en 1977, se aprobara por parte del Consejo de Administración y la Reunión Consultiva Tripartita (compuesta por los gobiernos, las organizaciones de trabajadores y las

²⁵Consejo Consultivo Laboral Andino – CCLA, *Directrices de la OCDE para empresas multinacionales: Una guía para sindicalistas*, Lima, Programa Laboral de Desarrollo – PLADES, 2003, p. 27.

²⁶ Países huéspedes: Todo país receptor de las empresas transnacionales, en vías de desarrollo o desarrollados.

²⁷Organización Internacional del Trabajo, *Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social*, Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo, 2006, p. 5.

propias empresas transnacionales), la *Declaración Tripartita de principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social (Declaración sobre Empresas Multinacionales, DEM)*²⁸.

Los principios en este instrumento internacional ofrecen:

A las Empresas multinacionales, a los gobiernos, a los empleadores y a los trabajadores orientaciones en materia de empleo, formación, condiciones de trabajo y de vida y relaciones laborales. Refuerzan sus disposiciones ciertos convenios y recomendaciones internacionales del trabajo, a cuyo respecto se insta a los interlocutores sociales a que los tengan presentes y los apliquen en toda la medida de lo posible. La adopción en 1998 de la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento hacía hincapié en la importancia de los convenios fundamentales para hacer realidad los objetivos de la OIT y, en consecuencia, la Declaración EMN tiene en cuenta los objetivos de la Declaración de 1998. (OIT, 2006: V-VI)

Desde entonces, la DEM se ha convertido en un instrumento de gran importancia en el establecimiento de un marco legal, por el cual las ETN pueden realizar sus diferentes operaciones con una ética de actuación empresarial y mejorando las condiciones de empleo que ofrecen a sus trabajadores. Y, sobre manera, desempeñando un papel que inspire el trabajo de la OIT y el de las ETN en la promoción y búsqueda de nuevas prácticas laborales consideradas socialmente responsables.

En el foro internacional celebrado en Ginebra, por conmemorar el 30° aniversario de una de las primeras iniciativas emprendidas por la comunidad internacional para dotar de una dimensión social a la globalización, el Director General de la OIT, Juan Somavia manifestó, que la Declaración continuaba dotando de importancia, de igual manera que en 1970, cuando empresas, dirigentes sindicales y gobiernos debatieron su forma. Somavia en su discurso, señaló además que “la Declaración refleja el reconocimiento compartido de que las necesidades de las empresas y el bienestar de los trabajadores van de la mano. La

²⁸ La Declaración Tripartita de principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social, están disponibles en el Anexo N° 2.

Declaración se adelantó a su tiempo, es una parte significativa de la historia de la OIT; ahora hemos de asegurarnos de que forme también parte del futuro.”²⁹

Otro de los ponentes en el foro, Peter Brabeck-Letmathe, Primer Ejecutivo y Presidente de Nestlé, se unió a las palabras del Director General de la OIT, señalando que “la Declaración sobre las empresas multinacionales ha sido y será durante muchos años un documento fundamental que subraya un elemento esencial de la actividad empresarial: para obtener éxito a largo plazo, es necesario cuidar a las personas y crear valor para estas. Es la única razón por la que puede existir una empresa.” (J. Somavia, 2008)

La función prominente de las empresas transnacionales, en el proceso de mundialización económico y social, favoreció que la aplicación de los principios de la Declaración Tripartita fuera oportuna y necesaria en el proceso de su adopción. Por un lado, mientras se ganaba impulso en los esfuerzos por atraer inversiones extranjeras, por otro lado, se presentaban nuevas oportunidades a los actores intervinientes, que se valían de la DEM como recomendaciones de conducta, para reforzar los efectos sociales y laborales de las ETN.

Actualmente, este instrumento ofrece orientaciones de política social en un sector de actividades delicado y sumamente complejo como es el laboral. La propuesta de los gobiernos para que todos los interesados se adhieran a la Declaración, pretende contribuir a crear las condiciones que favorezcan el crecimiento económico y el desarrollo social en los países.

²⁹ Juan Somavia, “Las multinacionales y las prácticas laborales socialmente responsables – Mejores empresas: Mirar hacia atrás, mirar hacia delante”, conferencia dictada en el Foro Internacional del 30º aniversario de una de las primeras iniciativas emprendidas por la comunidad internacional para dotar de una dimensión social a la globalización, Ginebra, OIT, 04.08, en http://www.ilo.org/wow/PrintEditions/lang--es/docName--WCMS_097749/index.htm

1.3.2. Ámbito de aplicación y contenido de la Declaración Tripartita

La Declaración Tripartita aborda el reto de encontrar maneras de que la globalización beneficie a todos, mediante el establecimiento de principios generales, concebidos para promover las buenas prácticas laborales y sociales para todos los trabajadores. Dentro de la Declaración, se hace hincapié que las empresas transnacionales apoyen las iniciativas de la OIT, a favor de la observancia de los principios y los derechos fundamentales del trabajo, y que operen conjuntamente con los objetivos y las prioridades de desarrollo en los países de acogida. (OIT, 2006: 1-2)

Otro de los temas que abarca la DEM son: el principio sobre el fomento del empleo, la seguridad en el puesto de trabajo y cuestiones relativas a la igualdad de oportunidades y de trato. Luego, está el segundo apartado que se refiere a la necesidad de promover la formación para la adquisición de cualificaciones, donde se pone de manifiesto que las transnacionales “deberían asegurarse de que se proporcione una formación apropiada a sus trabajadores de todos los niveles en el país de acogida” (OIT, 2006: 6).

El tercer apartado, establece las condiciones de trabajo y de vida, aborda las cuestiones de los salarios, las prestaciones y las condiciones de empleo, así como los requisitos relativos a la edad mínima. Además, se promueve la adopción de medidas apropiadas para garantizar la existencia de óptimos estándares en cuanto a la salud y la seguridad en el trabajo.

Por último, figura un apartado que fomenta las relaciones laborales, donde establece que las ETN “deberían aplicar normas laborales que no sean menos favorables que las observadas por empleadores comparables en el país de acogida” (OIT, 2006: 8). El derecho de los trabajadores a la libertad sindical se describe con detalle, al igual que los derechos de los trabajadores a sindicarse y negociar sus plazos y condiciones mediante la negociación colectiva. Se incluyen cláusulas sobre las consultas, los procedimientos para los reclamos y

la resolución de conflictos. Se aborda también, con detalle el objeto fundamental de la Declaración, donde se trata de “fomentar la contribución positiva que las empresas multinacionales pueden aportar al progreso económico y social y minimizar y resolver las dificultades a que pueden dar lugar las operaciones de estas empresas”. (OIT, 2006: 2)

A la Declaración de la OIT, se han sumado otras iniciativas internacionales, incluidas las Directrices de la OCDE para empresas multinacionales y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Hoy en día, existe un reconocimiento internacional por parte de las transnacionales, hacia la responsabilidad social muy superior al que se daba en 1977. De cualquier manera, la Declaración de la OIT continua siendo un instrumento pionero en cuanto a su elaboración mediante el proceso tripartito de diálogo social con los entes empresariales y gobiernos, constituyendo un instrumento de enorme valor internacional hacia la adopción de prácticas laborales socialmente responsables.

1.3.3. Mecanismos de implementación de la Declaración Tripartita

Los mecanismos de trabajo adoptados por la Declaración Tripartita, contienen convenios y recomendaciones que permiten regular las relaciones de trabajo, pero basados en la voluntariedad. Sin embargo, en 1997 se dio inicio a una mayor normatividad donde estos fueran totalmente aceptados y empleados con carácter de obligatoriedad por los Estados miembros que los hayan ratificado.

A continuación se enlista las series de Convenios y Recomendaciones.

Convenios

- Núm. 148 sobre el medio ambiente de trabajo (contaminación del aire, ruido y vibraciones), 1977
- Núm. 154 sobre la negociación colectiva, 1981
- Núm. 155 sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981
- Núm. 156 sobre los trabajadores con responsabilidades familiares, 1981
- Núm. 158 sobre la terminación de la relación de trabajo, 1982
- Núm. 161 sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985
- Núm. 162 sobre el asbesto, 1986
- Núm. 167 sobre seguridad y salud en la construcción, 1988
- Núm. 168 sobre el fomento del empleo y la protección contra el desempleo, 1988
- Núm. 170 sobre los productos químicos, 1990
- Núm. 173 sobre la protección de los créditos laborales en caso de insolvencia del empleador, 1992
- Núm. 174 sobre la prevención de accidentes industriales mayores, 1993
- Núm. 176 sobre seguridad y salud en las minas, 1995

Recomendaciones

- Núm. 156 sobre el medio ambiente de trabajo (contaminación del aire, ruido y vibraciones), 1977
- Núm. 163 sobre la negociación colectiva, 1981
- Núm. 164 sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981
- Núm. 165 sobre los trabajadores con responsabilidades familiares, 1981
- Núm. 166 sobre la terminación de la relación de trabajo, 1982
- Núm. 169 sobre la política del empleo (disposiciones complementarias), 1984
- Núm. 171 sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985
- Núm. 172 sobre el asbesto, 1986
- Núm. 175 sobre seguridad y salud en la construcción, 1988
- Núm. 176 sobre el fomento del empleo y la protección contra el desempleo, 1988
- Núm. 177 sobre los productos químicos, 1990
- Núm. 180 sobre la protección de los créditos laborales en caso de insolvencia del empleador, 1992
- Núm. 181 sobre la prevención de accidentes industriales mayores, 1993
- Núm. 183 sobre seguridad y salud en las minas, 1995

Fuente: Addendum I, Declaración Tripartita de principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social, 2006

Es así como, la Conferencia Internacional del Trabajo, adoptó en junio de 1998 la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

Mediante esta adopción, los países miembros renovaron su compromiso de respetar, promover y hacer realidad los siguientes principios y derechos fundamentales en el trabajo;

- a. la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo de la negociación colectiva;
- b. la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio;
- c. la abolición efectiva del trabajo infantil, y
- d. la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación³⁰.

La Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo es aplicable a todos los Miembros. Sin embargo, las ETN deben crear condiciones que favorezcan la consecución de los objetivos propuestos en la Declaración. En este contexto, la interpretación y aplicación de la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social deberían tener en cuenta los lineamientos de la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Sin embargo, esta referencia no afecta de ninguna manera ese carácter voluntario, ni el significado de las disposiciones de la DEM.

A esto se suma, una lista de convenios y recomendaciones internacionales del trabajo citados en la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social, adoptada por el Consejo de administración de la Oficina Internacional del Trabajo en su 204ª reunión (Ginebra, noviembre de 1977) en la forma enmendada en su 279ª reunión (Ginebra, noviembre de 2000)³¹.

³⁰ Organización Internacional de Trabajo, *Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo*, Ginebra, Conferencia Internacional del Trabajo, 1998, p.16.

³¹ Los textos de los convenios y recomendaciones internacionales del trabajo citados en la Declaración Tripartita de EMN pueden obtenerse en <http://www-ilo-mirror.cornell.edu/public/spanish/index.htm>.

Convenios

- Núm. 29 sobre el trabajo forzoso, 1930
- Núm. 87 sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948
- Núm. 98 sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949
- Núm. 100 sobre igualdad de remuneración, 1951
- Núm. 105 sobre la abolición del trabajo forzoso, 1957
- Núm. 110 sobre las plantaciones, 1958
- Núm. 111 sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958
- Núm. 115 sobre la protección contra las radiaciones, 1960
- Núm. 119 sobre la protección de la maquinaria, 1963
- Núm. 122 sobre la política del empleo, 1964
- Núm. 130 sobre asistencia médica y prestaciones monetarias de enfermedad, 1969
- Núm. 135 sobre los representantes de los trabajadores, 1971
- Núm. 136 sobre el benceno, 1971
- Núm. 138 sobre la edad mínima, 1973
- Núm. 139 sobre el cáncer profesional, 1974
- Núm. 142 sobre desarrollo de los recursos humanos, 1975
- Núm. 182 sobre las peores formas de trabajo infantil, 1999

Recomendaciones

- Núm. 35 sobre la imposición indirecta del trabajo, 1930
- Núm. 69 sobre la asistencia médica, 1944
- Núm. 90 sobre igualdad de remuneración, 1951
- Núm. 92 sobre la conciliación y el arbitraje voluntarios, 1951
- Núm. 94 sobre la colaboración en el ámbito de la empresa, 1952
- Núm. 110 sobre las plantaciones, 1958
- Núm. 111 sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958
- Núm. 114 sobre la protección contra las radiaciones, 1960
- Núm. 115 sobre la vivienda de los trabajadores, 1961
- Núm. 116 sobre la reducción de la duración del trabajo, 1962
- Núm. 118 sobre la protección de la maquinaria, 1963
- Núm. 119 sobre la terminación de la relación de trabajo, 1963
- Núm. 122 sobre la política del empleo, 1964
- Núm. 129 sobre las comunicaciones dentro de la empresa, 1967
- Núm. 130 sobre el examen de reclamaciones, 1967
- Núm. 134 sobre asistencia médica y prestaciones monetarias de enfermedad, 1969
- Núm. 144 sobre el benceno, 1971
- Núm. 146 sobre la edad mínima, 1973
- Núm. 147 sobre el cáncer profesional, 1974
- Núm. 150 sobre desarrollo de los recursos humanos, 1975
- Núm. 190 sobre las peores formas de trabajo infantil, 1999

Fuente: Lista de convenios y recomendaciones internacionales del trabajo citados en la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social, 2006

Desde la perspectiva de los derechos laborales fundamentales, la labor desarrollada por la OIT, queda rediseñada con la Declaración de 1998³² (la abolición del trabajo forzoso, del trabajo infantil, de la discriminación y del respeto a la libertad sindical) que regula aquellos derechos laborales que la comunidad internacional ha considerado el núcleo de los debates. Y todos aquellos, que aparezcan vinculados a la caracterización de los derechos económicos y sociales, es decir, lo que OIT denominado “trabajo decente (derecho al trabajo digno, protección social, salario) quedan subordinados al nivel de desarrollo de los países, a la voluntad de sus gobernantes, a la imposición de los planes de ajuste por las instituciones internacionales financieras, a la deuda externa, a las directrices de la OMC y a las políticas económicas de las empresa transnacionales.”³³

La misma Declaración de 1998 se ve condicionada por políticas promocionales, más cercanas a la estructura de los Códigos de Conducta que a las normas jurídicas internacionales. El círculo de los derechos laborales se cierra bajo la prioridad del mercado y de las ETN. (J. Bonet, 1999: 37)

1.3.4. Valoración de la Declaración Tripartita

El contexto de elaboración de los Códigos de Conducta, que en el caso que nos ocupa es la OIT con su Declaración Tripartita, comenzó en 1967 bajo el diseño del Instituto Internacional de Estudios Laborales al que siguió una reunión técnica para que diera inicio a la decisión del Consejo de Administración de la OIT, en marzo de 1971. Pero, fue en 1977 cuando el Consejo de Administración aprobó, en el mes de marzo, la Declaración. La

³² Jean Bonet, *Principios y derechos fundamentales en el trabajo. La declaración de la OIT de 1998*, Bilbao Universidad de Deusto, 1999, p. 32-54.

³³ Juan Hernández, “Las empresas transnacionales españolas en América Latina. Los códigos de conducta como sistemas atípicos de regulación de las relaciones laborales”, ponencia presentada ante el Congreso del Desafío del desarrollo humano. Propuestas locales para otra globalización, Bilbao, 08-10.02.07.

misma fue revisada en el 2000 para incorporar los principios y derechos fundamentales del trabajo.

El hecho más destacable, fue la propuesta que en el marco de la Conferencia Mundial Tripartita sobre el Empleo de la OIT, recomendó la aprobación de un Convenio, con una forma jurídica de las normas, en lugar de la Declaración, postura que fue vetada por el sector empresarial. Es decir, pese a la endeble normativa de los Convenios de la OIT, “las empresas transnacionales no aceptaron ni el mínimo riesgo [...], reenviando la cuestión a una nueva Declaración de carácter únicamente voluntario.” (J. Hernández, 2007:10)

En relación con, el contenido de la Declaración: “promoción de empleo, igualdad de oportunidades y de trato, seguridad del empleo, formación, salarios, prestaciones y condiciones de trabajo, edad mínima, seguridad e higiene, relaciones de trabajo, libertad sindical, negociación colectiva”³⁴, cuatro son las cuestiones a especificar.

En primer lugar, se nota la ausencia de toda forma de responsabilidad frente a las actividades de las empresas transnacionales, incluyendo a sus filiales. Cuyo eje, debería ser el elemento central en la defensa de los derechos de los trabajadores. En segundo lugar, una clara deficiencia por la falta de respeto a la soberanía nacional de los recursos de los países en los que las ETN realizan sus operaciones. A esto se suma, otro problema de la Declaración, relacionado con la voluntariedad y los minuciosos procedimientos de evaluación y resolución de controversias³⁵. La voluntariedad es un tema central dentro de la DEM, que en definitiva, no permite neutralizar el poder económico de las ETN; con principios, reglas y normas que parten, pese a su estructura tripartita, de la absoluta voluntariedad.

³⁴ OIT, *Empresas Multinacionales y Política Social*, Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo, 2004, p. 5.

³⁵ Eva Senghaas-Knobloch, *The ILO – Experience with Tripartism in the Governance Field of Labour Regulation*, Bremen, artec - Research Centre for Sustainability Studies University of Bremen, 2005, p. 7.

Finalmente, la ineficacia de la Declaración viene ratificada por los complejos procedimientos, débiles y carentes de obligatoriedad para las ETN. Un procedimiento que además de ser voluntario y promocional, impone unos confusos criterios de admisibilidad, solicitud previa, proyecto de respuesta, aprobación de la misma y reenvío al consejo de Administración³⁶. Es decir, el contenido de la DEM es básicamente, informativo.

Ejemplificando esta realidad, “sólo cinco casos han sido objeto de decisión por parte del Consejo de Administración en el marco del procedimiento de interpretación, de los cuales cuatro fueron admitidos.” (J. Hernández, 2007:10)

Excesivos procesos para tan insuficientes resultados. Su única virtud es haber servido de referencia para mejorar en algo los Códigos de Conducta, Acuerdos y Marcos globales; no obstante, en reiteradas ocasiones el contenido de los mismos ha sido más reducido e impreciso, cubierto por los intereses de las ETN. Resulta imprescindible reforzar la actuación normativa y la fuerza obligatoria de las decisiones de la OIT y actualizar sus procedimientos.

1.4. Las Líneas Directrices para las Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)

1.4.1. Formulación y naturaleza de las directrices

Las Líneas Directrices de la OCDE para las empresas multinacionales³⁷, no constituyen un conjunto aislado de recomendaciones, normas o principios de los gobiernos a las ETN para promover una conducta corporativa responsable. Estas Directrices forman

³⁶ OIT, *Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y Política Social*”, Ginebra, OIT Programa de empresas multinacionales, 2002, p.33.

³⁷ Véase Anexo N° 1.

parte de otros instrumentos aprobados en el seno de la OCDE, con el objetivo de crear un clima favorable para las inversiones extranjeras.

En 1976 los países miembros de la OCDE³⁸, desde el Comité de Inversiones y Empresas Multinacionales (CIME)³⁹ acordaron la *Declaración sobre Inversión Internacional y Empresas Multinacionales* como un compromiso político, que promueva la cooperación internacional basado en la transparencia y la no discriminación en las políticas de inversión extranjera. A esto se sumó, la preocupación pública debido a que las ETN se volvían cada vez más poderosas.

Cuatro fueron los instrumentos adoptados bajo esta Declaración, en los que se destacaron, por un lado i) los gobiernos de los países miembros se comprometieron a un tratamiento no discriminatorio a las ETN que operen en sus territorios; ii) a minimizar la imposición de requisitos complejos; y iii) a transparentar las medidas que incentiven o desincentiven la inversión internacional. Por otro lado, iv) el compromiso gubernamental, fue la promoción de una conducta empresarial responsable, a fin de fortalecer la base de confianza entre las empresas y las sociedades en las que desarrollan su actividad; y de contribuir a un mejor clima para la inversión⁴⁰.

³⁸ Actualmente conformado por: Austria, Bélgica, Canadá, Dinamarca, Francia, Alemania, Grecia, Islandia, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Países Bajos, Noruega, Portugal, España, Suecia, Suiza, Turquía, Reino Unido, Estados Unidos, Japón, Finlandia, Australia, Nueva Zelanda, México, República Checa, Hungría, Polonia, Corea y República Eslovaca. Además de Argentina, Brasil y Chile.

³⁹ El Comité de Inversión de la OCDE es responsable de los instrumentos de la liberalización de la OCDE en el campo de la inversión y servicios internacionales. El Comité de Inversión interpreta e implementa la Declaración y las Decisiones sobre Inversión Internacional y Empresas Multinacionales (1976). El Comité de Inversión es el guardián de los Códigos de la Liberalización de los Movimientos de Capital y de las Operaciones Invisibles Corrientes. Información detallada en <http://www.oecdwatch.org>

⁴⁰ María Fabiana Oliver, *Líneas directrices de OCDE para empresas multinacionales: Información básica*, Buenos Aires, Fundación Ambiente y Recursos Naturales, 2004, p. 8.

En este contexto se incentivó la creación de las Directrices, periódicamente revisadas⁴¹ y que hoy constituyen un instrumento que propone a los gobiernos, promover y recomendar lineamientos entre las empresas.

Para la OCDE, las Directrices “son recomendaciones dirigidas por los gobiernos a las empresas multinacionales. Enuncian principios y normas voluntarias para una conducta empresarial responsable compatible con las legislaciones aplicables.”⁴²

Al llegar a este punto se podría decir, que las directrices son recomendaciones para la buena conducta empresarial, aunque voluntarias y no obligatorias; dirigidas a empresas que formen parte de los países miembros de la OCDE. Las directrices cubren una serie de asuntos tales como derechos humanos, trabajo, medio ambiente, corrupción entre otros aspectos. Pueden considerarse moralmente obligatorias, aunque no exigibles. Las directrices se aplican a todas las empresas transnacionales y sus filiales, sin considerar en dónde lleven a cabo sus actividades, incluidos los países que no se adhieren a ellas. Estas Directrices no otorgan a los ciudadanos derecho alguno. Sin embargo, de existir una queja por las actividades de las ETN, la parte interesada puede entablar una demanda ante un Punto Nacional de Contacto (PNC).

Es importante señalar, que las Directrices también se aplican a operaciones comerciales en todo el mundo, diversos países se encuentran en proceso de adoptarlas. Por

⁴¹ Las Directrices fueron revisadas en 1979, 1982, 1984, 1991 y 2000. Destacándose como un resultado sustantivo de la revisión de 1991 la inclusión del capítulo sobre Protección del Medio Ambiente. En tanto, de la última revisión en el año 2000, se destacan entre otros los siguientes avances: la modificación del procedimiento de puesta en práctica, la aplicación a las ETN y a todas sus entidades, dondequiera que operen (incluyendo en países que no hayan suscrito las Directrices), y la extensión a toda la cadena de suministro, esto es que las ETN alienten a sus socios comerciales para que sus negocios sean compatibles con las Directrices.

⁴² Organización de Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), *Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales*, Ginebra, OCDE, 1998, p. 2.

ello, “los gobiernos deben cumplir con sus responsabilidades, por ejemplo, establecer un Punto de Contacto funcional y efectivo, y trabajar constructivamente con los sindicatos.”⁴³

1.4.2. Ámbito de aplicación y contenido de las Directrices

Las Directrices en sus capítulos, abarcan los siguientes aspectos: prefacio, conceptos y principios, principios generales, publicación de informaciones, empleo y relaciones industriales, medio ambiente, lucha contra la corrupción, intereses del consumidor, ciencia y tecnología, competencia y fiscalidad⁴⁴.

Aunque no sean obligatorias en términos legales, tampoco son opcionales para las ETN, ya que éstas no pueden seleccionar entre las disposiciones de dichas Directrices ni someterlas a interpretaciones propias.

La aplicación de las Directrices no depende de la aprobación de las empresas. Son los únicos instrumentos generales, aprobados multilateralmente y negociados por los gobiernos, comprometidos a ayudar y resolver los problemas que surgieran en las empresas.

Estas Directrices se conformaron por medio de las opiniones compartidas de los gobiernos, en relación con lo que ellos entienden como la buena conducta corporativa, y se espera de las ETN que cumplan los lineamientos, recomendaciones y principios en sus operaciones comerciales en todas partes del mundo.

Cabe destacar, que las Directrices cuentan con un procedimiento de implantación, que a diferencia de la DEM, “*la responsabilidad final de su ejecución, recae sobre los gobiernos*”. (CCLA, 2003:10). Además, es también, una diferencia entre las Directrices y

⁴³ TUAC, *Una Guía para Sindicalistas sobre las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales*, Paris, TUAC-OECD, 2002, p. 2.

⁴⁴ Las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, están disponibles en el Anexo N° 1.

los códigos de conducta, hace que las primeras sean algo más que un simple ejercicio de publicidad o relaciones públicas.

1.4.3. Mecanismos de implementación de las Directrices

La OCDE establece de alguna manera mecanismos a los países que han adoptado las Directrices, proponiendo un procedimiento de actuación que los gobiernos deben seguir en caso de incumplimiento. La OCDE, lo que establece es un mecanismo, que ayuda a las partes (ETN y trabajadores) a resolver un problema específico.

a) Puntos Nacionales de Contacto (PNC)

Los gobiernos deberían establecer Puntos Nacionales de Contacto (PNC) dentro de sus dependencias, ya sea como un departamento u oficina gubernamental en los ministerios o cámaras de comercio, o de manera tripartita (gobierno, sindicato y empresa) que serían los responsables de realizar “actividades de promoción, gestionar las consultas y contribuir a la resolución de los problemas que surjan” (CCLA, 2003:15).

Cualesquiera sea la forma en que se establezcan los PNC, es menester de los representantes de los sindicatos, de las empresas transnacionales y de las ONG estar informados de la estructura, condiciones y disponibilidad de los PNC; que permita desarrollar y mantener relaciones entre los grupos. La guía de procedimiento señala, que “en algunos países, las ONG cooperan formalmente con la estructura de los PNC, mientras en otros, la cooperación es más informal. En algunos casos, las ONG están invitadas, dependiendo de los temas a discutir. Por ejemplo, las ONG ambientales asisten cuando surgen problemas ambientales” (CCLA, 2003:15-16).

Por otra parte esta guía considera que “los PNC deben operar de acuerdo con los criterios básicos de: visibilidad, accesibilidad, transparencia y responsabilidad. Para ello, es necesario, entre otras cosas, que los PNC asuman un papel activo en:

- Promover las Directrices, incluyendo la traducción a distintos idiomas
- Divulgar las Directrices y ofrecerlas, mediante la celebración de seminarios y reuniones, así como responder a las preguntas de todas las fuentes, incluyendo los sindicatos, e Informar a los inversionistas internos y externos y a los inversionistas potenciales acerca de estas Directrices.” (CCLA, 2003: 15)

Para incrementar la responsabilidad de los PNC, se sugiere involucrar a los parlamentos nacionales. Además, los PNC “deben preparar un informe de sus actividades para el Comité de la OCDE sobre Inversiones Internacionales y Empresas Multinacionales (CIME) y reunirse anualmente a fin de intercambiar experiencias con sus contra-partes. La primera reunión se celebró en junio de 2001.” (CCLA, 2003: 16)

b) Resolución de conflictos

Frente a una sospecha del incumplimiento de las Directrices por parte de alguna empresa, el sindicato u otra de las partes podrán denunciar el caso ante el PNC. Dentro de este punto la OCDE hace referencia al incumplimiento de cualquiera de los lineamientos establecido en las directrices.

El PNC es responsable directo de intervenir en pos de resolver el conflicto de las partes involucradas, mediante la mediación, conciliación o un foro de discusión.

El PNC deberá decidir las acciones a tomar, mediante:

- Realizar una evaluación inicial para determinar si el caso merece un examen adicional. Luego éste debe responder a la parte que introdujo el caso. Si el PNC decide que el asunto no merece consideración adicional, debe señalar las razones de su decisión. Los comentarios de la OCDE proporcionan algunas pautas sobre cómo interpretar la

terminología -merece un examen adicional-. Por consiguiente, el PNC debe determinar si el asunto es de buena fe y relevante a la implantación de las Directrices. (CCLA, 2003:16)

- El PNC debe tener en cuenta la identidad de la parte afectada así como sus intereses en el tema, y si el asunto es importante y substanciado y cómo han sido, o están siendo, tratados estos temas en otros foros locales o internacionales. Nada puede impedir a un sindicato presentar un caso que está siendo tratado en otro lugar. (CCLA, 2003:16)
- Luego el PNC debe ayudar a las partes a resolver el problema. Para ello, podrá:
 - a) Obtener asesoría de las autoridades competentes, sindicatos, empresas, ONG y expertos;
 - b) Consultar con el PNC en el otro país o países implicados;
 - c) Obtener el asesoramiento del CIME ante cualquier duda acerca de las interpretaciones de las Directrices;
 - d) Ofrecer la conciliación o mediación a fin de ayudar en la gestión de los asuntos. (CCLA, 2003:16)
- Si después de seguir una o todas estas vías las partes continúan en desacuerdo en cuanto a la aplicación de las Directrices al caso, el PNC deberá emitir un pronunciamiento sobre el mismo. (CCLA, 2003:17)
- De ser necesario, éste deberá hacer recomendaciones a las partes en cuanto a cómo se aplican las Directrices al caso en cuestión. Por tanto; los PNC podrán informar a una compañía de que sus actividades incumplen las Directrices. (CCLA, 2003:17)

Aunque las Directrices no tengan un carácter obligatorio, el simple hecho de que las conclusiones de los PNC deban publicarse, podría tener un impacto y efecto sobre la conducta de la ETN.

- Para la dirección de estas actividades, se negoció un marco de procedimiento. La Guía reconoce que cada PNC debe procurar la máxima transparencia sobre sus operaciones,

pero habrá momentos en que estará justificada la confidencialidad. El PNC debe proteger la información empresarial sensible, y cualquier otra, tales como la identidad de los individuos implicados. (CCLA, 2003:17-18)

- Finalmente, el PNC debe poner a la disposición del público los resultados del caso. Reconociendo que a veces será mejor no divulgar los hechos públicamente, el PNC podrá mantener la confidencialidad del resultado. (CCLA, 2003:18)

Cuando existan problemas en países no adherentes de las Directrices, el PNC debe acogerse al siguiente procedimiento.

- Como reconocimiento adicional de que puede surgir un problema práctico para resolver los casos en los países no adherentes, la Guía de Procedimiento dispone la discusión de tales asuntos en la reunión anual de los PNC. (CCLA, 2003:18)
- Los Secretariados Profesionales Internacionales juegan un papel particularmente importante en la presentación y el desarrollo de los casos, por sus enlaces con afiliados en los países no adherentes, su conocimiento de gran parte de los asuntos sobre el terreno, y sus enlaces con el resto del movimiento sindical internacional. (CCLA, 2003:18)
- Los PNC celebran reuniones anuales para discutir los temas relacionados con las Directrices. Antes de dichas reuniones, deben presentar los informes anuales sobre sus actividades, incluyendo sobre los casos denunciados. (CCLA, 2003:18)

Los mecanismos propuestos por las directrices de la OCDE, buscan de alguna manera garantizar que las actividades de las ETN se desarrollen adecuadamente respetando los derechos de los trabajadores, fortaleciendo la confianza entre empresa y trabajador y

contribuyendo a mejorar el clima de inversiones y la contribución de todos los actores en el desarrollo sostenible del país de acogida.

1.4.4. Valoración de las Directrices

Recapitulando lo manifestado hasta ahora, las Directrices fueron adoptadas por la Organización de Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), aprobadas en 1976 y revisadas en el 2000 tras consulta con sindicatos y ONG. Son reglas, principios, recomendaciones en favor de un buen comportamiento empresarial, principalmente dirigidas a las empresas transnacionales y aplicables a sus operaciones en todo el mundo. Los antecedentes se remontan, tal y como hemos señalado, a las preocupaciones generadas por el poder excesivo que estaban obteniendo estas empresas. No obstante, es importante señalar que estas directrices impidieron el desarrollo de normas más ambiciosas en la ONU, actuando más bien como un mal menor.

Los contenidos establecidos en las Directrices superaron a los de la OIT, debido a que incorporaron nuevos temas como el medio ambiente, lucha contra la corrupción, intereses de los consumidores, ciencia y tecnología, competencia y fiscalidad. Incorporaron también, un nuevo eje relacionado con la operatividad, donde las entidades pertenecientes a las transnacionales –filiales– deben aplicar los lineamientos de las Directrices. No obstante, dentro del ámbito geográfico contrasta con la de la OIT ya que no se ha extendido hacia los países más pobres y no ha logrado contribuir al desarrollo de éstos. De cualquier manera, son recomendaciones dirigidas conjuntamente por los gobiernos a las ETN cuyo cumplimiento es voluntario y carente de obligatoriedad. (OCDE, 1998: 1)

En cuanto al procedimiento, es evidente que los gobiernos adherentes deben establecer un Punto Nacional de Contacto (PNC) con miras a promover y aplicar las

directrices. Los PNC establecen:

[...] un procedimiento que tiene que ver con la admisibilidad de lo contencioso, un claro acercamiento de las partes, consulta a autoridades relevantes como: empresas, sindicatos, ONG y expertos, a Puntos Nacionales de Contacto (PNC) de otros países, a la dirección del CIME (Comité de la OCDE responsable de las directrices) y por ofrecer procedimientos de conciliación o mediación. (J. Hernández, 2007:11)

Este procedimiento, es sólo un recurso después de agotar las distintas fases. Si continúa el problema, será necesario que el PNC emita una declaración definitiva sobre el conflicto, pero en ningún caso tendrá fuerza ejecutiva.

Un estudio elaborado por el Comité Consultivo Sindical de la OCDE (TUAC)⁴⁵ por sus siglas en inglés, estableció una serie de comentarios respecto a la eficacia y utilidad de este mecanismo de control. Para el Comité desde la revisión de las directrices en el 2000, se presentaron 60 casos por parte de los sindicatos; de los cuales más de la mitad continúan sin resolverse. “La ineficacia e inexistencia de los PNC es confirmada, no debiendo olvidarse que son la expresión orgánica de los gobiernos adherentes, eje central del procedimiento de la Declaración” (J. Hernández, 2007:12). Casos como los de España, EUA e Irlanda destacan por su reiterada ineficacia. En los países cuyo funcionamiento es mejor, el informe destacó su lentitud en la resolución de los casos, falta de transparencia, evasivas a ofrecer propuestas de mediación o conciliación y ausencia de campañas informativas sobre su existencia y resultados. (J. Hernández, 2007:12)

Es sorprendente comprobar, la poca evolución y perfeccionamiento que han tenido las Directrices de la OCDE y OIT, que quizás en los años 70 se convirtieran en un avance pionero, pero actualmente sólo se explican desde la subordinación a las ETN.

⁴⁵ Communication du TUAC a La Reunion Annuelle de l' OCDE Pour Les Points de Contact Nationaux, Trade Union Advisory Committee, Juin 2005.

1.5. Responsabilidad social corporativa

La responsabilidad social corporativa (RSC) es un fenómeno ambiguo, “en el que aparecen interrelacionados diferentes elementos –sociales y medioambientales–. De hecho, el concepto de RSC se utiliza de forma general para designar las diferentes iniciativas empresariales de orden económico, social y medioambiental, generalmente de naturaleza voluntaria y sin requisitos jurídicos.”⁴⁶

Existen en la actualidad diferentes definiciones sobre la responsabilidad social corporativa, así como una serie de nociones que se han ido elaborando, tales como las de *ciudadanía corporativa*, *empresa ciudadana* e incluso *competitividad responsable* (J. Aragón y F. Rocha, 2005: 34). Uno de los conceptos que consideramos más apropiado, dentro de esta investigación, es el propuesto por la Comisión Europea en su Libro Verde, donde define a la RSC como “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.”⁴⁷

Por otro lado, especialistas sugieren que el término de responsabilidad social, “hace referencia a un contrato social extra-legal que incluye las expectativas implícitas o explícitas de una sociedad respecto al comportamiento deseado de las empresas transnacionales y cómo éstas deben ser responsables de avanzar hacia metas sociales.”⁴⁸

La responsabilidad social en sí, representa un esfuerzo conjunto entre las empresas y la sociedad. Un esfuerzo que hace referencia a la forma en que las ETN se relacionan con la sociedad, y el impacto que tienen sus actividades empresariales.

⁴⁶ Jorge Aragón y Fernando Rocha, *La Dimensión Laboral de las Responsabilidades Sociales de las Empresas*, Madrid, Fundación 1º de Mayo, 2005, p.33.

⁴⁷ Comisión Europea, *Libro Verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*, s.l., Comisión Europea, 2001.

⁴⁸ UNCTAD, *World Investment Report: Foreign Direct Investment and the Challenge of Development*, Ginebra, UNCTAD, 1999, p. 347.

1.5.1. Dimensión laboral de la responsabilidad social de las empresas

La RSC constituye un elemento nuevo de competitividad, posicionando a las empresas en la incorporación de los mercados y su permanencia en ellos, lo cual depende no sólo de su tecnología, sus procesos productivos y su gestión financiera, sino también, de su comportamiento en relación con el respeto y cuidado del medio ambiente, sociedad, trabajadores, como personas con intereses, motivaciones, capacidades y necesidades de desarrollo. (J. Aragón y F. Rocha, 2005: 19-35)

Algunos estudios⁴⁹ demuestran que aquéllos que invierten en empresas socialmente responsables, a largo plazo ganan más. Existe algo que se llama la hipótesis del buen management, “si tratas bien a tus empleados, ellos trabajan mejor; si das buen trato a tus clientes, ellos se quedan contigo”⁵⁰.

En definitiva, una ETN dirigida socialmente responsable, contribuye a fortalecer las buenas relaciones con los clientes, rentabilidad empresarial a largo plazo, fidelidad y enriquecimiento de su imagen empresarial,⁵¹ lo que permite que las empresas hagan de estas características una ventaja comparativa.

Actualmente, como consumidores y sociedad en general esperamos, e incluso exigimos, que las ETN cumplan un rol central en el desarrollo y el aumento de la calidad de vida de sus trabajadores, servicios y país.

En los apartados anteriores, presentamos diversos instrumentos internacionales formulados por distintos organismos que recogen estos principios y llaman a las empresas transnacionales a respetarlos efectivamente: la Declaración Tripartita de Principios de la

⁴⁹ FT Global 500, The Global 2000-Forbes, Business Week.

⁵⁰ “Economía hecha política”, en *El Mercurio*, Santiago, 24 Noviembre de 2002.

⁵¹ Pablo Baltera y Estrella Díaz, *Responsabilidad Social Empresarial: Alcances y potencialidades en materia laboral*, Santiago, Departamento de Estudios-Dirección de Trabajo, 2005, p. 17.

OIT sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social, las Directrices de la OCDE para las Multinacionales y el Pacto Mundial sobre Responsabilidad Social Empresarial de las Naciones Unidas. En materia laboral, todos asumen como fundamentales los convenios de la OIT. Si bien estas directrices son voluntarias, implica para las empresas un compromiso de cumplimiento ético y moral.

Tradicionalmente, la sociedad ha pretendido proteger el mercado laboral, a través de un conjunto de normas legales, que regulen las relaciones empresario-trabajador. Dichas normas se caracterizan por su incuestionable carácter protector, el cual tiene su explicación en la existencia de relaciones de trabajo de carácter inequitativo; situación que se pretende resolver dotando a la relación laboral de un mayor equilibrio y justicia.

No obstante, el objetivo de “las normas laborales de restablecer la equidad en la relación laboral, la experiencia muestra las limitaciones efectivas de los procedimientos legales para superar los obstáculos que están a la base de los problemas de la relación entre empresarios y trabajadores” (P. Baltera y E. Díaz, 2005:18). Básicamente, nos referimos al tema de las confianzas entre los actores, base del reconocimiento mutuo y del diálogo.

Toda organización requiere para su existencia y buen funcionamiento, de un grado de adhesión de los miembros que la componen, sus normas, objetivos, proyectos y metas, todo lo cual pasa necesariamente no sólo por el respeto efectivo de los derechos laborales, sino por los contenidos de las relaciones de trabajo; cuestión en lo que definitivamente habrá de sustentarse toda relación laboral constructiva, equitativa, duradera y funcional al desarrollo de la empresa y su competitividad. (P. Baltera y E. Díaz, 2005:18)

Es importante por lo tanto, el reconocimiento por parte de algunas empresas de la dimensión social del trabajo y lo que ello implica:

“1.- El reconocimiento de los trabajadores como personas o como sujetos de derechos, el establecimiento en las empresas de las condiciones para un diálogo transparente y franco; y el desarrollo de las confianzas y el respeto mutuo.

2.- El irrestricto respeto a los derechos laborales, tales como el trato justo, a no ser discriminado, a la libertad de información, de conciencia, de asociación, de negociación colectiva.” (P. Baltera y E. Díaz, 2005:18)

Las ETN deben trabajar por legitimar un esfuerzo, en la aplicación de normas socialmente responsables que permitan desarrollar un entorno agradable y justo con los diferentes actores (proveedores, clientes y otras empresas). La creación y adopción de códigos de conducta apunta hacia la consecución de esos objetivos, sin embargo, su aplicación debe ser gestionada por todos, evitando que se conviertan en reglas sobre papel.

Si bien se argumenta que las ETN son creadoras de empleo, la calidad de dichos empleos es por lo general muy baja. Las ETN producen importantes bienes de consumo y servicios. Sin embargo, las tácticas de distribución y mercadeo utilizadas por ellas son cuestionadas desde el punto de vista ético. Por otro lado, se suma el tema ambiental, a pesar de que las ETN se encuentran a la vanguardia en tecnología ambiental, existen numerosos historiales de prácticas contaminantes. Aun cuando es verdad que las ETN proveen de impuestos que pueden ser utilizados para programas sociales, es cuestionable su permanente esfuerzo por disminuir o evadir las tasas impositivas a ellas aplicadas. Si bien, se pretende que las empresas locales aprovechen las tecnologías y las prácticas organizacionales de las transnacionales, tomando en cuenta su posición líder en dichos ámbitos, por lo general las tecnologías de punta no son transferidas más allá de las filiales de las transnacionales.

La posibilidad de que las ETN adopten buenas prácticas empresariales, en términos de responsabilidad social, es un tema de debate. Por un lado, se pone en manifiesto que pese a todas las iniciativas, lo que predomina son las metas e intereses empresariales. No obstante, hoy en día, algunas empresas han percibido que una actitud proactiva más que

reactiva puede traducirse en beneficios económicos. De hecho, las empresas son conscientes de que se ha estado generando un creciente interés por parte de los consumidores en relación con su comportamiento. Incluso, algunas reconocen que el adoptar estas prácticas puede mejorar la imagen de la empresa. Cualquiera que sea la razón por la que se produzca este cambio dentro de las ETN, no cabe duda, que en gran medida, estas se han presentado gracias a las presiones ejercidas por medio de campañas internacionales de sensibilización y denuncia.

En este capítulo, se han revisado los argumentos que dieron origen a dos de los principales instrumentos internacionales para normar el funcionamiento de las empresas transnacionales. Todo lo expuesto anteriormente, alumbra un corolario bien importante que permite distinguir que los temas laborales, sociales y medioambientales se ven desplazados hacia sistemas de regulación no normativos; sistemas diversos que pueden encuadrarse en la Responsabilidad Social y en los denominados Códigos de Conducta. Su aparente beneficio, ventajas y neutralidad, como complemento de las normas internacionales, se ven desplazadas por el objetivo que persiguen; sustituir las señas de identidad de las legislaciones nacionales e internacionales, es decir, se impone la coercitividad, la imperatividad y el control judicial, por la voluntariedad y en el mejor de los casos, por “auditorías especializadas”, que más bien operan al margen de las reglas de funcionamiento para beneficiar a los actores globales, las empresas transnacionales.

Por otra parte, la actividad económica de éstas empresas dentro del comercio internacional se aferran a lo imperativo, restringido y la búsqueda de un control, como puntos clave para su funcionamiento. Son la expresión de la jerarquía del mercado y de la acumulación de capital de unos pocos frente a las mayorías sociales. El sistema económico necesita seguridad jurídica en el resultado final del iter normativo, no se puede permitir que

los mercados y transnacionales funcionen libremente sin un marco regulatorio, porque podrían obtener lo que anhelan, el poder absoluto.

Pero el proceso de elaboración de las normas, principios y recomendaciones necesitan mecanismos de funcionamiento rápidos, dotados de adaptabilidad, con plazos de vigencia flexibles y con sistemas ágiles de modificación, es decir, procedimientos donde prime la celeridad, y por tanto, que los requerimientos complejos puedan beneficiar y responder a los derechos y obligaciones de los trabajadores. Las ETN, deben ser sometidas a controles, al menos desde una perspectiva formal. La celeridad junto a la confidencialidad, proveen a las empresas transnacionales y al comercio internacional de máxima seguridad en los resultados y arbitrariedad en su funcionamiento.

Capítulo 2. DIRECTRICES GLOBALES SOBRE RELACIONES LABORALES EN ECUADOR

Hemos dedicado el capítulo 1, a analizar las características, la evolución y el funcionamiento del régimen internacional del trabajo, examinando la dinámica y progreso de la creación de las directrices globales para las ETN sobre el manejo de las relaciones laborales, presentes en la literatura acerca de los instrumentos intergubernamentales de la OIT y la OCDE. Así, se han reseñado las discusiones acerca de las funciones de las empresas transnacionales como órganos de la sociedad y sus responsabilidades en materia laboral (apartado 1.1), se han abordado las diferentes iniciativas sobre códigos de conducta (apartado 1.2) y, finalmente, se han revisado las Directrices para las Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social de la Organización Internacional del Trabajo y, la Responsabilidad Social Corporativa (apartado 1.3).

Es decir, hemos prestado atención a la parte de la literatura que se pregunta si diversos sistemas como las directrices globales, la responsabilidad social y los denominados códigos de conducta van más allá de simples recomendaciones, principios o estándares voluntarios con una estructura normativa, que vele por la cooperación y satisfacción de los intereses de los trabajadores, empresas y gobiernos, siendo nuestra conclusión no alentadora del todo. No hay duda, que las Directrices han logrado ser más y mejor conocidas como instrumentos de responsabilidad social corporativa (RSC).

De lo que hemos concluido hasta el momento, las Directrices son recomendaciones que proveen a las empresas una serie de principios y estándares no vinculantes y voluntarios, y carecen de sanciones para asegurar su vigencia efectiva.

El presente capítulo pretende poner algo de orden a este, digamos, sin fin de iniciativas laborales y sociales. Con este propósito, lo hemos estructurado en los siguientes apartados: en primer lugar, se realiza una delimitación de la aplicabilidad de las directrices globales sobre relaciones laborales, apuntando asimismo algunos elementos del contexto socioeconómico y político que determinan la esencia de esta iniciativa; en segundo lugar, se examina la dimensión laboral en los países periféricos, exponiendo la realidad y las iniciativas en este ámbito; y, finalmente, tras una breve panorámica del escenario actual de las relaciones laborales, se exponen los principales resultados de una reciente investigación, particularmente relevante en este campo, sobre el desarrollo de iniciativas adoptadas por una empresa transnacional, donde examinaremos el proceso de elaboración, ejecución y evaluación de las mismas. Por último, exponemos una serie de consideraciones valorativas sobre el caso estudiado y una respuesta a la pregunta objeto de nuestra investigación.

2.1. Aplicabilidad de las Directrices Globales sobre relaciones laborales

En la última década, un número creciente de empresas no sólo transnacionales, sino también locales, han comenzado a adoptar voluntariamente iniciativas sociales de diverso tipo, orientadas a asumir cierto grado de compromiso sobre las posibles externalidades negativas, no sólo en términos laborales, sino también sociales y medioambientales, derivadas de sus actuaciones. Un fenómeno que tiene algunos antecedentes históricos, particularmente en el centro del sistema internacional, cuyas diversas manifestaciones se encuadran en la actualidad, bajo la denominación de *responsabilidad social corporativa*. No obstante, las iniciativas tienen lugar principalmente en los países desarrollados –aunque no de forma exclusiva– y son implantadas de forma predominante por las empresas de mayor tamaño.

Las directrices globales junto con la responsabilidad social corporativa, constituyen un fenómeno ambiguo y ciertamente complejo, en el que aparecen interrelacionados diferentes elementos. De hecho, como manifestamos en el capítulo anterior, el concepto de RSC se utiliza de forma general para designar iniciativas empresariales muy diversas de orden económico, social y medioambiental, que no se basan en procesos jurídicos y son de naturaleza voluntaria.

Por un lado, si se desplaza el análisis del contenido de las iniciativas al diseño, ejecución y evaluación de las mismas, sería oportuno mencionar, que un elemento central en el discurso moderno sobre la construcción de un régimen internacional del trabajo, es la implicación de otros actores distintos a los propietarios o ejecutivos de las empresas, las denominadas “partes interesadas o stakeholders”⁵². Unos actores con intereses diferenciados y contrapuestos, cuya participación real en las iniciativas adoptadas por las empresas suelen ser en general, muy reducidas o prácticamente nulas.

Por otro lado, la internalización de directrices globales, conlleva a analizar las iniciativas adoptadas por las empresas transnacionales, centrándonos específicamente en aquellas actuaciones relacionadas con la *dimensión laboral*. No obstante, en este estudio se considera sutilmente, una de las tantas áreas de actuación relacionadas con la RSC, la *acción social*.

2.1.1. Países periféricos

Los cambios experimentados por la economía mundial en lo que va de los últimos años, y cuya expresión más concreta ha sido la transnacionalización de los capitales y la apertura de los mercados, tanto comerciales como financieros, trajo consecuencias

⁵² Véase, en este sentido, Regina Kreide (2007:102).

desfavorables para los trabajadores, especialmente en los países periféricos. Sus economías altamente dependientes de los países desarrollados, con menor capacidad de decisión, con gobiernos y políticas débiles, inestables y esencialmente productoras de materias primas y productos agrícolas, han debido experimentar una fuerte disminución de sus estándares laborales: “inestabilidad en el empleo, bajos salarios, inseguridad o pérdida de beneficios sociales, tales como previsión y salud, jornadas extenuantes de trabajo, obstáculos objetivos para el ejercicio del legítimo derecho a organizarse y a negociar colectivamente y la explotación del trabajo infantil y adolescente.” (P. Baltera y E. Díaz, 2005:18)

A esto se suma, los daños al medio ambiente y la sobre explotación de los recursos naturales.

Aunque la globalización se ha convertido en un camino que refuerza los procesos de apertura comercial, financiera e integración regional, entre los diferentes países; podemos evidenciar, también, que la globalización importa contradicciones evidentes. Su primer impacto es una dinamización de la economía en general, con el constante crecimiento en el empleo, aunque en la mayoría de los casos un empleo con salario precario como producto de una fuerte eliminación de las regulaciones a la inversión, las condiciones y derechos fundamentales del trabajo. No obstante, en esta misma realidad, se incrementa las desigualdades como consecuencia del desarrollo disímil de los distintos sectores y de las diferencias en las remuneraciones entre los trabajadores.

En otras palabras, el proceso de globalización tiende a favorecer el desarrollo económico y la generación de riqueza, por un lado, mientras que por otro, relega o excluye a grandes sectores de la población de los beneficios del proceso de crecimiento.

Los impactos negativos de la globalización en grandes sectores de trabajadores y de la población en general, insta a los distintos sectores de la sociedad: gobiernos, ciudadanía,

empresas; a respetar y hacer respetar los derechos laborales fundamentales. En ello la internalización del régimen internacional por medio de las directrices globales tiene un gran aporte que realizar.

Las directrices globales para el manejo de las relaciones laborales, por parte de las empresas transnacionales, cualquiera sea su funcionamiento, se convierten en un iniciativa que ha estado emergiendo con fuerza en los últimos tiempos, especialmente en los países periféricos. Una incógnita interesante de despejar son las causas o razones que motivan a las transnacionales a preocuparse por el tema laboral, social y ambiental, como vías para intentar dar soluciones a problemas sociales, que han estado surgiendo o potenciándose.

En una ETN, todos y cada uno de sus empleados a lo largo del mundo no entran a formar parte de la organización aislados de las influencias de sus respectivos entornos locales. Por el contrario, los trabajadores se integran en la organización con un importante cúmulo de aprendizaje social que afecta su disposición tanto hacia la forma como hacia la sustancia de ciertas prácticas e iniciativas.

Gran parte de la población en los países periféricos pertenece a los denominados working poor. “The working poor are those who spent at least 27 weeks in the labor force (working or looking for work), but whose incomes fell below the official poverty threshold”⁵³. Es decir, personas que si bien tienen un trabajo, éste no les permite vivir de manera adecuada, sea por las condiciones o las prácticas laborales.

En las zonas de libre comercio –mejor conocidas como maquiladoras–que se encuentran localizadas en Filipinas, China, México, Vietnam, Sri Lanka, El Salvador y Nicaragua, donde gran número de ETN producen para conocidas empresas como Wal-Mart, Tommy Hilfiger, Cap o Nike, la catastrófica situación es parecida. “[...] allí hay obreras que

⁵³ *A Profile of the Working Poor*, s.l., U.S. Department of Labor, 2005, p.1.

trabajan a destajo siete días a la semana, desde las siete y media de la mañana hasta la medianoche, y reciben un salario por horas con el cual no se aproximan siquiera a llevar una vida digna”⁵⁴. En estos espacios económicos –considerados regímenes aduaneros especiales⁵⁵– su estructura es ser carentes de derecho, con los que los Estados buscan ser atractivos para las empresas transnacionales en la competencia internacional. Es así, como pueden prosperar sin trabas, sin ninguno de los controles que rigen para el cumplimiento de estándares laborales y los correspondientes niveles de salarios.

Sin embargo, no se trata de averiguar si las empresas están obligadas a cumplir estándares para el manejo de sus relaciones laborales, justicia y derechos humanos. Nadie discute que las ETN tienen obligaciones sociales. Más bien las posiciones discrepan en torno a cuál debe ser la naturaleza de esas obligaciones. La polémica se centra en la manera en que las obligaciones de las empresas transnacionales deben fundamentarse y qué contienen.

Como manifiesta Regina Kreide, “las empresas transnacionales no sólo están obligadas a respetar los derechos humanos, sino también principios de justicia, los cuales incluyen principios de derechos humanos”⁵⁶. De allí, que las obligaciones derivadas de los derechos humanos podrían eludirse recurriendo a acuerdos y reglas internacionales de tipo legal. Sin embargo, hay que tener en cuenta que la estructura organizativa de una ETN puede verse inducida a sostener principios de justicia que sin embargo contradicen sus intereses comerciales legítimos. Tal como la autora lo expone, “estos son acuerdos libremente

⁵⁴ Ministerio de Trabajo, “Informe sobre el Control en las Áreas Maquila y Protegida”, San Salvador, SETEFE, 2000, en <http://www.nlcnet.org/elsalvador>

⁵⁵ Ley Orgánica de Aduanas, Sección II Regímenes Especiales, art. 67.- La maquila es el régimen suspensivo del pago de impuestos, que permite el ingreso de mercancías por un plazo determinado, para luego de un proceso de transformación ser reexportadas.

⁵⁶ Regina Kreide, “Justicia global, pobreza y responsabilidad: ¿tienen obligaciones las empresas transnacionales?”, en Francisco Cortés y Miguel Giusti, editores, *Justicia Global, derechos humanos y responsabilidad*, Bogotá, Panamericana Formas e impresos, 2007, p. 102.

adoptados para establecer y mantener estándares de producción, trabajo y comercio. Parecen ser, en la actual constelación del poder, el único camino para comprometer a las empresas transnacionales con un sistema legal con mayor carácter vinculante” (R. Kreide, 2007:103).

Desde esta perspectiva normativa el carácter vinculante, continúa siendo un paradigma lleno de escepticismo.

En el siguiente apartado, se expone algunos de los principales resultados de una investigación sobre las actuaciones en materia laboral, desarrolladas por una empresa transnacional alemana que tiene su filial en Ecuador. Donde se ha considerado tanto el contenido de las iniciativas como el proceso de diseño, ejecución y evaluación de las mismas. Para la realización de esta investigación, se ha utilizado diferentes fuentes de información: en primer lugar, se ha realizado un trabajo de campo, sobre la base de entrevistas en profundidad a los directivos, responsables del departamento de recursos humanos y calidad y, a los trabajadores. Asimismo, se ha efectuado entrevistas a ex trabajadores e informantes claves dentro de la organización. En segundo lugar, se ha recopilado y analizado la documentación propia de la empresa (informes, revistas y documentos electrónicos). Por último, se ha completado el análisis con bibliografía específica sobre las actuaciones desarrolladas por las empresas transnacionales, especialmente en el ámbito internacional.

2.2. Estudio de caso: DHL Express (Ecuador) S.A.

El escenario de los instrumentos internacionales para el manejo de las relaciones laborales, por parte de las ETN en Ecuador, puede calificarse en términos generales como de desarrollo incipiente, en comparación a otros países como Argentina, Chile y México. Ello se manifiesta en primer lugar en el tipo y número de iniciativas adoptadas por las empresas, pero también en las actuaciones impulsadas por otros actores⁵⁷ involucrados en el desarrollo y mejoramiento de las relaciones laborales y la responsabilidad social.

Los encargados del manejo de las relaciones laborales y la responsabilidad social en la transnacional DHL Express (Ecuador) S.A.⁵⁸, asumen que el concepto de la dirección de los instrumentos intergubernamentales de la OIT, la OCDE y la responsabilidad social, deben ser adoptados como una condición de sostenibilidad, en otras palabras, el éxito o fracaso de la empresa y su permanencia en los mercados, dependerá de la adopción y práctica efectiva de estos instrumentos y, argumentan que cualquier empresa en la actualidad tiene la necesidad de declarar y ejecutar una gestión responsable. De tal manera, que la construcción de una imagen interna y externa sería condición necesaria para ser viable en sus relaciones con el mercado y sus trabajadores.

A continuación, recojo algunas opiniones vertidas por los representantes de la empresa, frente a lo que estamos comentando.

Creemos que nuestro programa de sostenibilidad, debido a que combina nuestras principales competencias en logística postal y Express, nuestra probada trayectoria en innovación y el talento y dinamismo de nuestros 285.000 empleados en más de 220 países y territorios, nos permite contribuir a solucionar muchos de los desafíos sociales y ambientales que enfrenta el mundo. De este modo enfrentamos nuestra responsabilidad por las personas y el medio ambiente. Al mismo tiempo, nuestro apoyo a los principios de Sostenibilidad ayuda a que nuestras unidades comerciales sobrelleven tales desafíos; es por eso que aseguramos la supervivencia a largo plazo de nuestro negocio.⁵⁹

⁵⁷ Organizaciones no gubernamentales, agentes sociales, agentes sindicales, entre otros.

⁵⁸ Véase Anexo N° 4.- Características corporativas y económicas DHL Express (Ecuador) S.A.

⁵⁹ Disponible en <http://www.dhl.com/publish/g0/en/about/sustainability.high.html>

“Hablar de responsabilidad social empresarial sin hablar de nuestro enfoque hacia la sostenibilidad no tiene ningún sentido. Para DHL el desarrollo sostenible es una forma de vida empresarial exitosa, mediante la cual se logran resultados económicos”.

“DHL Express es una empresa transparente en su gestión, es una empresa con calidad de servicio; todos nuestros actos tienen sustentabilidad en el tiempo”.

“En este entorno se hace cada vez más demandante que la empresa sea sustentable. Por ello DHL debe partir por ser sustentable internamente para ser sustentable externamente; la sustentabilidad no puede ser sólo una cáscara, se desmoronaría muy rápido, muy fácil”.

Los temas relacionados con la responsabilidad social en DHL Express, se exhiben como una condición de desarrollo organizacional, que permite definir una imagen corporativa que proyecta la empresa como sostenible frente a sus consumidores interesados. De esta forma, se marca una distinción en los objetivos estratégicos de la ETN y se reafirma esa distinción con lo que es la generosidad.

“La responsabilidad social es un pilar estratégico de desarrollo empresarial, son prácticas que son necesarias compartir con nuestros clientes y evitar quedarse como otra empresa más en el mercado”.

“Estamos confiados a apoyar a nuestros trabajadores y clientes en quienes trabajamos y reconocemos la necesidad de contribuir a su bienestar con nuestros conocimientos técnicos y cualificaciones profesionales.”

“El respeto y la comprensión hacia nuestros trabajadores, es una manera sensible de ocuparse de sus cuestiones claves, son lo más importante para nosotros, mientras continuamos construyendo confianza y credibilidad dentro de nuestro ambiente internacional.”

“Nuestra empresa entiende la responsabilidad social no sólo como una acción hacia la comunidad, sino también como una decisión que forma parte de la estructura de negocios, de la estrategia de servicios, y que está unida de manera integral a todo lo que es el funcionamiento empresarial”.

Es importante señalar, que se encuentra generalizado el argumento de que una gestión efectivamente responsable y solidaria, es lo que permite la permanencia de una ETN dentro del mercado. En este sentido, el rol que desempeña la globalización, en cuanto a la utilización de nuevos y efectivos medios de comunicación, es un dato que le permitiría proyectar una determinada imagen, que por un lado la beneficia, pero que también, al exhibir la empresa problemas no resueltos, puede ser una amenaza.

El concepto de sostenibilidad mencionado en líneas anteriores, combina además la preocupación por el cuidado del medio ambiente, en cuanto a las condiciones del traslado de los paquetes, visto como un proceso de producción, con un manejo efectivo de la empresa en relación con, el logro de sus objetivos económicos. De esta forma, la sostenibilidad permanece estrictamente unida a la viabilidad de la empresa, considerando que su desarrollo en los ambientes de mercado depende en gran medida de la exposición pública de sus acciones y de su relación con los actuales y futuros consumidores.

El manejo correcto de las relaciones laborales, se presenta como aplicación de prácticas que van más allá de lo legal, ámbito que, según se expresa en esta empresa, resulta un marco limitado a la hora de posicionarse en el mercado mundial, que directa o indirectamente condiciona la implementación de políticas modernas de relaciones laborales, con la ciudadanía, con la competencia⁶⁰. En este sentido, la empresa tiende a compararse y ser comparada globalmente, cuestión que de uno u otro modo orienta su gestión empresarial. En general, los principios de relaciones laborales y sociales que se establecen dentro de la ETN, surgen o se motivan desde la dirigencia de la empresa matriz hacia sus filiales y desde allí, son proyectadas hacia los distintos niveles de trabajadores, con el objetivo de promover una cultura que identifique a la empresa y que la mantenga en la dirección de sus objetivos definidos.⁶¹

“Tenemos una misión, una visión, valores corporativos como compromiso a esa misión y visión, y más aún, tenemos nuestro código de conducta con lineamientos y reglas claras que cubren un amplio aspecto de situaciones. Todo aquello, refleja nuestro compromiso para actuar con integridad, responsabilidad, ética y dentro de la ley.”

“Nos interesa saber que hay un motor interno, que la organización se preocupa del tema, que es proactiva, que va más allá de lo que exige la ley esto ordena la empresa, genera objetivos y planes, bajo el concepto de mejoramiento continuo y un futuro común”.

⁶⁰ Opinión vertida por uno de los responsables de recursos humanos.

⁶¹ “Función de las empresas multinacionales en la creación de empleos en los países en desarrollo”, en *Nueva Sociedad*, N° 26, 1976, p. 146-154.

Los enunciados que con más frecuencia, expresan la visión de un manejo de relaciones laborales y responsabilidad social en DHL Express y que le permita constituirse en líder en el campo de los negocios, son en general, aquellos que mencionan su código de conducta y certificado de calidad, como: ética empresarial, calidad de vida laboral, medio ambiente (campaña global **GOGREEN**), compromiso con la comunidad y comercialización y marketing responsable.⁶²

En este caso estudiado, existe una ausencia de participación de los trabajadores en la formulación de temas, ámbitos y políticas en cuanto a mejora de las relaciones laborales, más bien todo apunta, al mejoramiento de los servicios que ofrece y la apertura de nuevas oportunidades de negocios. No obstante, DHL Express asume como necesaria su participación en cuanto a la construcción y adopción de una cultura organizacional. Sin embargo, cuando esta participación se concreta, no pasa de ser solamente “consultiva”, hay reuniones directas con los mandos medios y éstos con los trabajadores. Todo esto, conlleva a la aplicación de determinados instrumentos que permiten medir el impacto de las acciones de la empresa en sus negocios.

Es evidente, que las iniciativas sobre empleo, son manejadas desde los planos directivos de la ETN, donde se establecen las necesidades de proyectarlas hacia el resto de la organización; no surgen como una construcción participativa e integradora, sino que más bien, buscan la adhesión de los distintos niveles dentro de ella.

“Nuestros siete valores corporativos⁶³, crean una cultura empresarial con valor añadido y nos guía en el camino para llegar a ser más fuerte que nuestros competidores. Nuestra cultura empresarial une la excelencia de nuestras filiales individuales y su cultura empresarial única para producir una

⁶² Britta Hecker, “Walking small”, en *Network*, Issue 18, Bonn, Deutsche Post AG/DHL Global Business Services, 2007 p. 14-21.

⁶³ I) Suministrar una calidad excelente.- II) Lograr el éxito de nuestros clientes.- III) Fomentar la franqueza.- IV) Actuar conforme a prioridades claras.- V) Actuar de manera emprendedora.- VI) Actuar con integridad interna y externamente.- VII) Asumir responsabilidades sociales.-
en <http://www.dhl.com.ec/publish/ec/es/Carrera/ElEmpleador.high.html#>

fuerza compartida. Aquí lo que hay es un compromiso de alinear a todo nuestro capital humano, a nuestros colaboradores, a nuestras 300.000 personas en todo el mundo, con los principios, con los valores, con la misión de la empresa”.

Es frecuente en DHL Express y en otras ETN asentadas en el país, que el tema se desvirtúe del manejo de relaciones laborales a conceptos de RSC, principalmente, en lo que se refiere al empleo. Reflejo de ello, es que en estas empresas, las personas que manejan estos temas, no cuentan con mucha información acerca de la aplicación del concepto de las Directrices de la OCDE y la OIT, resultando así una separación en las iniciativas, que sólo conlleva a exhibir acciones de responsabilidad social y códigos de conducta internos.⁶⁴ Muchas empresas –incluida DHL Express– caen entonces, en la paradoja de representarse a sí mismas como empresas socialmente responsables, pero no cuentan con políticas relacionadas con las directrices globales, por ejemplo, con la definición de un buen trato laboral, el resguardo de la participación de los trabajadores, la eliminación del trabajo obligatorio, la protección contra la discriminación, etc.⁶⁵, todos ellos, aspectos consignados más como principios de RSC que como principios de la OCDE y la OIT.

“Una activa y abierta cultura empresarial hace de nosotros un atractivo empleador para la gente sumamente talentosa y refuerza nuestra posición de responsable ciudadano global corporativo en este mundo.”

“Hemos hecho bastante, pero aún nos falta mucho para que el tema de la responsabilidad social no sólo sea un concepto, sino que forme parte de la gestión de toda la empresa”.

En DHL Express, existe una endeble política de responsabilidad social hacia lo interno. No han definido ni desarrollado acciones destinadas, por ejemplo, a mejorar la calidad de vida en el trabajo, ajustándose a principios éticos. Los ejecutivos afirman valorar

⁶⁴ Manfred Löwisch, *Multinational enterprises (MNE) and labor problems according to the law of the Federal Republic of Germany*, Freiburg, Sonderdrucke aus der Albert-Ludwigs-Universität, 2008, p.43-58.

⁶⁵ Véase, las Directrices para las Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y, la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

aspectos tales como el clima laboral de la empresa y la comunicación constante con los trabajadores. En lo relacionado al clima laboral, atribuyen importancia al trato de los trabajadores, el desarrollo profesional y las condiciones de empleo y trabajo. Y en el campo de la comunicación interna (generalmente por intranet y revistas), asignan relevancia a los medios que promueven una visión de empresa y que permiten construir una relación fluida con sus trabajadores, en la solución de inquietudes y problemas.

2.2.1. Visión de los representantes de la empresa

2.2.1.1. Trabajadores y su participación

En DHL Express, “no existe sindicato”. Según expresa el departamento de recursos humanos y calidad, consideran que éste no es necesario, porque mantienen relación directa con cada uno de los trabajadores.

“En ningún momento, nos hemos manifestado ni a favor ni en contra de los sindicatos y es muy curioso que aun teniendo alrededor de trescientos mil empleados en todo el mundo, nunca se haya constituido un sindicato. Básicamente, porque cualquier empleado puede acceder al gerente general, al gerente de estación Guayaquil, Cuenca o Manta. En el directorio están sus teléfonos, aquí no hay restricciones.”

La buena información de los trabajadores, es vista como factor positivo en la construcción de un clima laboral adecuado al funcionamiento integral de la empresa, porque permite eliminar desconfianzas entre los distintos niveles de la organización. Para ello, como mencionamos anteriormente, DHL Express cuentan con distintos instrumentos (intranet, revistas u otros medios de circulación interna) que informan de la gestión interna de los proyectos y de las diferentes actividades.

Por lo general, el “lead” o jefe de grupo, es el que mantiene la relación con sus colaboradores dentro del departamento, definiendo para ello reuniones periódicas, así como

también, una política de “puertas abiertas”. Por estos medios los trabajadores expresan sus opiniones, inquietudes y problemas.

Las entrevistas realizadas, permitieron analizar en este tema y precisar distintas formas para relacionarse desde los planos gerenciales con los trabajadores. Se puede apreciar a lo menos estas dos diferenciaciones, por el grado de acercamiento o trabajo conjunto alcanzado entre las partes.

a) Relación Fragmentada

DHL Express es una empresa en la que es posible percibir este tipo de relación, ha introducido ajustes en sus relaciones laborales, a menudo condicionada por cambios estructurales en la Ley Orgánica de Aduanas, el Reglamento específico para el régimen particular o de excepción de tráfico postal internacional, correos rápidos o courier, y la crisis financiera global, cuyos cambios no han permitido que se logren establecer canales efectivos de comunicación para la construcción de vínculos de cooperación mutua, que superen desconfianzas y conflictos entre sus trabajadores y clientes. Esta situación se presenta como una deficiencia que requiere ser superada, a medida que se logren definir canales de comunicación, en el contexto de las nuevas formas organizativas que adquiere la empresa.

“Hemos experimentado períodos de cambios muy difíciles en los últimos tres años, lo cual ha sido acompañado de despidos, ello ha generado un clima de intranquilidad, de incertidumbre y resentimiento. Este año se han incorporado varias acciones que tienen que ver con recuperar el buen clima que había antes de estos cambios, pero no es fácil porque se ha sufrido mucho”.

Es evidente, que se plantea la intención de un manejo estratégico del clima laboral, en cuyo proceso el cuidado de las comunicaciones con los trabajadores, puede contribuir a generar confianzas que ordenen y mejoren las relaciones laborales.

“Para DHL es vital que nuestros colaboradores entiendan que pertenecen a esta gran empresa, que se identifiquen con ella y ello pasa mucho, por las comunicaciones y esfuerzos internos que se haga”.

“Estamos convencidos, y es lo que la gerencia y la regional (casa matriz) han tratado de transmitir, de que mientras los trabajadores estén motivados con lo que están haciendo, y sean escuchados, la empresa va a estar mucho mejor e internamente va a haber un clima mucho más favorable”.

Es importante destacar que mientras esto ocurre, no se percibe por parte de los departamentos de RR.HH. y Calidad, una valoración del aporte que los trabajadores pueden hacer a la empresa. No hay una visión global que los incluya como parte de su desarrollo.

“Los trabajadores después de lo que han vivido, no han sido un grupo fácil de llevar en DHL. Tienen resentimientos, sólo algunos se quieren reunir, hay peleas, hay diferencias. Con el tiempo, sin embargo, hay que ir limando esas diferencias”.

Lo que predomina en este tipo de relación fragmentada, es la imagen de la empresa que busca la manera de seguir satisfaciendo a los clientes, convirtiéndose de esta forma en un instrumento de conflicto, que dificulta avanzar hacia su entendimiento y cooperación entre las partes, favoreciendo sólo la reproducción de relaciones conflictivas.

En definitiva, los encargados de las relaciones laborales y sociales, expresan una estimación positiva del potencial que representan los trabajadores para la empresa, para el cumplimiento de sus objetivos y para el desarrollo adecuado de la organización, que tiene que ver con la comunicación fluida entre las partes, basada en la confianza y en la definición de prioridades. Sin embargo, no se aprecia una valoración positiva de la participación de los trabajadores, en la construcción de una empresa con vida corporativa.

b) Cooperación entre las partes

Las entrevistas permitieron reconocer, que aunque sea muchas veces baja la participación de los trabajadores en el proceso de cambios, este tipo de relación se encuentra mediada por los “revenues” o rendimientos económicos esperados por la

empresa, para lo cual es necesaria una participación de toda la organización, a través de grupos de trabajo.

De allí, se reconoce que la información con la que cuenta el trabajador es de importancia para la empresa, gestión interna y externa y planes de desarrollo, resultando un elemento de primera necesidad para involucrarlo más directamente al cumplimiento de los objetivos corporativos.⁶⁶

“Tenemos reuniones de comunicaciones mensuales. Diferentes temas se comunican y se informan a puertas abiertas. Si un colaborador nuestro tiene una inquietud, siempre va a ser escuchado, tenemos una estructura por equipos de trabajo, estos equipos tienen sus targets y metas, saben dónde están aportando, así su trabajo tiene una razón de ser”.

“Los lead de cada departamento, se reúnen por lo menos una vez al mes, con el Gerente de Estación, tienen una relación bastante proactiva en términos de construir y eso se da no sólo por los medios formales, sino también por los medios informales. Tenemos una empresa cuya estructura jerárquica está basada en el trabajo en equipo”.

Actualmente, DHL Express otorga mayor responsabilidad a los trabajadores en los procesos de calidad, servicios y atención al cliente. Así, la empresa ve una forma de comprometerlos en el tema de la RSC. En algunos casos, se han diseñado programas de calidad total, en los cuales el personal es considerado un factor de suma importancia.

La intención de esta empresa, es construir un sistema de organización participativa, sobre la base de, relaciones laborales con cooperación, enmarcadas en la aplicación de principios que giran en torno a los conceptos de comunicación, motivación, diálogo y rendimiento, para el logro y cumplimiento de los objetivos de la empresa.

2.2.1.2. Iniciativas laborales y prácticas de trabajo digno

Se puede afirmar que dentro de esta empresa, se cuenta con ciertas políticas de tratamiento de situaciones o hechos de discriminación dentro de la organización, aunque no

⁶⁶ Oliver Schmidt, *Understanding the case of international labour standards – methodological insights into an ongoing debate*, Munich, Munich Personal RePEc Archive, 2007, p. 5-8.

estén bien difundidas. Esto porque, no se reconoce la necesidad de abordarla como problema, se parte del supuesto de que no se presentan casos. De conformidad con lo expresado por los ejecutivos entrevistados, en la empresa existen más bien, políticas de ingreso y ascensos que contienen mecanismos a prueba de discriminación, sin embargo a la hora de la calificación predominan los factores técnico-profesionales.

“Los procesos de selección y contratación de personal son abiertos, de manera que todos puedan participar, así la compañía selecciona el candidato más adecuado para el cargo”.

“La competitividad y la necesidad de estar en los mercados mundiales obliga a ser profesionales y aquí las condiciones se dan para que los mejores suban”.

“En DHL, cuando existe una vacante, los postulantes deben cumplir con un perfil profesional, con las competencias, habilidades o destrezas que se están pidiendo para el cargo”.

En DHL Express (Ecuador) S.A. existe instrumentos que permiten observar problemas de discriminación; cuestión que estaría asociada al desarrollo de procesos de auditoría interna y que son aplicados por empresas externas.

“En Ecuador tenemos prácticas en contra de la discriminación, pero como ésta es una empresa alemana, la empresa los tiene presente como propia política”.

El fomento de la no discriminación como concepto de igualdad de trato, forma parte de un programa de desarrollo organizacional que implica “igualar las estructuras” y generar nuevas instancias de participación de los trabajadores⁶⁷. Según el siguiente comentario, la empresa ha impulsado esta iniciativa:

“Aquí, existe una relación abierta, el empleado tiene la misma distinción de trato que el gerente general. Tú te puedes sentar en la mesa del comedor con el gerente, courier y éstos se pueden sentar conmigo; los estacionamientos no tienen nombre, no son exclusivos”.

⁶⁷ Bundesvereinigung der Deutschen Arbeitgeberverbände (BDA), *Human rights and multinational enterprises: Possibilities and limits of what business can do*, Berlin, Abteilung Europäische Union und Internationale Sozialpolitik, 2008, p. 14.

Las dotaciones de personal dentro del departamento de operaciones –los couriers–, tienen una baja presencia femenina, situación que es explicada por las personas entrevistadas debido a las duras jornadas que son consideradas “propias de hombres” y a una selección natural del mercado de trabajo. Esta situación es tomada como un dato y no se problematiza. No obstante, es interesante la iniciativa propuesta por DHL Express dando cabida dentro de este departamento a una mujer. De esta forma, se favorece la integración de mujeres en campos laborales considerados exclusivamente masculinos.

“En nuestra estación Quito, tenemos colaboradoras en la parte administrativa, pero también hace 6 años se incorporó una mujer a la fuerza laboral, como courier, tema no muy común dentro del departamento de operaciones”.

En lo que respecta la protección a la maternidad, varios entrevistados del departamento de recursos humanos, señalaron que la empresa cuenta con facilidades para las embarazadas, que en algunos casos van más allá de lo establecido en el Código de Trabajo, por ejemplo: jornadas reducidas por lactancia y trabajo a domicilio.

“Generalmente, las madres de POS (Point of Service), COSTUMER SERVICE u otros departamentos les ofrecemos este tipo de medidas. Sin embargo, otras se adecuan, dejan a su guagua y van a trabajar no más”.

“Confiamos en nuestras colaboradoras, ni siquiera se pide la licencia, si la mamá tiene que permanecer al lado de su hijo por enfermedad, está la voluntad de conceder el permiso”.

2.2.1.3. Desarrollo profesional, remuneraciones y beneficios

Hoy es común que las empresas implementen programas de capacitación para los trabajadores, DHL Express no es la excepción. Las capacitaciones son vistas como una necesidad de la empresa, como un instrumento que permite mejorar su adaptación a los requerimientos actuales de un mercado cada vez más competitivo. Este especial interés por

el desarrollo profesional de sus trabajadores, está vinculado directamente por directrices de la casa matriz localizada en Alemania.

El objetivo de las capacitaciones, es avanzar en la consolidación de procesos corporativos más eficientes. Al involucrar al trabajador en este cambio ofreciéndole las herramientas necesarias, se espera que desarrolle sus capacidades técnicas, pero también que logre motivación personal, que se sienta parte de ese proceso y acepte las condiciones.

La empresa pretende que sus trabajadores, mediante relaciones laborales con acción cooperativa o participativa, registren mayor coherencia en la aplicación práctica de una política estructurada, que responde a un plan general de modernización de trabajo en la empresa.

“Entendemos que la capacitación es una necesidad. No es un gasto, es una inversión. En esta empresa hay una fuerte inversión en las personas, a través de cursos on-line donde las personas pueden tomar cualquier curso e ir desarrollándolo en sus horas libres e incluso desde su casa. DHL pone todos los recursos a sus colaboradores para brindarles de manera oportuna la capacitación”.

“Si queremos ser exitosos como compañía, tenemos que tener una misión, y para poder alcanzar esa misión, tenemos que definir qué tipo de competencias tiene que tener la organización y su personal”.

“La empresa tiene una sala de entrenamiento tanto en Guayaquil y en Quito. Está acondicionada con un equipo multimedia, pizarra, escritorio, mesas y sillas. Cada año hacemos valoraciones de las necesidades de capacitación, la gerencia aprueba los planes y los va ejecutando en el transcurso del año”.

“Estar capacitado, hace que la persona esté mucho más motivada, concurra a su lugar de trabajo con más ánimos, porque sabe que va a ser una persona mucho más respetada por su lead y por sus compañeros, y va a tener la tranquilidad de saber hacer muy bien su trabajo”.

Esta integración de los trabajadores a procesos de capacitación, puede potenciar otras modalidades de participación en la empresa, como en el caso de *First Choice*, que es “una iniciativa de los empleados de DHL, que busca mejorar las relaciones con los

consumidores, mejorar los procesos e incrementar la lealtad de la sociedad al uso de los servicios.”⁶⁸

“Con la iniciativa FIRST CHOICE, la empresa lanzó el tema de “buenas ideas” y “los proyectos de mejora”, los trabajadores participan y la empresa otorga reconocimientos. Con ello se generó un mecanismo de retribución, (según), el impacto que tenga el proyecto en el funcionamiento productivo de los servicios de la empresa y en sus resultados”.

En general, los programas de capacitación hacia los trabajadores, tienen necesidad de incorporar conocimientos cada vez más especializados para el desarrollo de las tareas que requieren los negocios corporativos de la empresa, o la gestión interna. Con ello se busca además, establecer un vínculo entre capacitación, motivación y productividad. A esto se suma, el mejoramiento básico del nivel cultural de sus empleados, como pieza fundamental para el crecimiento personal del trabajador y su rendimiento profesional.

Ahora bien, pasando al tema de las remuneraciones y los beneficios, los entrevistados definen los sueldos pagados por DHL como de “mercado”. Indican que estudios del área, precisan lo que debe cancelarse por el desempeño de determinadas tareas, un indicador que sirve como referencia para definir los niveles de remuneraciones, incorporando cierta flexibilidad con el otorgamiento de bonos o incentivos, conforme a los niveles de productividad.

“Hacemos estudios de mercado, nuestros sueldos son de mercado teniendo en cuenta la inflación. Estos valores tienen una distinción para cada uno de los cargos, también se valora la experiencia, los títulos profesionales cuando se trata de profesionales”.

“Las remuneraciones se definen en relación con el trabajo desempeñado. Por ejemplo, en el departamento de SERVICIO AL CLIENTE GATEWAY sus sueldos tienen un bono”.

“Tenemos sueldos competitivos en relación con el mercado, estamos sobre el promedio y en relación con el mercado de multinacionales estamos dentro del promedio”.

⁶⁸ Holger Winklbauer, “The Change Agent: First Choice, for our customers. Worldwide”, en *Network*, Issue 15, Bonn, Deutsche Post AG/DHL Global Business Services, 2007, p. 18-21.

El mejor desempeño en DHL Express, es promovido a través del cumplimiento de metas, gratificadas por bonos de reconocimiento por las tareas cumplidas.

“En el departamento de ventas hay tres tipos de incentivos por metas (uno, dos y tres). El grado uno es grupal (Departamento de Ventas GYE), pero hay un aporte individual. El grado dos es por estación, es decir, si la estación GYE no logra la meta, los trabajadores no logran el incentivo adicional, si se logra todos reciben; y hay un tercer incentivo que es de seguridad, y éste también es por grupo”.

“La remuneración está sujeta al desempeño y al cumplimiento de metas, es una remuneración flexible. Después de fijársele las metas al gerente de estación, éste se las fija a su lead comercial, el lead a su equipo y de ahí para abajo. El esquema de evaluación de desempeño y cumplimiento de metas considera todos los compromisos que el trabajador toma y de ello depende el resultado que arroja a fin del período, por ello los valores son variables”.

“También tenemos una remuneración fija y una remuneración flexible por el cumplimiento de metas. El mismo empleado elabora sus metas individuales, las conversa con su lead y su recompensa a fin de año va a depender de si cumplió o no con las metas, si las cumplió recibirá un cien por ciento, si las sobre cumplió recibirá más”.

“Existe una estructura de remuneración por grados y de acuerdo con la experiencia y al desempeño, las personas pueden ir cambiando de grado”.

En DHL el tema de la remuneración flexible se maneja como un instrumento de promoción de desempeño, intenta aumentar la motivación de empleados a adoptar los objetivos de la empresa, haciéndolos parte en sus resultados. Es evidente, que esta modalidad tendría una relación directa con los programas de capacitación y con las posibilidades de promoción dentro de la empresa.

2.2.1.4. Condiciones de trabajo

Las condiciones de trabajo, guardan estrecha relación con la prevención de riesgos laborales. Los entrevistados en este punto, manifestaron un alto nivel de preocupación por el tema y señalaron implementar medidas orientadas al control de situaciones riesgosas y a la vigilancia permanente del uso de instrumentos de seguridad, sobre todo en el departamento de operaciones donde se encuentran las encomiendas e incluso paquetes con

un peso superior a los 10 kg. DHL Express, cuenta con un departamento de seguridad, que realiza además acciones de capacitación en la materia.

Algunas políticas innovadoras se detallan en las citas siguientes.

“En la empresa hay una política de “prevención segura”, a través de las cuales cada trabajador es responsable de su propio cuidado y de sus compañeros en el entorno de la oficina”.

“Antiguamente era moda no usar elementos de seguridad e identificaciones. Hoy en día es moda usarlos, hay un cambio cultural. Se ha logrado reducir mucho la gravedad de las observaciones”.

Además de estas acciones, se observa una preocupación especial por la salud de los trabajadores, superando la exclusiva vigilancia de los temas de higiene y seguridad.

“En la estación GYE, tenemos un consultorio médico, donde se atienden a nuestros colaboradores en cualquier momento, hay chequeos médicos gratuitos, tomas de presión cardiaca. Lo importante es que esta es la forma de construir una empresa sana”.

El tema del empleo en DHL Express, tiene gran relación con las condiciones de estabilidad, principalmente en los momentos en que la empresa se ve sometida a cambios. La posibilidad de despido de una parte importante del personal, es una opción que tiene la empresa y que no sólo se encuentra asociada a períodos de baja rentabilidad o pérdidas, sino también a momentos inesperados, por ejemplo, la crisis financiera y económica global, como también, los procesos de cambios en las legislaciones y reglamentos para el funcionamiento de las actividades del courier. DHL Express, no fue la excepción, y se vio enfrentada en el pasado reciente a este tipo de situaciones.

En los casos de despido, esta empresa aplicó un nivel de cuidado y respeto por los trabajadores, primero intentando evitar el despido, y, luego, asumiendo ciertos costos con políticas de reconversión de capital humano; u otorgando mayores beneficios de los que establece la ley a los despedidos. Es decir, lo conceptualizan más bien como un “proceso de despido”.

“Detrás de la gente que se despide hay familias, por lo tanto, siempre nuestras indemnizaciones son superiores a lo que la ley establece”.

“En el caso de los ejecutivos, en muchas ocasiones se les da *out placement*, y en el caso de los empleados, aún cuando no existe una política de reinserción, vemos cada caso, es decir, si existe la posibilidad de que sea contratado nuevamente, se busca esa posibilidad”.

Sólo en unos de los comentarios, se detectó una relación estrecha entre empresa y trabajadores, para enfrentar estas situaciones, buscando en común, acuerdos para la solución de los problemas o para minimizar el impacto de las medidas adoptadas por la gerencia general de la empresa.

Aunque, los empleados sean informados o no de estas medidas, finalmente es la empresa que define cómo se manejará la situación.

“El 2008 y lo que va de este año, debido a la crisis (financiera y económica) mundial, se produjo una pequeña reducción de personal. Cuando hay que despedir a alguien, nosotros realizamos el respectivo aviso, se explican las razones, existe un trato respetuoso desde la empresa hacia nuestros colaboradores”.

“Muchas de las decisiones son estratégicas, que ni siquiera están en los ejecutivos, sino que están en la gerencia, por lo tanto, no es que le andemos preguntando a todo el mundo cómo lo vamos a hacer, a los empleados se les anticipa algunas medidas que se toman, pero no participan en el proceso”.

Por otro lado, se han producido situaciones de despido que no se relacionan con períodos de crisis o cambios en la organización, sino que tienen que ver con bajo rendimientos o faltas de los trabajadores.

“Cuando el desempeño de un trabajador es malo, se conversa con él para ver cuáles son las áreas que debe mejorar y se llega a un compromiso. Se le da las herramientas y las oportunidades para que cambie y ese proceso es conocido por todo el mundo; sólo una vez que se ha agotado se llega a la decisión o al acuerdo de que tiene que irse. Cuando alguien se va, generalmente, no es noticia para nadie”.

Es claro que DHL Express, no reconoce el despido como un mecanismo directo de adaptación a períodos de baja rentabilidad.

“El Gobierno ecuatoriano implementó a inicios de este año, medidas económicas, financieras, de balanza de pagos, entre otras; para contrarrestar los efectos adversos de la recesión económica mundial. Lo que implicó para nuestro negocio una caída grave en los servicios de transporte y paquetería. Sin embargo, DHL Express implementó estructuras flexibles y eficientes, que permitieron estar permanentemente en reestructuración. Más allá de una crisis; yo diría que estamos en la crisis de la globalización. Y, así como en ocasiones se despide, en otras (como ocurrió a inicios del año 2008) se tuvo que contratar un significativo capital humano, porque el negocio creció”.

2.2.2. Visión de los trabajadores

2.2.2.1. Trabajadores y su participación

El manejo de las relaciones laborales y la responsabilidad social corporativa deben ser entendidos como un asunto de empresa, que involucra a la organización en su totalidad. Si bien estos conceptos, forman parte de la iniciativa de la ETN, su implementación integral requiere de la participación de todos los niveles organizacionales. Como se observó en los apartados anteriores, una política dirigida hacia el correcto manejo de las relaciones laborales, no debe ser ajena a los trabajadores, ni tampoco promoverse sólo de forma externa, sin considerar las condiciones de trabajo, sin una comunicación abierta y efectiva con el personal, además debe ser auténtica e integral; ya que sólo contribuirá, a la generación de desconfianzas y desmejoramiento del clima laboral.

De las entrevistas realizadas, podríamos manifestar que la situación más óptima que se aprecia en esta empresa, corresponde a una participación consultiva en aspectos que tienen que ver directamente con la política de recursos humanos y se produce en determinados momentos, como por ejemplo, frente a la reestructuración de la compañía que demanda el despido de personal.

Lo necesario es buscar en forma conjunta la manera de minimizar el impacto de los cambios. En el otro extremo, se ubican aquellas situaciones en las cuales la gerencia mantiene una relación conflictiva con los trabajadores, presentándose situaciones de nula

información de la compañía hacia ellos. Entre una y otra situación descrita, presentamos distintos escenarios que detallan la realidad que viven los trabajadores.

a) Escenario 1: Relación agradable con la empresa

Se observa el desarrollo de un proceso en el que los trabajadores han tenido un acercamiento con la empresa en cuanto al establecimiento de canales de comunicación y diálogo, sustentado en una actitud proactiva y de cooperación por parte de la empresa. Muchos manifestaron que los conflictos y la crisis interna están mejorando. Además, calificaron positivamente la disposición de la empresa al diálogo, evaluando también sus resultados. Para ellos, las ventajas principalmente, es la de mantener canales fluidos, constantes y expeditos de comunicación, en la obtención de beneficios concretos producto de éstas iniciativas.

En este escenario, los trabajadores sienten que existe aún un modelo participativo en el manejo de las relaciones laborales. Lo cual requiere de su involucramiento en todo momento. Así, la mayor comunicación e información es un requerimiento para los objetivos que se ha propuesto la empresa.

“Como empleado, me siento feliz que la empresa me escuche y que me tome en cuenta. Porque la gracia no es que solamente me escuchen, la gracia es que tomen en cuenta lo que estoy planteando. Alguno de nosotros, hemos quizás obligado a la empresa a escucharnos y a tomar carta en algunos asuntos que estaban en el aire y no tenían solución”.

Los trabajadores reconocen haber participado en la construcción de un nuevo tipo de relación con la empresa, el vínculo entre las partes se fortalece desde una nueva forma de entender la cooperación, se conforma una relación identificada con la idea de “ser parte de la gran máquina amarilla –DHL–” y de esta manera ellos incorporan también sus objetivos.

“Mensualmente, tenemos reunión de comunicaciones con el gerente. Él nos indica cómo va la gestión de la empresa, cómo está el negocio, cómo van las ventas, cómo van los servicios, cuál es el revenue de la empresa, cuánto se ha vendido, es decir toda la información”.

Los comentarios aquí citados, muestran un grado avanzado en la comunicación entre empresa y trabajadores, estos últimos manejan una cantidad importante de antecedentes con respecto a la gestión de la empresa, lo que sin duda es un elemento clave a la hora de conformar una actitud positiva hacia la compañía. La transparencia en la información, contribuye a la generación de un clima de confianza y un sentimiento de pertenencia de los trabajadores hacia la empresa. Por eso, resulta interesante contrastar estos comentarios con otros, los mismos que serán presentados más adelante.

“Antiguamente, todo lo manejaba la gerencia, y nosotros sólo veíamos el resultado cuando ya estaba todo resuelto. Ahora todo ha cambiado, tenemos información de lo que pasa con la empresa casi al mismo tiempo que la gerencia y eso ha significado para nosotros conocer la realidad misma. Me agrada la idea de conocer cómo se maneja el negocio, cómo se mueven los clientes, y cómo tenemos que estar preparados. Creo, que estamos recién aprendiendo, implica aguantar y aguantar; y sobre todo compartir la presión con los jefes”.

Ese aumento de información que reciben los trabajadores les otorga también mayor responsabilidad. Sin embargo, a pesar que los trabajadores que integran este escenario, se autodefinen como proactivos en el diálogo, habiendo establecido una relación de cooperación con la empresa en un nivel de reciprocidad “tú me das y yo te doy”, no hay que perder de vista que la empresa forma parte de una lógica de mercado en donde la rentabilidad y la competitividad son centrales. Por lo tanto, sus procesos de negocios y su gestión de los recursos humanos deben sintonizar con dicha lógica, lo que no sólo implica una necesaria mayor participación de los trabajadores en los procesos, a través de canales de comunicación, del conocimiento de las estructuras jerárquicas, y estar dispuestos a ser más competitivos y responsables con los servicios que ofrecen, en cuanto a calidad y

seguridad; sino también, la integración de nuevas formas de adaptación a los mercados, caracterizados entre otros, por la mayor incorporación de trabajadores temporales (vacacionistas), de las remuneraciones variables o por rendimiento, lo cual podría significar, un deterioro de las condiciones generales de trabajo⁶⁹. A pesar de ello, no es un tema que los trabajadores adscritos en este escenario, parecen tener claro ni suficientemente incorporado.

b) Escenario 2: Relación conflictiva

Este escenario en cambio, presenta casos en que la relación DHL-trabajadores se desarrolla en un ambiente de desconfianza y conflictos. Los trabajadores señalaron como problemas: la falta de más información de la empresa, la actitud de hostigamiento en ciertas actividades para que ellos obtén por renunciar voluntariamente. Este escenario es totalmente contrario al anterior. Diversas son las opiniones que a continuación presentamos:

“La empresa nos entrega revistas, pero no participamos en todo momento de los proyectos. En lo personal, no tenemos idea de los planes que tiene la empresa y aunque la tuviéramos, no opinamos, no podemos opinar”.

“No poseo una computadora con internet, el mayor tiempo paso en las empresas realizando pick-up (recolección de sobres y paquetes) o entregando paquetes. El tema de la información no es el punto débil de la empresa, pero siempre me entero después de un tiempo. Nuestro lead, de vez en cuando se preocupa por decirnos lo que está pasando. La gente que se entera son los que andan con corbata, nosotros los couriers no sabemos qué está pasando”.

“Me encantaría que la empresa nos entregara una copia con los temas tratados a todos los trabajadores, pero no lo hace, solamente se la entrega a los gerentes, a los leads de departamento, hasta ahí no más llega. Alguna vez creo, que los informes de gestión los enviaron por mail, pero no todos tenemos acceso a un computador”.

⁶⁹ Matthias Busse, *Do Transnational Corporations Care About Labour Standards?*, Hamburgo, Hamburgisches Welt-Wirtschafts-Archiv (HWWA) - Hamburg Institute of International Economics, 2002, p. 7-23.

Es claro que los trabajadores se resienten por esta falta de información y consideran poco deferente la actitud de la empresa a su potencial aporte al desarrollo, como también una discriminación hacia los trabajadores de menor nivel jerárquico “los couriers”.

Otro tema a destacar, es que la relación DHL-trabajador se desarrolla en un abierto enfrentamiento. El resentimiento y la desconfianza de los trabajadores aumentaron con los despidos dados a partir de la crisis financiera mundial, al observar las contradicciones de la vida interna de la empresa con su discurso externo, con la imagen pública que construyen y proyectan. Pero, más que la actitud de los gerentes hacia un trabajador, lo que se expresa en la postura gerencial es un modo cultural de entender la gestión de la empresa, *en la que no tiene cabida la acción del trabajador cuando se habla de reducción de costos*, y, en la que, puede predominar que el revenue no caiga más, por decisiones superiores de la regional (casa matriz).

“En las reuniones de comunicaciones con la gerencia y nuestros leads, se dice a todo que sí, pero luego -los lead sobre todo- no cumplen lo que se acuerda o dice la gerencia. Como trabajador, uno se da cuenta cuando las cosas van bien o mal, y muchos compañeros luego de ver esta realidad, hacen las cosas de mala gana. Tenemos presente que no se debe amar a la empresa, sino amar lo que hacemos”.

Resulta entonces, incongruente que la empresa manteniendo este nivel de desacuerdo con sus trabajadores forme parte de la corriente de responsabilidad social y apuntando siempre a un adecuado y eficaz manejo de las relaciones laborales. Diariamente, busca proyectar una imagen externa acorde con los principios y valores que ella postula. Esta actitud no hace más que profundizar la desconfianza de los trabajadores hacia la empresa.

c) Escenario 3: Visiones Divergentes

Los casos agrupados en este escenario, presentan a trabajadores con opiniones diversas y hacen diagnósticos distintos sobre sus relaciones laborales.

Dentro de DHL Express, hay trabajadores que señalaron adoptar un estilo de cooperación directa con la directiva de la empresa, incorporando en todo momento sus objetivos como parte de su trabajo. En otras palabras, reconocieron que la trayectoria de la empresa, y de ellos como trabajadores se encuentra unida y se sienten partícipes.

“Mijo, no quiere decir que esto siempre haya sido un delicioso pan de dulce, ha costado formar parte de esta organización y que se te reconozca como tal”.

“Tenemos una relación directa con recursos humanos y con el gerente, pero esto se genera no por accidente, siempre debe suceder algo, para que los jefes reaccionen y se den cuenta que tenemos alguna herramienta que les puede facilitar en algo, y así solucionar problemas.

Tal como pasó en enero 2008, cuando trabajamos de 5 am hasta 10 pm, logrando sacar paquetes de la aduana para evitar en algo los problemas con los clientes. Desde allí se generó un nuevo estilo, un nuevo compromiso, una alianza estratégica con la gerencia”.

En estas opiniones, los trabajadores señalan que la empresa ha habilitado formas de transmisión de la información hacia ellos y, por lo tanto, se espera mejores resultados económicos para todos.

“La empresa tiene una página de internet a la que todos los trabajadores tienen acceso, sólo hay que tener clave. Contiene información de diferentes tópicos para el desarrollo del trabajo.

Hay mucha gente que a lo mejor no la ve, por tiempo o por comodidad, pero yo diría que hoy día un buen porcentaje del personal la revisa”.

En cuanto a la cooperación, las entrevistas nos mostraron una estimación positiva de la actitud de la empresa y los trabajadores, lo cual en el marco de una organización moderna es fundamental para el cumplimiento de los objetivos estratégicos que la orientan.

“Nosotros podemos avanzar mucho, si conversamos, promoviendo cosas, siendo creativos se logran resultados. No digo que esto sea el remedio, de repente nos cuesta mucho, discutimos, pero se tienen logros. Estamos en una empresa transnacional prestigiosa, y mediante esfuerzo diario y de acuerdo con los presupuestos, iremos mejorando la calidad de vida de todos, dentro de la tremenda presión que aún estamos viviendo por la reducción de costos. Le pido a Dios que nos ayude”.

Pero este conjunto de opiniones, son abiertamente discutidas con lo planteado por otro grupo de trabajadores, discordes con la política interna de la empresa. Ellos señalaron, que DHL Express, lejos de hacerlos parte de las estrategias corporativas en torno a los compromisos de responsabilidad social empresarial y las declaraciones de la OIT y OCDE, buscan disminuir su poder de acción. La relación conflictiva entre las partes ha llevado a que algunos dejen de trabajar o simplemente se enfermen. Temas que han alentado esta problemática, se dan cuando se atenta en contra los derechos reconocidos de los trabajadores, como el pago de remuneraciones.

“Desde enero de 2008, hemos venido trabajando cuatro a cinco horas extraordinarias diarias y después cuando hemos querido ejercer el derecho a cobrar lo que nos corresponde, RR.HH. manifiesta que tenemos en nuestro sueldo un bono y que nuestro cargo no aplica para horas extras”.

Por otro lado, el tema como es el acceso a la información para el acercamiento de las partes hacia los objetivos comunes, que debiera integrarse en el marco de buenas relaciones laborales y sociales, también es objeto de cuestionamiento.

“Sé que hay información en intranet, pero es de difícil acceso, no tengo el tiempo ni la facilidad para ingresar. Tendría que pedirle un computador a otro compañero que sí tiene acceso, lo que es un poco difícil porque todo el mundo está sobre cargado de trabajo”.

Asimismo, es importante ahondar algo más, sobre las distintas visiones que tienen los trabajadores. A un lado, se ubican aquellos, que subsumen sus objetivos a los de la empresa, defendiendo una cooperación extrema; mientras que por el otro lado, están los que se plantean de manera autónoma y defensora de sus derechos.

“Como se porta conmigo, yo me porto; entonces nosotros le decimos lo mismo a la gente, si la empresa quiere que no sólo entreguemos paquetes sino que vendamos servicios, haremos todo lo posible para ser buenos para vender servicios. O sea, no nos cuestionamos el sistema, porque no nos podemos meter en una cosa tan complicada, solamente nos instalamos en él y vemos cómo nos podemos manejar”.

“Siempre será importante que haya un aumento en los sueldos, que haya reconocimiento, el tema del respeto a nuestros derechos laborales es central y ello no significa que nos quedamos en el pasado. Uno es trabajador para una gran empresa y puedo tener buenas relaciones, buen contacto, una comunicación fluida, pero no puedo confundir los planos. Amo lo que hago pero no a la empresa”.

2.2.2.2. Iniciativas laborales y prácticas de trabajo digno

Gran parte de los trabajadores entrevistados, expresaron que existe igualdad de trato en los distintos departamentos de la empresa.

No obstante, se aprecia que es un tema sobre el que no han reflexionado suficientemente.

Así, es posible encontrar opiniones que responden a contenidos muy diversos. Por ejemplo, uno de los trabajadores enfatizó en la discriminación por aspecto físico:

“Mis compañeras se alisan el cabello, se maquillan adecuadamente, porque así son mejor miradas; una negrita gordita, no va a trabajar jamás acá”.

Esta situación es evidente, sobre todo en los departamentos de POS, dedicados a la venta de servicios y atención a los clientes; tanto damas y caballeros tienen un rostro impecable (hermoso) como carta de presentación.

Otro aspecto a abordar, es el tipo de trato que reciben los trabajadores en la empresa. Si bien, esta es una característica que no se equipara en estricto sentido a los contenidos más amplios del concepto de discriminación, resulta interesante observar la importancia que los trabajadores le atribuyen a este asunto, lo que en mayor o menor medida condiciona su disposición y la disposición del conjunto de trabajadores hacia la empresa.

“El problema es la actitud de un pequeño grupo jefes, pasa un jefe y no te saluda, o te dice alguna frase entre los dientes, considero que no te respeta como persona. Aquí todos somos trabajadores, desde el gerente para abajo, todos merecemos respeto, pero acá hay personas que tienen muchos privilegios y no son precisamente los que han luchado por la empresa; eso va cambiando negativamente la mentalidad de un trabajador”.

Como contrapunto, otros trabajadores consideran que en la empresa hay buen trato.

“El gerente va al lado de los trabajadores, los saluda y les habla de su trabajo, eso es importante, porque nos sentimos consideradas, no nos sentimos marginadas, por lo tanto no me considero sólo una herramienta que la utilizan para ejecutar una determinada función”.

Obviamente, esta estimación positiva –por así considerarla– de un acercamiento tal como señala el comentario anterior, no es sustentable si no se apoya en una política de recursos humanos que otorgue un grado de confianza entre las partes. Es decir, lo que esta trabajadora manifestó, es del respeto a la persona en su lugar de trabajo, del respeto hacia su actividad y del reconocimiento del aporte que ella hace a la empresa.

El tema de la protección a la maternidad, es otro aspecto considerado como parte del manejo de las relaciones laborales. En DHL Express, se reconoce una actitud positiva de la compañía hacia las madres, es decir, una voluntad de beneficiar por sobre el código de trabajo a quienes se encuentran embarazadas o han sido madres recientemente.

“Cuando alguien sale embarazada, la ley la respalda, tiene derechos: derecho a la lactancia materna por ejemplo, que es una cuestión humana; un jornada de labores de 7 horas, pero como ello es una incomodidad para la empresa, generalmente ¿qué es lo que hacen?, no la dan, la negocian, para que la trabajadora se vaya media hora antes al final de la jornada, o sea, el hijo no mama, tiene que tomar leche de tarro, porque en el fondo obligan a que así sea. Si la madre no lo acepta, le crea conflicto a la empresa, entonces mejor transa y deja sin comer al hijo. Así, la madre empieza a perder la leche materna y la tiene que botar en los baños”.

Es evidente, que las opiniones referidas a la protección de la maternidad son en muchos casos contradictorias. En una entrevista se señaló:

“En DHL existe un buen trato para las madres, ellas tienen muchas facilidades. Después del posnatal pueden trabajar media jornada, en otras partes estos beneficios no existen y siempre es traumático para la madre cuando se le acaba el posnatal”.

Y en el otro, se obtuvo una opinión en extremo diferente:

“A las mujeres le plantean que DHL está muy preocupada por ellas y les quieren dar todas las facilidades para que estén con sus hijos, con su familia, eso hace que se pongan contentas, pero no se dan cuenta que al final esto en la práctica significa una rebaja en el sueldo”.

“Una trabajadora que está en el área de Servicio al Cliente, donde se atienden quejas y reclamos diariamente; su doctor le recomendó y le hizo un certificado para que la cambiaran de puesto de trabajo a donde hubiese menos estrés para ella y para su hijo. Sin embargo la tuvieron meses esperando sin cambiarla”.

No obstante, de acuerdo con la opinión de los trabajadores, los temas de discriminación y protección a la maternidad, en general, no han sido incorporados a la gestión interna de la empresa en un nivel que supere lo establecido legalmente.

Algunos trabajadores mencionan también, situaciones de discriminación hacia el personal temporal (vacacionista), que abarca diversos ámbitos de la calidad de vida en el trabajo. En dichos casos, la empresa privilegia criterios económicos de reducción de costos y, en consecuencia, su política de personal busca desentenderse de las condiciones de trabajo de un capital humano que realiza parte de la actividad productiva de los servicios.

Un ejemplo.

“Se nota mucha discriminación con los vacacionistas. Nosotros trabajamos mucho con ellos porque forman parte de nuestro departamento sobre todo en los momentos de vacaciones. Sin embargo notamos una diferencia grande con respecto a nosotros. No tienen los mismos beneficios similares a los nuestros: los almuerzos, el trato. Siendo compañeros nuestros y estando en el mismo piso son presionados por su tiempo de estancia en la ejecución de actividades, lo que va perjudicando el ambiente laboral de todos.

La discriminación parece acentuarse con el personal temporal (vacacionista), según varios trabajadores en DHL Express, opinaron que son considerados de una categoría menor, desprotegidos e inestables laboralmente. La empresa simplemente cumple con la aportación al seguro pero, se desliga de sus responsabilidades, no asumiendo su protección ni el reconocimiento de su contribución al desarrollo de la compañía.

“No tienen derecho a los beneficios del seguro privado de AIG Metropolitana, no tienen derecho a los beneficios de vacaciones”.

“Ser vacacionista no tiene mayor ventajas, en estos momentos tengo un trabajo y es lo importante. Los vacacionistas tenemos sueldos mucho más bajos, sin gratificaciones, sin los mismos beneficios, existe una discriminación”.

Por otro lado, una de las opiniones vistas como más ligada a la empresa, puntualizó un ejemplo de discriminación relacionado con la raza:

“En la empresa no existe un empleado de color en las áreas administrativas, sin embargo en el área operativa trabaja un compañero con esta característica. Uno sólo uno, pero él ingreso como lavador de carros gracias a un ex-jefe”.

Mientras que otros trabajadores, señalaron un ejemplo distintivo, en cuanto al género:

“Sobre más del 65% del personal de DHL Express es femenino, incluso en el plano gerencial y ejecutivo donde se toman las decisiones, hay mujeres”.

En esta empresa como se ha mencionado, hay más de una opinión. Las visiones divergentes se expresan en relación con el trato laboral. Podría decirse, en lo que se refiere a discriminación, que se notan diferencias de énfasis, y en lo que concierne al tema maternidad, hay desencuentros radicales.

2.2.2.3. Desarrollo profesional, remuneraciones y beneficios

En la empresa la capacitación es de primera necesidad para la adaptación de su personal a los constantes requerimientos de mercados competitivos, que exigen mayor velocidad de respuesta y mayores estándares de calidad en los servicios. Pero en el marco de lo que se entiende por relaciones laborales, la capacitación debe integrar, además de los cálculos de rendimiento, productividad y rentabilidad económica, criterios de desarrollo humano de su personal.

Las opiniones de los distintos entrevistados, salvo excepciones, señalan que en la empresa se desarrollan procesos de capacitación, los cuales son valorados positivamente,

pues favorecen el aumento de conocimientos de los trabajadores para un mejoramiento de las tareas ejecutadas, lo que constituye un aporte para la empresa.

“A todos nosotros se nos da capacitación, de acuerdo con las necesidades que tiene el área donde trabajamos”.

“A través de las reuniones que mantenemos con nuestro lead, la empresa se dio cuenta de la necesidad de capacitarnos y completamos cursos on-line por medio de intranet”.

“Se capacitó a los departamentos de Ventas, Gateway y POS en el área de comercio exterior, para lo que se contrató a la Universidad Técnica Equinoccial (UTE)”.

Por otro lado, también hay trabajadores que dan cuenta de las falencias en la implementación de los programas de capacitación, lo cual impacta en los trabajadores, quienes viven una desafección de la empresa al sentir que su aporte no es valorado.

“Nos pusieron computadores con internet y clave, pero no nos enseñaron cómo usarlos. Por curiosidad de aprender hemos llegado a saber lo que sabemos”.

En otros casos, los trabajadores expresaron que aún cuando en la empresa existe una política de capacitación, se aleja muchas veces de los intereses del trabajador, al definirse netamente en función de los objetivos de la empresa, dejando poco espacio a los intereses particulares de los trabajadores, en materia de desarrollo personal y profesional.

“Tú recibes la capacitación que determina recursos humanos. Usualmente, se da en horas de trabajo. Así que, debemos ajustarnos con nuestras actividades o tiempo de descanso”.

De igual manera, se indica que la falta de influencia de los trabajadores en la definición de políticas de capacitación al personal no contribuye a la generación de confianzas entre las partes, por el contrario, los trabajadores asumen que el tema de la capacitación es en gran medida un aprovechamiento que hace la empresa para mejorar los beneficios y no un esfuerzo real y equitativo por mejorar el capital humano de sus trabajadores.

“En el portal de intranet existen diferentes cursos on-line, pero seamos sinceros quien te guía a menos que te sientas obligado a hacerlo”.

Comentarios de los trabajadores, acerca de la implementación de programas de capacitación al personal, permiten asegurar que estos no implican necesariamente la promoción del capital humano, ni el mejoramiento de sus condiciones de empleo. El nivel de remuneraciones y la obtención de beneficios adicionales están casi siempre supeditados al cumplimiento de metas que la misma compañía las define.

En relación con las políticas de promoción y ascenso, los trabajadores identifican procesos poco transparentes, en tanto observan ciertos favoritismos de los leads, es decir, “quién me convenga más, lo contrato”.

“Yo puedo ser muy bueno para el trabajo, pero para asumir nuevos roles debo ser más que excelente, debo ser supremo. Los años de experiencia dentro de la empresa, juega un rol importantísimo para acceder a un nuevo cargo”.

“No hay política de ascensos. El ascenso se da cuando existe una plaza desocupada y se convoca a concurso. Por lo menos así funciona en Ecuador, porque en Europa si hay carrera empresarial. Anualmente, tenemos evaluación de cargo y desempeño, sin embargo la calificación no puede ser excelente, sino seríamos GERENTES. Hoy día la función que realiza un trabajador no dice ninguna relación con lo que dice su contrato”.

Los trabajadores también expresaron insatisfacción con sus remuneraciones. Es común que la empresa maneje un discurso en cuanto a que los sueldos corresponden a los “valores de mercado”, pero expresan malestar sobre todo con las remuneraciones de los puestos de menor calificación.

“La empresa te habla del mercado nacional, del mercado global, pero al final es ella que regula los sueldos, porque es la que en definitiva contrata”.

“Soy consciente que la empresa nos da sueldos un poquito más altos que en cualquier otra empresa, pero nunca tanto, sabe cómo está la situación y eso se convierte en una gran oportunidad para la empresa”.

2.2.2.4. Condiciones de trabajo

Las opiniones de los trabajadores respecto a las condiciones de trabajo, son diversas y se dividen entre aquéllas que consideran que la empresa mantiene políticas efectivas de protección de los trabajadores en sus lugares de trabajo y, en muchas ocasiones, sobrepasando lo estipulado en el marco de lo legal, hasta aquéllas en que sólo se reconocen criterios económicos de reducción de costos y por ende prácticas negligentes de la empresa en relación con el manejo laboral.

Entre los casos en que los trabajadores evaluaron positivamente la labor de la empresa, se encuentran aquéllas que han incorporado modelos de gestión participativos y en el que hay preocupación por el control de los factores de riesgo, para lo cual desarrollan procesos de capacitación.

“La seguridad es una preocupación constante de la empresa. Nos entregan elementos de seguridad como fajas, bandas y otras cosas. Vigilan que las personas los utilicen, dan también bastante capacitación en el tema”.

“DHL es una empresa de servicios, por lo tanto el número de accidentes es muy bajo, a pesar de ello se muestra preocupación, por ejemplo, si se utilizan sillas adecuadas para la postura”.

“Nosotros nos vigilamos y nos corregimos para que no ocurran accidentes, por ejemplo, cuando levantamos los paquetes, prestamos atención que no lo haga sólo en caso que la caja sea pesada. También en la empresa hay apoyo a los trabajadores enfermos, con atención médica y con tiempo para realizarse exámenes o ir al Seguro”.

La preocupación por la salud de los trabajadores involucraría también acciones que trascienden la actividad laboral en DHL Express.

“Anualmente, tenemos la visita del Ministerio de Salud Pública, con enfermeras que vacunan contra las enfermedades virales a todos los trabajadores”.

No obstante, hay cuestionamientos y las opiniones se fundamentan del siguiente modo:

“En la empresa se aplican políticas correctivas, por eso no hay índices de accidentes laborales importantes, sin embargo se opera muy al límite de lo que exige la ley, pero no se ha trabajado en el sentido de educar, porque la prevención es también una cuestión cultural”.

“Todo tiene que ver con la cuestión de costos y, por lo tanto, las soluciones son parches, tiene que pasar algo muy grave para que se tome una medida real”.

“Tenemos una doctora, pero viene al mediodía y se va temprano”.

“Tuve una reunión hace varios meses con recursos humanos, a la que le hice saber el problema con la empresa de seguros (Metropolitana), pero hasta el día de hoy no ha habido solución. Casi siempre hay problemas con el informe y el reembolso de los valores que hemos cancelado por alguna operación o tratamiento.”

En este último comentario, la sensación de desprotección que expresa el trabajador está profundizada, por la experiencia que ha tenido con la empresa de seguros privada, que debe velar por dar respuestas oportunas en cuanto al tema salud.

Otro tema muy delicado y sobre el cual se pronunciaron los trabajadores, fue el tratamiento de los despidos. En algunos casos reconocieron que la empresa tomó ciertas medidas como apoyo al trabajador despedido.

“El tema de reducción de costos debido a la crisis, produjo que despidieron alrededor de treinta personas, y en lo que va de este año despidieron a diez. Nadie es indispensable en la empresa. En el último despido, la empresa trató de ayudar a la gente que se iba, les ofrecieron capacitación y la posibilidad de asesorarlos pero todo quedó en comentarios”.

“Los despidos se produjeron de la siguiente forma, le ofrecieron al trabajador que renuncie voluntariamente y hacen una “desvinculación asistida” usando el fondo de indemnización al cual aportamos los trabajadores y la empresa. Al final de cuentas igual es un despido aunque no lo llamen así”.

Muchas de las opiniones dan cuenta de la incorporación por parte de DHL Express de vacacionistas y pasantes universitarios como reemplazo del personal interno, quienes tienen menos derechos.

“La reducción de costos, trae consigo los despidos. Esto es una necesidad de la empresa, pero dos días después traen a un pasante universitario o incluso antes y te lo ponen al lado”.

“En Quito y Guayaquil se redujeron personas y esos puestos pasaron a terceros, su carga laboral se incrementa al igual que sus responsabilidades, y el sueldo se mantiene igual”.

“La empresa argumentó necesidades por reducir los costos debido a la crisis financiera global que debieron enfrentar, recurriendo a los despidos. Los que se fueron, los que más ganaban: Gerentes de estaciones, lead de departamentos y head de áreas”.

Otra forma de presión que algunos trabajadores señalaron como impacto en la relación laboral, fue la sobre carga de tareas y funciones.

“El problema de la presión en el trabajo es muy generalizado, por ejemplo, como courier no sólo debo preocuparme por entregar antes del medio día los paquetes nacionalizados el día anterior, sino que debo procurar atender los requerimientos de entregas especiales en horarios que no están previstos en mi ruta, debo estar preocupado por la recolección de pick-up, de entregar los paquetes con la factura o estar pendiente que me den el cheque o esperar por este, además de atender el reclamo de algún cliente que visite. Todas estas labores no significan recibir más dinero en mi sueldo sino el mismo. Es decir, aumentan mis responsabilidades sin compensación adicional”.

El objetivo de este estudio, cuyos resultados se han presentado, buscó dimensionar con la participación de los trabajadores y del empleador, el interés por abordar un tema, el manejo de las relaciones laborales; por un lado, con cierta equidad entre los actores, y por otro lado, las divergencias, los impactos negativos y los límites como una mirada que focaliza sus relaciones laborales.

2.2.3. Una evaluación al caso estudiado

La siguiente información se presenta sólo como una referencia que completa, y además, objetiviza, visiones y percepciones expresadas por los entrevistados.

En función de los hechos y opiniones anteriormente descriptos, las Directrices OCDE para Empresas Transnacionales y la Declaración Tripartita de la OIT que han sido incumplidas son:

Capítulo II.- Principios generales, párrafos 4, 7, 8 y 10

Las empresas deberán tener plenamente en cuenta las políticas fijadas por los países en que ejercen su actividad y tener en consideración las opiniones de los demás terceros interesados. A este respecto, las empresas deberán:

[...] 4. Fomentar la formación del capital humano, particularmente mediante la creación de oportunidades de empleo y el ofrecimiento de formación a los empleados.

7. Desarrollar y aplicar prácticas autodisciplinarias y sistemas de gestión eficaces que promuevan una relación de confianza recíproca entre las empresas y las sociedades en las que ejercen su actividad.

8. Promover el conocimiento por los empleados de las políticas empresariales y su conformidad con ellas, mediante una difusión adecuada de las mismas, incluso a través de programas de formación.

10. Alentar, cuando sea factible, a los socios empresariales, incluidos proveedores y subcontratistas, para que apliquen principios de conducta empresarial compatibles con las *Directrices*.

En el caso de DHL Express, queda claramente demostrado el incumplimiento de los párrafos 4, 7, 8 y 10; toda vez que no existe ofrecimiento de formación a los empleados, es decir una carrera empresarial profesional que permita ascender dentro de la compañía. A esto se suma, la desconfianza que se generó como consecuencia de despidos inminentes, así como también, el no fomentar en los proveedores principios de conducta empresarial.

Capítulo III.- Publicación de informaciones, párrafos 4 f), 5 c)

[...]4. Las empresas deberán divulgar asimismo información significativa acerca de:

f) las cuestiones significativas relativas a los empleados y a otros terceros interesados en la marcha de la empresa

5. Se anima a las empresas a comunicar informaciones adicionales que pueden incluir:

c) información sobre las relaciones con los empleados y otros terceros interesados en la marcha de la empresa.

Respecto al incumplimiento del párrafo 4 literal f y 5 literal c), este se presenta, debido a que el acceso a la información de la empresa para muchos trabajadores, en particular los couriers, es limitada, muchos no poseen una computadora con acceso y clave, y si la poseen no saben cómo utilizarla correctamente.

Capítulo IV.- Empleo y relaciones laborales, párrafos 1 c), d); 4 a); 6

[...] las empresas deberán:

1.

c) contribuir a la eliminación de toda clase de trabajo forzado u obligatorio;

d) no discriminar a sus trabajadores en el ámbito laboral o profesional por motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social [...]

4.

a) respetar una normas de empleo y relaciones laborales que no sean menos favorables que las respetadas por empresas comparables del país de acogida;

6. Cuando se contemplen cambios en sus actividades que puedan tener efectos significativos sobre los medios de subsistencia de sus trabajadores, en el caso concretamente del cierre de una entidad que implique ceses o despidos colectivos, notificar dichos cambios, con una antelación razonable, a los representantes de sus trabajadores [...]

Tanto en las directrices de la OCDE y la OIT, se establecen que las empresas contribuyan a la eliminación de todo tipo de trabajo forzado u obligatorio, de conformidad a la Declaración de la OIT de 1998, basado en el Convenio 29 (1930) y 105 (1957). El Convenio 29 pide a los gobiernos “suprimir, lo antes posible, el empleo del trabajo forzoso u obligatorio en todas sus formas” y el Convenio 105 les pide “suprimir y no hacer uso de ninguna forma de trabajo forzoso u obligatorio”. Sin embargo, en 2008 por cambios en la legislación aduanera y su reglamento, la empresa DHL Express, internamente no estuvo preparada para contrarrestar los efectos de estos cambios, lo que originó que los trabajadores laboraran más de quince horas diarias, un trabajo forzado. Cualquier trabajador podría haber cumplido sus ocho horas y retirarse, sin embargo, el problema al día siguiente sería mayor: clientes molestos, acumulación de trabajo, y más estrés. A este agravante, se suma, la no cancelación de horas extras legítimas, la empresa manifestó simplemente que ellos recibían un bono dentro de su sueldo y ese adicional no les permitía recibir las horas extraordinarias realizadas.

El principio de no discriminación en el empleo y la profesión es aplicable a las condiciones relacionadas con la contratación, el despido, la remuneración, la promoción, la formación, etc. Se incluyen en la lista, las formas prohibidas de discriminación enumeradas en el Convenio 111 de la OIT de 1958, considerándose toda distinción, exclusión o

preferencia, por estos motivos, como contraria a este convenio. Queda claramente de manifiesto en el texto de las Directrices que esta lista no es exhaustiva.

De conformidad con lo dispuesto en el párrafo 1 d), las empresas deben ofrecer las mismas oportunidades a hombres y mujeres, haciendo especial hincapié en la igualdad de los criterios de selección, remuneración y promoción y en una aplicación igualitaria de estos criterios; deben asimismo impedir las discriminaciones o el despido por motivo de matrimonio, embarazo, maternidad o paternidad.

El párrafo 6 recomienda a la empresa notificar, con una antelación razonable, a los trabajadores cuando dicha empresa contemple introducir en sus actividades cambios susceptibles de tener efectos significativos sobre los medios de subsistencia de sus trabajadores, en el caso concretamente despidos colectivos. Esto, tomó fuerza, con los cambios surgidos en 2008 y en lo que va de este año con la reducción de costos por la crisis financiera y económica global. El comunicado con antelación se perdió en el camino, el trabajador fue notificado de su separación el mismo día. No existió la notificación con “antelación razonable”.

Capítulo VII.- Intereses de los consumidores, párrafo 3

[...] Concretamente, tendrán la obligación de:

3. establecer procedimientos transparentes y eficaces para dar respuesta a las quejas de los consumidores y contribuir a la resolución justa y rápida de los litigios con los consumidores sin costes o trámites excesivos.

Esta breve mención a los intereses de los consumidores, denota la dimensión cada vez más internacional de las políticas de protección de los consumidores y de las consecuencias que pueden tener sobre estas políticas la expansión de los intercambios

internacionales, el acondicionamiento de los servicios y productos, las técnicas de comercialización y venta y las cuestiones de seguridad de los productos.

Pese a que existe en DHL Express, un código de conducta que aborda diversos aspectos a la protección de los consumidores y desarrolla su compromiso de contribuir a la protección de la salud, la seguridad y de actuar de forma que el consumidor tenga confianza en el mercado; no fue, lo suficientemente necesario para evitar problemas con los clientes y trabajadores. Con los cambios estructurales que enfrentó la empresa, la atención al cliente se desmoronó, no se podía atender al cliente con el tacto y trato acostumbrado, simplemente se buscaban soluciones individuales para cada caso, para cada queja, que a la par, trajó mayores conflictos y disgustos con quienes utilizaban el servicio.

El 28 de enero del año en curso pedí un repuesto desde Tejas (EUA) el cual por mala suerte decidí que iba a ser mi primera experiencia (PESADILLA) con **DHL**. El envío de una cajita con un peso menor a 1 libra fue de \$85,00 los cuales pagué a mi proveedor para proceder al envío, hasta aquí todo bien, luego de como cinco días recibo la llamada de DHL para decirme que ya está en Quito mi paquete y que necesitan mi RUC para facturar, me extrañó un poco, pensé que ya estaba incluido todo en los \$85, pero Ok todo bien, en impuestos se me hacía \$30,02 ya me salía caro el repuestito, luego me mandan un email en el que me dicen que mi paquete ha pasado a ser revisado por aduanas, me dije a mi mismo, "como todo está en regla no va a haber problemas". Para mi sorpresa me clavan una multa de \$52,56 según ellos por mala declaración (se ha declarado 2 piezas y han encontrado sólo 1). Pido el recibo de mi proveedor en Tejas y ahí consta una sola pieza. Entonces en conclusión el error es de DHL. Levanto la queja formal y me dicen que para un final feliz debía esperar más de dos semanas sin retirar mi paquete (Como que si no necesitara urgente iba a traer por medio de estos mamarrachos, a más de las multas por bodega que estos tipos cobran) obviamente decidí aceptar el pago y que me entreguen pronto mi repuesto. [...] la multa se debía a que en Tejas alguien seguramente digitó mal la cantidad de piezas pero que para que la denuncia prospere (debía) hacerla directamente mi proveedor en EUA. ¿Ustedes creen que esa gente tan ocupada va a perder su tiempo en denuncias infructuosas? **DHL RECONOCE LA CULPA Y NO INDEMNIZA CON UN CENTAVO A LOS AFECTADOS**. El dinero no es mucho pero me molesta la inoperancia de esta gente. **PIENSEN DOS VECES ANTES DE USAR DHL.**⁷⁰

⁷⁰ Comentario disponible en http://www.apestan.com/cases/dhl-quito-pichincha-ecuador_8438.html/

2.3. Una respuesta a nuestra pregunta

Hemos dedicado el primer capítulo de la tesis a analizar las características, la evolución y el funcionamiento del régimen internacional sobre las relaciones laborales, examinando la dinámica y progreso de la creación de las directrices globales de la OCDE y la OIT para las ETN en el manejo de las relaciones laborales, así como también, en lo que concierne a la responsabilidad social.

El capítulo segundo ha presentado los hechos más destacados, de los principales resultados de una investigación sobre las actuaciones en materia laboral y social, desarrolladas por la empresa transnacional alemana DHL Express (Ecuador) S.A. Donde se ha considerado tanto el contenido de las iniciativas como el proceso de diseño, ejecución y evaluación de las mismas. A esto se suma, las visiones de los trabajadores que permiten comparar las bondades y virtudes con la inseguridad y los límites, como eje crucial en el desarrollo y manejo adecuado de las relaciones laborales.

La presente parte tiene el objetivo de dar respuesta a nuestra pregunta planteada, objeto de esta investigación.

¿Cómo funciona la internalización del régimen internacional para el manejo de las relaciones laborales por parte de las ETN en los países periféricos?

La reflexión central que se quiere aportar es que, la internalización del régimen internacional para el manejo de las relaciones laborales, es un concepto laboral y social parcial o en construcción, no exento de contradicciones, cuyos límites y potencialidades, tanto a nivel teórico como de alcance práctico, están en gran medida por definirse. Por lo tanto, esta tesis sostiene, que el manejo de las relaciones laborales y sociales por medio de instrumentos intergubernamentales forman parte de un plus de iniciativas y cuyos cumplimientos basados en los principios de voluntariedad, permiten a una empresa poder o

no incorporarse a un proceso de mejora continua en sus relaciones laborales y responsabilidad social corporativa, pero que igualmente requiere una clara voluntad de llevarlo a cabo y, por tanto, el compromiso de respetar los principios básicos de actuación y a adoptar los instrumentos para su desarrollo, seguimiento y evaluación, consensuadamente con las partes interesadas.

Las directrices globales, son un proceso que puede suponer una aportación importante a la cohesión económica y social y, en el que, trabajando junto a las organizaciones no gubernamentales y trabajadores, así como a la implicación de otros actores, éstas podrían tener un protagonismo esencial.

Conclusiones finales

Esta es la última parte del trabajo. Discutidos ya los límites y virtudes de las directrices globales de la OCDE y la OIT, así como también, la responsabilidad social corporativa de las empresas transnacionales en los países periféricos, y más concretamente, al estudio de un caso para hacer frente a lo que hemos presentado a lo largo de esta investigación, nos disponemos ahora a plantear las conclusiones finales, algunas de carácter más general y otras específicas.

La internalización, en el sentido que en este trabajo se le ha dado, y más allá de las manifestaciones en las directrices globales que se comentan, ha tenido diversos efectos e impactos en las relaciones laborales de muchos países, y ha venido a presionar, redefinir y adoptar comportamientos de alguna manera en las empresas transnacionales. Estos efectos se han manifestado, mediante la adecuación y modificación de la legislación laboral, e inclusive, en países como Ecuador, en la manera como el código de trabajo se aplica.

Pero las iniciativas laborales no son casuales, ni han surgido de manera espontánea, forman parte de una evolución que las relaciones laborales han tenido y dentro de la cual se asiste a una etapa en la que nos encontramos ahora.

Las bases de la construcción de un incipiente espacio social de un régimen internacional del trabajo, orientado al respeto de estándares laborales mínimos en las médulas de las ETN; y, a falta de una vinculación más directa entre la dimensión económica y la social, han dado origen a iniciativas, que proponen normas y principios en materia de empleo, formación, condiciones de trabajo y relaciones laborales por parte de las empresas transnacionales, propuestas en el marco de la Organización de Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Estas instituciones intergubernamentales, han definido conceptos, directrices e instrumentos, siempre con el carácter de recomendación y de voluntariedad para las empresas transnacionales, lo que ha originado que gran cantidad de éstas, adopten las directrices para mejorar su imagen corporativa ante las protestas de diferentes sectores y de otras organizaciones sociales. Por ende, al adoptar éstas medidas unilaterales, las ETN se someten voluntariamente a procedimientos que, mediante códigos y certificaciones reconocidas internacionalmente, las califican como socialmente responsables.

A partir del análisis de las opiniones vertidas por los actores entrevistados en DHL Express (Ecuador) S.A., es posible puntualizar algunas conclusiones en relación con los temas centrales abordados en esta investigación y que forman parte de la esencia de la concepción de las relaciones laborales. A través de ellos, ha sido posible plasmar sus sentimientos, verificar las cercanías o distancias que la empresa seleccionada evidencia en su gestión, así como los desafíos y temas pendientes que sus experiencias abren, en el ánimo de articular una corriente eficaz de comportamiento empresarial responsable.

El tema del manejo de las relaciones laborales, se relaciona muy estrechamente con un claro y evidente peso específico por cumplir estándares internacionales, que pueden llegar a ser “promocionalmente interesantes”. No hay duda, que las motivaciones empresariales para adherirse a estas corrientes tienen un fuerte componente relacionado con alcanzar una mejor rentabilidad estratégica y un mejor posicionamiento en el mercado⁷¹, sin embargo, no cabe duda que existe un compromiso por parte de esta empresa con los principios y valores básicos de las Directrices de la OCDE, OIT y RSC.

⁷¹ Para las Naciones Unidas, lo que motiva a las empresas participar es “aumentar al máximo las oportunidades comerciales ampliando la visión empresarial para abarcar la dimensión social y aplicando normas y prácticas de gestión responsable”.

Para enfrentar el compromiso de adhesión a los principios y valores de estos instrumentos, la empresa estudiada ha establecido en los departamentos de recursos humanos y calidad, el tema de difusión hacia ámbitos externos (clientes, otras empresas, y público en general), cuestión que contribuye a posicionar su imagen corporativa. Estos departamentos, corresponden al área de la iniciativa “first choice”. Sin embargo, sólo en algunos casos, el área encargada de recursos humanos asume plenamente esta tarea o la comparte con el departamento de comunicaciones. Llama la atención, esa feminización de los cargos, con pocas excepciones, son siempre mujeres las responsables; que dotan de un eje importante dentro de la empresa y la sociedad.

DHL Express cuenta además, con modelos de gestión de calidad tales como, ISO 9000, ISO 14000, OHSAS⁷²) y que la empresa decide tomarlas, porque considera que existe algún incentivo para hacerlo. Esto, sin embargo, no crea una relación con los principios de las directrices de la OCDE, OIT y RSC, asociados a la dimensión de calidad de vida laboral, objeto de esta investigación.

Tampoco, consideramos que los premios y reconocimientos que ha recibido la empresa, tengan directamente que ver con una adecuada e integral incorporación de los principios y valores de las directrices. No obstante, no dejan de ser buenas formas de estimulación para la empresa, e ir más allá de las obligaciones exigidas por ley. Algo similar ocurre con las listas o rankings (FT Global 500, The Global 2000-Forbes, Business Week, entre otras), en la medida que alientan la competencia de la empresa por superarse a sí misma.

⁷² **ISO 9000** son normas de calidad y gestión continua de calidad. Orientadas a la producción de bienes o servicios. Se componen de estándares y guías relacionados con sistemas de gestión y de herramientas específicas, como los métodos de auditoría.

ISO 14000 se encarga de otorgar y estandarizar herramientas para administrar las obligaciones ambientales en una organización.

OHSAS se refiere a una serie de especificaciones sobre la salud y seguridad en el trabajo.

Así las Directrices de la OCDE y la Declaración Tripartita de la OIT, suponen una adhesión voluntaria para las ETN, por lo tanto no se les obliga a asumir los principios, reglas y recomendaciones de estos instrumentos internacionales y menos a ponerlos en práctica. No hay duda, que las acciones voluntarias, responden a una realidad; un interés por hacer mejor las cosas, independientemente que la adhesión esté impulsada por el mercado, la competitividad, o el convencimiento de que los trabajadores, los clientes, la comunidad, están primero y que sus intereses deben ser respetados, como lo exige la OCDE, la OIT y la RSC.

No obstante, la voluntariedad de los principios, reglas, normas, recomendaciones y la importancia de asumirlos libremente y por propia decisión, obliga de alguna manera a las empresas a hacer realidad sus códigos de conducta, y pasar del discurso a la práctica y en base al principio de la transparencia, someterse al control social. En este sentido, no puede evidenciarse que exista un interés de todas las empresas por adherirse en forma objetiva a los instrumentos socialmente diseñados, que evalúen los avances en materia laboral y de responsabilidad social, como tampoco, la necesidad de contar con indicadores que midan el impacto de sus políticas empresariales.

Podemos considerar, que los instrumentos se han revelado como un paso hacia la construcción de un régimen internacional de trabajo. La literatura acerca de los regímenes internacionales, ha sido percibida con frecuencia como un espacio más o menos marginal, dentro del conjunto de áreas de estudio de las Relaciones Internacionales, dedicado a analizar un fenómeno poco relevante o representativo de las dinámicas propias de la sociedad internacional. Nuestro parecer es otro, consideramos que el estudio de los regímenes internacionales puede ser visto como un espacio central de los debates teóricos en las RRII.

Evidentemente, bajo nuestro criterio, el hecho de que deba ubicarse el tema laboral, en el análisis de un fenómeno concreto de la realidad internacional, debe permitir aquilatar la utilidad de los marcos de análisis avanzados propuestos en la creación de las directrices globales. Es decir, el estudio de los regímenes internacionales, en particular el de trabajo, parece especialmente apropiado para formular y responder preguntas en común por parte de los actores en los distintos escenarios de las Relaciones Internacionales. A ello, nos emplazamos para futuras investigaciones.

Recomendaciones

La consecución de una distribución más equitativa de los beneficios derivados del comercio internacional exige que se emprendan acciones en el campo de los derechos laborales, por eso presentamos las siguientes recomendaciones:

- **Los gobiernos deberían promulgar y hacer cumplir legislaciones que estén relacionadas con los acuerdos de la OIT, OCDE y otras normas.** Todos los gobiernos tienen la obligación de garantizar el respeto de los derechos de los trabajadores, junto con unos niveles razonables de seguridad social. Una legislación nacional efectiva es la única base para la consecución del éxito en la elevación de los estándares laborales.
- **La OIT y OCDE deberían ser fortalecidas.** Se deben reconocer los vínculos entre el comercio y el trabajo, la OIT y OCDE deberían adquirir el estatus de observadores en la OMC. Al mismo tiempo, debería fortalecerse su papel promotor de capacidades en apoyo de los esfuerzos nacionales que se realicen para el cumplimiento de sus acuerdos, convenios y declaraciones.

- **Las ETN deberían dar pasos efectivos para apoyar social y económicamente el progreso en los países en desarrollo, tal y como está previsto en las Líneas Directrices de la OCDE.** Los gobiernos de la OCDE deberían aplicar de forma estándar estas líneas directrices entre los estados miembros para desarrollar unos mecanismos de investigación, control e información más eficaces, a través de los cuales las empresas puedan asumir responsabilidades.
- **Las empresas transnacionales deberían dar pasos efectivos para poner en práctica las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales.** La responsabilidad establecida por las líneas directrices de respetar los derechos humanos y laborales debería ser aplicada a toda la estructura de empresa, y en el caso de incumplimientos, la imposición de una sanción económica.

Bibliografía

A Profile of the Working Poor, s.l., U.S. Department of Labor, 2005.

ABC de las Naciones Unidas, *Pacto Mundial*, Ginebra, Departamento de Información Pública de las Naciones Unidas, 2000.

Aragón, Jorge, y Fernando Rocha, *La Dimensión Laboral de la Responsabilidad Social de las Empresas*, Madrid, Fundación 1° de mayo, 2005.

Baltera, Pablo y Estrella Díaz, *Responsabilidad Social Empresarial: Alcances y potencialidades en materia laboral*, Santiago, Departamento de Estudios-Dirección de Trabajo, 2005.

Bonet, Jean, *Principios y derechos fundamentales en el trabajo. La declaración de la OIT de 1998*, Bilbao Universidad de Deusto, 1999.

Bronstein, Arturo, “Liberalización del comercio mundial y normas laborales”, en OIT, *Globalización, libre comercio, integración subregional y relaciones laborales: Ensayos*, San José, Organización Internacional del Trabajo, 2006.

Bundesvereinigung der Deutschen Arbeitgeberverbände (BDA), *Human rights and multinational enterprises: Possibilities and limits of what business can do*, Berlin, Abteilung Europäische Union und Internationale Sozialpolitik, 2008.

Busse, Matthias, *Do Transnational Corporations Care About Labour Standards?*, Hamburgo, Hamburgisches Welt-Wirtschafts-Archiv (HWWA) - Hamburg Institute of International Economics, 2002.

Cerfeda, Walter, *El Sindicalismo Europeo ante la responsabilidad social empresarial*, Madrid, Fundación 1° de Mayo, 2005.

Chase-Dunn, Christopher, *World-Systems as Dynamic Networks*, California, Institute for Research on World-Systems - College Building South University of California, 2004.

Comisión de Derechos Humanos, “Marco jurídico para las empresas transnacionales”, 2002, en [http://www.unhchr.ch/Huridocda/Huridoca.nsf/0/fc9966a641705b0bc1256c050059be80/\\$FILE/G0214347.doc](http://www.unhchr.ch/Huridocda/Huridoca.nsf/0/fc9966a641705b0bc1256c050059be80/$FILE/G0214347.doc)

Comisión Europea, *Libro Verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*, Bruselas, Comisión Europea, 2001.

Communication du TUAC a La Reunión Annuelle de l' OCDE Pour Les Points de Contact Nationaux, Trade Union Advisory Committee, Juin 2005.

Consejo Consultivo Laboral Andino – CCLA, *Directrices de la OCDE para empresas multinacionales: Una guía para sindicalistas*, Lima, Programa Laboral de Desarrollo – PLADES, 2003.

Drape, Thomas, y Javier Quintanilla, “El aprendizaje en las empresas multinacionales”, en José Manuel Casado y Ángel Cabrera, editores, *Desaprendizaje organizativo*, Barcelona, Editorial Ariel, 2004.

Ermida, Óscar, *El concepto de empresa transnacional y algunas de sus repercusiones en el derecho del trabajo*, Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 1985.

Errázuriz, Walker, *Derecho de las relaciones laborales*, Santiago, Editorial Universitaria, 2003.

Ferenschild ,Sabine, “The OECD Guidelines for Multinational Enterprises – an insufficient step towards realization of social standards”, en Harald Fiedler y Cornelia Heydenreich, *Responsible Globalization? The OECD Guidelines for Multinational Enterprises*, Berlin, Germanwatch e.V., 2002.

Geiger, Rainer, “The OECD-Guidelines for Multinational Enterprises”, en Harald Fiedler y Cornelia Heydenreich, *Responsible Globalization? The OECD Guidelines for Multinational Enterprises*, Berlin, Germanwatch e.V., 2002.

Hasenclever, Andreas, Peter Mayer, y Volker Rittberger, *Theories of International Regimes*, Cambridge, Cambridge University Press, 2007.

Hecker, Britta,
2007 “Walking small”, en *Network*, Issue 18, Bonn, Deutsche Post AG/DHL Global Business Services, p. 14-21.

Hernández, Juan, “Las empresas transnacionales españolas en América Latina. Los códigos de conducta como sistemas atípicos de regulación de las relaciones laborales”, ponencia presentada ante el Congreso del Desafío del desarrollo humano. Propuestas locales para otra globalización, Bilbao, 08-10.02.07.

International Labour Organization, *The Labour Principles of the United Nations Global Compact: A Guide for Business*, Geneva, International Labour Office, 2008.

Köpke, Ronald, “Comment on the OECD Guidelines for Multinational Enterprises”, en Harald Fiedler y Cornelia Heydenreich, *Responsible Globalization? The OECD Guidelines for Multinational Enterprises*, Berlin, Germanwatch e.V., 2002.

Kreide, Regina, “Justicia global, pobreza y responsabilidad: ¿tienen obligaciones las empresas transnacionales?”, en Francisco Cortés y Miguel Giusti, editores, *Justicia Global, derechos humanos y responsabilidad*, Bogotá, Panamericana Formas e impresos, 2007.

Ley Orgánica de Aduanas, 2007.

Löwisch, Manfred, *Multinational enterprises (MNE) and labor problems according to the law of the Federal Republic of Germany*, Freiburg, Sonderdrucke aus der Albert-Ludwigs-Universität, 2008.

Martin, Burkhardt, Hans, “OECD Guidelines for Multinational Companies Opportunities and Limits”, en Harald Fiedler y Cornelia Heydenreich, *Responsible Globalization? The OECD Guidelines for Multinational Enterprises*, Berlin, Germanwatch e.V., 2002.

Ministerio de Trabajo, “Informe sobre el Control en las Áreas Maquila y Protegida”, San Salvador, SETEFE, 2000, en <http://www.nlcnet.org/elsalvador>

Murray, Jill, “ILO and working conditions –An historical analysis”, Australia, La Trobe University, en http://www.oit.org/public/english/century/information_resources/download/murray.pdf

OIT, *Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo*, Ginebra, Conferencia Internacional del Trabajo, 1998.

OIT, *Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y Política Social*”, Ginebra, OIT Programa de empresas multinacionales, 2002.

OIT, *Empresas Multinacionales y Política Social*, Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo, 2004.

Oliver, María Fabiana, *Líneas directrices de OCDE para empresas multinacionales: Información básica*, Buenos Aires, Fundación Ambiente y Recursos Naturales, 2004.

Organisation for Economic Co-operation and Development, *OECD Risk Awareness Tool for Multinational Enterprises in Weak Governance Zones*, OECD, 2006.

Organización de Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), *Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales*, Ginebra, OCDE, 1998.

Organización Internacional del Trabajo, *Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social*, Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo, 2006.

Oxfam, *Cambiar las reglas: Comercio, Globalización y Lucha contra la pobreza*, Barcelona, Oxfam Internacional, 2002.

Robbins, Sydney, y Robert Stobaugh, *Money in the Multinational Enterprise: A Study of Financial Policy*, New York, Basic Books, 1973.

Schmidt, Oliver, *Understanding the case of international labour standards – methodological insights into an ongoing debate*, Munich, Munich Personal RePEc Archive, 2007.

Senghaas-Knobloch, Eva, *The ILO – Experience with Tripartism in the Governance Field of Labour Regulation*, Bremen, artec - Research Centre for Sustainability Studies University of Bremen, 2005.

Solari, Luis, *Derecho Internacional Público*, Lima, Librería Studium, 1986.

Somavia, Juan, “Las multinacionales y las prácticas laborales socialmente responsables – Mejores empresas: Mirar hacia atrás, mirar hacia delante”, conferencia dictada en el Foro Internacional del 30° aniversario de una de las primeras iniciativas emprendidas por la comunidad internacional para dotar de una dimensión social a la globalización, Ginebra, OIT, 04.08, en http://www.ilo.org/wow/PrintEditions/lang--es/docName--WCMS_097749/index.htm

Trajtenberg, Raúl, *El concepto de empresa transnacional*, Montevideo, Universidad de la República de Uruguay, 2000.

TUAC, *Una Guía para Sindicalistas sobre las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales*, Paris, TUAC-OECD, 2002.

UNCTAD, *World Investment Report 2009: Transnational Corporations, Agricultural Production and Development*, Ginebra, UNCTAD, 2009.

UNCTAD, *World Investment Report: Foreign Direct Investment and the Challenge of Development*, Ginebra, UNCTAD, 1999.

Vander, James, *Manual de Psicología Social*, Barcelona, Paidós, 1986.

Vigotsky, Lev, “Internalización de las funciones psicológicas superiores e interacción entre aprendizaje y desarrollo”, en *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*, México, Crítica, 1988.

Winklbauer, Holger,
2007 “The Change Agent: First Choice, for our customers. Worldwide”, en *Network*, Issue 15, Bonn, Deutsche Post AG/DHL Global Business Services, p. 18-21.

1976 “Función de las empresas multinacionales en la creación de empleos en los países en desarrollo”, en *Nueva Sociedad*, N° 26.

2002 “Economía hecha política”, en *El Mercurio*, Santiago, 24 Noviembre.

PÁGINAS WEB DE INTERÉS

Códigos voluntarios, acuerdos mundiales de la base de datos BASI de la OIT, en <http://www.ilo.org/dyn/basi/VpiSearch.Main>.

Corporate Information, en <http://www.corporateinformation.com/>

Declaración sobre principios y derechos fundamentales en el trabajo, en <http://www.ilo.org/public/english/employment/multi/download/spanish.pdf>.

Declaración Tripartita de EMN, en <http://www-ilo-mirror.cornell.edu/public/spanish/index.htm>

Fair labor, en: <http://www.fairlabor.org>

Germanwatch, en <http://www.germanwatch.org>

Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial, en <http://www.iarse.org/>

Multinational Monitor, en <http://multinationalmonitor.org/>

Observatorio de Corporaciones Transnacionales, en <http://www.ideas.coop/>

Observatorio de Multinacionales en América Latina (OMAL), en <http://www.omal.info/>

Observatorio del trabajo en la globalización, en <http://www.observatoriodeltrabajo.org/>

OECD Watch, en <http://oecdwatch.org/>

Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en <http://www.un.org/spanish/globalcompact>

Sitio web de reclamos y quejas, en http://www.apestan.com/cases/dhl-quito-pichincha-ecuador_8438.html/

Sitio web oficial de Deutsche Post World Net, en <http://www.dpwn-karriere.de>

Sitio web oficial de DHL, en <http://www.dhl.com>

Sitio web oficial de DHL Express (Ecuador) S.A., en <http://www.dhl.com.ec>

Social Accountability International, en <http://www.cepaa.org>

Transnational Institute, en <http://www.tni.org/>

Transnationale & Co. (T&C), en <http://es.transnationale.org/>

Anexo N° 1

Líneas Directrices OCDE para ETN

Prólogo

1. Las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales (en adelante, las Directrices) son recomendaciones dirigidas por los gobiernos a las empresas multinacionales. Enuncian principios y normas voluntarias para una conducta empresarial responsable compatible con las legislaciones aplicables. La vocación de las Directrices es garantizar que las actividades de esas empresas se desarrollen en armonía con las políticas públicas, fortalecer la base de confianza mutua entre las empresas y las sociedades en las que desarrollan su actividad, contribuir a mejorar el clima para la inversión extranjera y potenciar la contribución de las empresas multinacionales al desarrollo sostenible. Las Directrices forman parte de la Declaración de la OCDE sobre Inversión Internacional y Empresas Multinacionales, cuyos restantes elementos se refieren al tratamiento nacional, a las obligaciones contradictorias impuestas a las empresas y a los incentivos y desincentivos a la inversión internacional.

2. La actividad empresarial internacional ha registrado un cambio estructural de gran alcance y las propias Directrices han evolucionado para reflejar estos cambios. Con el surgimiento de las industrias de servicios y de las que se basan en el conocimiento, las empresas de servicios y tecnología han hecho su aparición en el mercado internacional. Las grandes empresas siguen siendo responsables de una parte significativa de la inversión internacional y se constata una tendencia hacia las fusiones internacionales de gran escala. Simultáneamente, también ha aumentado la inversión extranjera realizada por empresas pequeñas y medianas, las cuales desempeñan actualmente un papel significativo en el panorama internacional. Las empresas multinacionales, al igual que sus homólogas nacionales, han evolucionado para abarcar un abanico más amplio de disposiciones empresariales y tipos de organización. Las alianzas estratégicas y las relaciones más estrechas con proveedores y contratistas tienden a desdibujar los límites de la empresa.

3. La rápida evolución de la estructura de las empresas multinacionales también tiene su reflejo en sus actividades en los países en vías de desarrollo, en los que la inversión extranjera

directa ha registrado un rápido crecimiento. Las empresas multinacionales han diversificado sus actividades en los países en vías de desarrollo, antes limitadas a la producción primaria y a las industrias extractivas, adentrándose ahora en la fabricación y montaje, el desarrollo del mercado interior y los servicios.

4. Las actividades de las empresas multinacionales han fortalecido y desarrollado a través del comercio y la inversión internacional los lazos que unen entre sí a las economías de los países de la OCDE y los que unen a éstas al resto del mundo. Estas actividades traen consigo importantes beneficios para los países de origen y de acogida. Estas ventajas crecen cuando las empresas multinacionales suministran a precios competitivos los productos y servicios que desean comprar los consumidores y cuando proporcionan rentabilidades justas a los oferentes de capital. Sus actividades comerciales e inversoras contribuyen al uso eficiente del capital, de la tecnología y de los recursos humanos y naturales. Facilitan la transferencia de tecnología entre las regiones del mundo y el desarrollo de tecnologías adaptadas a las condiciones locales. Las empresas multinacionales también contribuyen, mediante la capacitación formal y la formación en el propio trabajo, al desarrollo del capital humano en los países de acogida.

5. La naturaleza, el alcance y la rapidez de los cambios económicos han traído consigo nuevos desafíos estratégicos para las empresas y para los terceros interesados en su evolución. Las empresas multinacionales tienen la oportunidad de poner en marcha políticas de prácticas ejemplares encaminadas al desarrollo sostenible que persigan garantizar una coherencia entre los objetivos sociales, económicos y medioambientales. La capacidad de las empresas multinacionales para promover el desarrollo sostenible mejora sustancialmente cuando se desarrolla la actividad comercial e inversora en un contexto de mercados abiertos, competitivos y adecuadamente regulados.

6. Muchas empresas multinacionales han demostrado que el respeto de normas de conducta estrictas puede mejorar el crecimiento. En el mundo actual, la competencia es intensa y las empresas multinacionales se enfrentan a diferentes marcos legales, sociales y normativos. En este

contexto, algunas empresas podrían sentir la tentación de descuidar las normas y principios de conducta adecuados con el fin de obtener una ventaja competitiva indebida. Estas prácticas de unas pocas empresas podrían poner en duda la reputación de muchas empresas y pueden suscitar temores entre los ciudadanos.

7. Muchas empresas han respondido a estas inquietudes de los ciudadanos desarrollando dispositivos internos, sistemas de orientación y gestión que avalan su compromiso con una buena actitud ciudadana de las empresas, con las prácticas correctas y con una buena conducta empresarial y laboral. Algunas de ellas han recurrido a servicios de consultoría, auditoría y certificación, contribuyendo a la acumulación de conocimientos en estos ámbitos. Estos esfuerzos también han promovido el diálogo social respecto a lo que constituye una buena conducta empresarial. Las Directrices aclaran las expectativas compartidas de los gobiernos que las han suscrito respecto a la conducta empresarial y proporcionan un punto de referencia a las empresas. De este modo, las Directrices complementan y refuerzan las medidas privadas encaminadas a definir y poner en práctica una conducta empresarial responsable.

8. Los gobiernos están colaborando entre sí y con las demás partes implicadas para fortalecer el marco legal y político internacional en el que se desarrolla la actividad empresarial. Durante el período posterior a las guerras mundiales se registró un desarrollo de este marco, que se inició con la adopción en 1948 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Entre los instrumentos recientes destacan la Declaración de la OIT sobre Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo y la Agenda 21 así como la Declaración de Copenhague para el Desarrollo Social.

9. La OCDE también ha contribuido a este marco de actuación a nivel internacional. Entre las medidas recientes destacan la aprobación del Convenio para la Lucha contra la Corrupción de Agentes Públicos Extranjeros en Operaciones Empresariales Internacionales y de los Principios de la OCDE de Gobierno Empresarial, las Directrices de la OCDE sobre la Protección de los Consumidores en el contexto del Comercio Electrónico y los trabajos en curso relacionados con las Directrices de la OCDE sobre Precios de Transferencia para Empresas Multinacionales y

Administraciones Fiscales.

10. El objetivo común de los gobiernos que han suscrito las Directrices consiste en fomentar las contribuciones positivas al progreso económico, medioambiental y social que pueden tener las empresas multinacionales, y reducir al mínimo las dificultades que causar sus diversas actividades. Para alcanzar este objetivo, los gobiernos trabajan en colaboración con las numerosas empresas, sindicatos y otras organizaciones no gubernamentales que están trabajando a su modo con el mismo fin. Los gobiernos pueden contribuir proporcionando marcos nacionales de actuación eficaces, que incluyan una política macroeconómica estable, un tratamiento no discriminatorio de las empresas, una normativa adecuada y una supervisión prudencial, una justicia y una aplicación de las leyes imparciales y una administración pública eficaz e íntegra. Los gobiernos también pueden facilitar este objetivo manteniendo y fomentando normas y políticas adecuadas en apoyo de un desarrollo sostenible y comprometiéndose con las reformas permanentes que garanticen que la actividad del sector público sea eficiente y eficaz. Los gobiernos que han suscrito las Directrices se han comprometido con una mejora continua de sus políticas tanto nacionales como internacionales con vistas a mejorar el bienestar y los niveles de vida de todos los ciudadanos.

I. Conceptos y principios

1. Las Directrices son recomendaciones dirigidas conjuntamente por los gobiernos a las empresas multinacionales. Contienen principios y normas de buenas prácticas conformes con las disposiciones legales aplicables. El cumplimiento de las Directrices por parte de las empresas es voluntario y no tiene carácter obligatorio.

2. Como las actividades de las empresas multinacionales se extienden a todo el mundo, debería extenderse también a todos los países la cooperación internacional en esta área. Los gobiernos que han suscrito las Directrices animan a las empresas que ejercen su actividad en sus territorios a cumplir las Directrices dondequiera que desarrollen su actividad, teniendo en cuenta al mismo tiempo las circunstancias concretas de cada país de acogida.

3. No es necesaria a los efectos de las Directrices una definición precisa de empresas multinacionales. Habitualmente se trata de empresas u otras entidades establecidas en más de

un país y ligadas de tal modo que pueden coordinar sus actividades de diversas formas. Aunque una o varias de estas entidades puedan ser capaces de ejercer una influencia significativa sobre las actividades de las demás, su grado de autonomía en el seno de la empresa puede variar ampliamente de una empresa multinacional a otra. Pueden ser de capital privado, público o mixto. Las Directrices se dirigen a todas las entidades pertenecientes a la empresa multinacional (sociedades matrices y/o entidades locales). De acuerdo con el reparto real de responsabilidades entre ellas, se espera que las distintas entidades cooperen y se presten ayuda entre sí para facilitar el cumplimiento de las Directrices.

4. El objetivo de las Directrices no es introducir diferencias de tratamiento entre las empresas multinacionales y empresas nacionales; reflejan prácticas recomendables para todas ellas. En consecuencia, se espera de las empresas multinacionales y nacionales que tengan la misma conducta en todos los casos en los que sean aplicables las Directrices a unas y a otras.

5. Los gobiernos desean fomentar el grado de cumplimiento más amplio posible de las Directrices. Aunque se reconozca que las pequeñas y medianas empresas no disponen de los mismos medios que las grandes empresas, los gobiernos que han suscrito las Directrices les animan, no obstante, a cumplir, en tan amplia medida como sea posible, las recomendaciones contenidas en las Directrices.

6. Los gobiernos que han suscrito las Directrices no deben utilizarlas con fines proteccionistas ni de un modo que ponga en duda la ventaja comparativa de cualquier país en el que inviertan las empresas multinacionales.

7. Los gobiernos tienen derecho a establecer las condiciones con arreglo a las cuales las empresas multinacionales ejercen su actividad en sus respectivas jurisdicciones, con sujeción al derecho internacional. Las entidades de una empresa multinacional situadas en diversos países están sujetas a las legislaciones aplicables en dichos países. Cuando las empresas multinacionales estén sometidas a obligaciones contradictorias impuestas por países que hayan suscrito las Directrices, los gobiernos en cuestión colaborarán entre sí, de buena fe, con vistas a solventar los problemas que puedan derivarse de esta situación.

8. Los gobiernos que han suscrito las Directrices las han establecido aceptando el compromiso de

asumir sus responsabilidades de tratar a las empresas de manera equitativa y de conformidad con el derecho internacional y con sus obligaciones contractuales.

9. Se fomenta el uso de mecanismos internacionales adecuados de solución de diferencias, incluido el arbitraje, como medio para facilitar la resolución de los problemas legales que surjan entre las empresas y los gobiernos de los países de acogida.

10. Los gobiernos que han suscrito las Directrices las promoverán y fomentarán su uso. Establecerán Puntos Nacionales de Contacto que promuevan las Directrices y que actúen como un foro de discusión de todos los asuntos relacionados con las mismas. Los Gobiernos que han suscrito las Directrices también participarán en los procedimientos adecuados de examen y consulta encaminados a abordar cuestiones relativas a la interpretación de las Directrices en un mundo cambiante.

II.-Principios generales

Las empresas deberán tener plenamente en cuenta las políticas fijadas por los países en que ejercen su actividad y tener en consideración las opiniones de los demás terceros interesados. A este respecto, las empresas deberán:

1. Contribuir al progreso económico, social y medioambiental con vistas a lograr un desarrollo sostenible.

2. Respetar los derechos humanos de las personas afectadas por sus actividades de conformidad con las obligaciones y compromisos internacionales del gobierno de acogida.

3. Estimular la generación de capacidades locales mediante una cooperación estrecha con la comunidad local, incluidos los sectores empresariales locales, desarrollando al mismo tiempo las actividades de la empresa en los mercados interiores y exteriores de una manera compatible con la necesidad de prácticas comerciales saludables.

4. Fomentar la formación del capital humano, particularmente mediante la creación de oportunidades de empleo y el ofrecimiento de formación a los empleados.

5. Abstenerse de buscar o de aceptar exenciones

no contempladas en el marco legal o reglamentario relacionadas con el medioambiente, la salud, la seguridad e higiene, el trabajo, la fiscalidad, los incentivos financieros u otras cuestiones varias.

6. Apoyar y defender unos correctos principios de gobierno empresarial y desarrollar y aplicar unas buenas prácticas de gobierno empresarial.

7. Desarrollar y aplicar prácticas autodisciplinarias y sistemas de gestión eficaces que promuevan una relación de confianza recíproca entre las empresas y las sociedades en las que ejercen su actividad.

8. Promover el conocimiento por los empleados de las políticas empresariales y su conformidad con ellas, mediante una difusión adecuada de las mismas, incluso a través de programas de formación.

9. Abstenerse de tomar medidas discriminatorias o disciplinarias contra los trabajadores que elaboren, de buena fe, informes para la dirección o, en su caso, para las autoridades públicas competentes acerca de prácticas contrarias a la ley, a las Directrices o a las políticas de la empresa.

10. Alentar, cuando sea factible, a los socios empresariales, incluidos proveedores y subcontratistas, para que apliquen principios de conducta empresarial compatibles con las Directrices.

11. Abstenerse de cualquier ingerencia indebida en actividades políticas locales.

III. Publicación de informaciones

1. Las empresas deberán garantizar la revelación de información puntual, periódica, fiable y relevante acerca de sus actividades, sus estructuras, su situación financiera y sus resultados. Deberá publicarse esta información respecto al conjunto de la empresa y, cuando proceda, desglosada por líneas de negocio o zonas geográficas. Deberán adaptarse las políticas sobre difusión de información de las empresas a la naturaleza, el tamaño y el emplazamiento de la empresa, teniendo debidamente en cuenta los costes, la confidencialidad empresarial y otros factores de carácter competitivo.

2. Las empresas deberán aplicar unas estrictas normas de calidad en sus labores de difusión de información, contabilidad y auditoría. También se alienta a las empresas a aplicar unas normas de

calidad rigurosas respecto a la información no financiera, incluida, en su caso, la elaboración de informes medioambientales y sociales. Deberán comunicarse las normas o políticas con arreglo a las cuales se recopila y publica información tanto financiera como no financiera.

3. Las empresas deberán comunicar una información básica en la que figure su razón social, emplazamiento y estructura, la razón social, la dirección y el número de teléfono de la sociedad matriz y de sus principales filiales, su participación accionarial, directa e indirecta, en estas filiales, incluidas las participaciones accionariales cruzadas entre ellas.

4. Las empresas deberán divulgar asimismo información significativa acerca de:

- a) los resultados financieros y operativos de la empresa;
- b) los objetivos de la empresa;
- c) los principales accionistas y los derechos de voto;
- d) los miembros de consejo de administración y los altos directivos, así como sus remuneraciones;
- e) los factores de riesgo previsible más importantes;
- f) las cuestiones significativas relativas a los empleados y a otros terceros interesados en la marcha de la empresa;
- g) las estructuras y políticas de gobierno empresarial.

5. Se anima a las empresas a comunicar informaciones adicionales que pueden incluir:

- a) declaraciones de valores o declaraciones dirigidas al público en las que se expongan las normas de conducta, incluida información sobre las políticas sociales, éticas y medioambientales de la empresa y otros códigos de conducta que haya suscrito la empresa. Además, también podrán comunicarse la fecha de adopción, los países y las entidades en los que son aplicables dichas declaraciones y sus resultados en relación con las mismas;
- b) información acerca de los sistemas de gestión de riesgos y de cumplimiento de las disposiciones legales y acerca de las declaraciones o códigos de conducta;
- c) información sobre las relaciones con los empleados y otros terceros interesados en la marcha de la empresa.

IV. Empleo y relaciones laborales

En el marco de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables y de las prácticas en vigor en materia de empleo y relaciones laborales, las empresas deberán:

1.

a) respetar el derecho de sus trabajadores a ser representados por sindicatos u otros representantes legítimos de los trabajadores y participar en negociaciones constructivas, ya sea individualmente o a través de asociaciones de empresas, con dichos representantes con vistas a alcanzar convenios sobre condiciones laborales;

b) contribuir a la abolición efectiva del trabajo infantil;

c) contribuir a la eliminación de toda clase de trabajo forzado u obligatorio;

d) no discriminar a sus trabajadores en el ámbito laboral o profesional por motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social, a menos que las prácticas selectivas respecto a las características del trabajador favorezcan las políticas públicas establecidas que promuevan, de forma expresa, una mayor igualdad de oportunidades laborales, o que dichas prácticas respondan a los requisitos inherentes a un puesto de trabajo.

2.

a) proporcionar a los representantes de los trabajadores los medios necesarios para la consecución de convenios colectivos eficaces;

b) aportar a los representantes de los trabajadores la información que necesiten para alcanzar negociaciones constructivas sobre las condiciones laborales;

c) promover las consultas y la cooperación entre las empresas y los trabajadores y sus representantes respecto a cuestiones de interés mutuo.

3. Comunicar a los trabajadores y a sus representantes la información que les permita hacerse una idea exacta y correcta de los resultados de la entidad o, en su caso, del conjunto de la empresa.

4.

a) respetar una normas de empleo y relaciones laborales que no sean menos favorables que las respetadas por empresas comparables del país de

acogida;

b) adoptar las medidas adecuadas para garantizar en sus actividades la salud y la seguridad en el trabajo.

5. Emplear en sus actividades, en tan amplia medida como sea factible, a personal local y proporcionar formación con vistas a mejorar los niveles de cualificación, en colaboración con los representantes de los trabajadores y, en su caso, con las autoridades públicas competentes.

6. Cuando se contemplen cambios en sus actividades que puedan tener efectos significativos sobre los medios de subsistencia de sus trabajadores, en el caso concretamente del cierre de una entidad que implique ceses o despidos colectivos, notificar dichos cambios, con una antelación razonable, a los representantes de sus trabajadores y, en su caso, a las autoridades públicas competentes y colaborar con los representantes de los trabajadores y con las autoridades públicas competentes para atenuar, en la máxima medida de lo posible, los efectos adversos. Sería conveniente que la dirección pudiese enviar dicha notificación, en vistas de las circunstancias concretas de cada caso, antes de la adopción de la decisión final. Pueden emplearse otros medios para que se establezca una cooperación constructiva encaminada a atenuar los efectos de dicha decisiones.

7. No amenazar, en el marco de negociaciones realizadas de buena fe con los representantes de los trabajadores acerca de las condiciones laborales o cuando los trabajadores ejerciten su derecho a organizarse, con el traslado fuera del país en cuestión de la totalidad o de una parte de una unidad de explotación ni con el traslado a otros países de los trabajadores procedentes de entidades integrantes de la empresa con el fin de influir injustamente en dichas negociaciones o de obstaculizar el ejercicio del derecho a organizarse.

8. Permitir a los representantes autorizados de sus trabajadores negociar acerca de cuestiones relacionadas con convenios colectivos o relaciones entre trabajadores y empresas y permitir a las partes consultarse acerca de asuntos de interés mutuo con representantes patronales autorizados para adoptar decisiones respecto a estas cuestiones.

V. Medio ambiente

Las empresas deberán tener debidamente en cuenta, en el marco de las disposiciones legales y reglamentarias y de las prácticas administrativas de los países en los que ejercen su actividad y teniendo en consideración los acuerdos, principios, objetivos y normas internacionales relevantes, la necesidad de proteger el medio ambiente y la salud y la seguridad públicas y de realizar, en general, sus actividades de una manera que contribuya al objetivo más amplio del desarrollo sostenible. En concreto, las empresas deberán:

1. Establecer y mantener un sistema de gestión medioambiental adecuado para la empresa, que incluya:

- a) La recogida y evaluación de información adecuada y puntual relativa al impacto de sus actividades sobre el medio ambiente, la salud y la seguridad;
- b) La fijación de metas cuantificables y, en su caso, de objetivos relacionados con la mejora de sus resultados medioambientales, incluyendo la revisión periódica de la pertinencia continua de estos objetivos; y
- c) El seguimiento y el control regulares de los avances en el cumplimiento de los objetivos o metas en materia de medio ambiente, salud y seguridad.

2. Teniendo en cuenta las consideraciones relacionadas con el coste, la confidencialidad empresarial y la protección de los derechos de propiedad intelectual:

- a) aportar a los ciudadanos y a los trabajadores información adecuada y puntual sobre los efectos de las actividades de la empresa sobre el medio ambiente, la salud y la seguridad, que puede incluir la elaboración de informes sobre los avances en la mejora de los resultados medioambientales; y
- b) desarrollar una actividad de comunicación y consulta, adecuada y puntual, con las comunidades directamente afectadas por las políticas medioambientales y de salud y seguridad de la empresa, y por su ejecución.

3. Evaluar y tener en cuenta en la toma de decisiones los impactos previsibles relacionados con el medio ambiente, la salud y la seguridad asociados a los procedimientos, bienes y servicios de la empresa a lo largo de todo su ciclo de vida. Cuando estas actividades previstas tengan efectos significativos sobre el medio ambiente y la salud o

la seguridad y cuando estén sujetas a una decisión de una autoridad competente, las empresas deberán realizar una adecuada evaluación de impacto medioambiental.

4. Teniendo en cuenta los conocimientos científicos y técnicos de los riesgos, cuando existan amenazas de daños graves para el medio ambiente, teniendo en cuenta asimismo la salud y la seguridad de las personas, abstenerse de utilizar la falta de certeza científica plena como motivo para aplazar medidas eficientes en términos de costes para impedir o minimizar dicho daño.

5. Mantener planes de emergencias destinados a prevenir, atenuar y controlar los daños graves para el medio ambiente y la salud derivados de sus actividades, incluidos los casos de accidentes y de situaciones de emergencia, y establecer mecanismos de alerta inmediata de las autoridades competentes.

6. Tratar constantemente de mejorar los resultados medioambientales de la empresa fomentando, en su caso, actividades como:

- a) la adopción de tecnologías y procedimientos operativos en todas las áreas de la empresa, que reflejen las normas sobre resultados medioambientales existentes en la parte más eficiente de la empresa;
- b) desarrollo y suministro de productos y servicios que no tengan efectos medioambientales indebidos; cuyo uso para los fines previstos no revista peligro; que sean eficientes en cuanto a consumo de energía y de recursos naturales; que puedan reutilizarse, reciclarse o eliminarse de una manera segura;
- c) fomento de mayores niveles de sensibilización entre los clientes acerca de las implicaciones medioambientales del uso de los productos y servicios de la empresa; e
- d) investigación de las formas de mejorar los resultados medioambientales de la empresa a largo plazo.

7. Proporcionar una educación y formación adecuadas a los empleados en materia de medioambiente, de salud y de seguridad, incluida la manipulación de materiales peligrosos y la prevención de accidentes medioambientales, y en áreas de gestión medioambiental más generales, como los procedimientos de evaluación de impacto medioambiental, las relaciones públicas y las tecnologías medioambientales.

8. Contribuir al desarrollo de una política pública útil desde el punto de vista medioambiental y eficiente en términos económicos a través, por ejemplo, de acuerdos de colaboración o de iniciativas que aumenten la sensibilización medioambiental y la protección del medio ambiente.

VI. Lucha contra la corrupción

Las empresas no deberán ofrecer, prometer, dar ni solicitar, directa o indirectamente, pagos ilícitos u otras ventajas indebidas para obtener o conservar un contrato u otra ventaja ilegítima. Tampoco se deberá solicitar a las empresas que ofrezcan, ni esperar que lo hagan, pagos ilícitos u otras ventajas indebidas. Concretamente, las empresas:

1. no deberán ofrecerse a pagar ni ceder ante las peticiones de pago a funcionarios o a empleados de socios empresariales ninguna fracción de un pago contractual. No deberán utilizar subcontratistas, órdenes de compra ni contratos de consultoría como medio para canalizar pagos a funcionarios, empleados de socios empresariales o a sus familiares o socios comerciales.

2. deberán velar por que la retribución de los representantes sea adecuada y corresponda exclusivamente a servicios legítimos. Cuando corresponda, deberá conservarse y ponerse a disposición de las autoridades competentes una lista de los representantes empleados en relación con operaciones con organismos públicos y empresas públicas.

3. deberán mejorar la transparencia de sus actividades de lucha contra la corrupción y la extorsión. Entre las medidas a adoptar cabe incluir la asunción de compromisos públicos contra la corrupción y la extorsión, y la divulgación de los sistemas de gestión adoptados por la empresa para cumplir con sus compromisos. La empresa deberá asimismo fomentar la apertura y el diálogo con los ciudadanos para promover su sensibilización y cooperación en la lucha contra la corrupción y la extorsión.

4. deberán fomentar el conocimiento y respeto por parte de los trabajadores de las políticas de la empresa contra la corrupción y la extorsión a través de una difusión adecuada de estas políticas y mediante programas de formación y procedimientos disciplinarios.

5. deberán introducir sistemas de control de gestión que desincentiven la corrupción y las prácticas corruptoras y adoptar prácticas de contabilidad general y fiscal y de auditoría que eviten la existencia de dobles contabilidades o de cuentas secretas o la creación de documentos en los que no queden anotadas, de manera correcta y justa, las operaciones a las que corresponden.

6. no deberán realizar contribuciones ilícitas a candidatos a cargos públicos ni a partidos políticos u otras organizaciones políticas. Las contribuciones deben respetar íntegramente los requisitos en materia de publicación de información a los ciudadanos y deben ser notificadas a la alta dirección.

VII. Intereses de los consumidores

En sus relaciones con los consumidores, las empresas deberán actuar siguiendo unas prácticas comerciales, de marketing y publicitarias justas y deberán adoptar todas las medidas razonables para garantizar la seguridad y la calidad de los bienes y servicios que proporcionan. Concretamente, tendrán la obligación de:

1. garantizar que los bienes y servicios que proporcionan cumplan todas las normas acordadas o legalmente requeridas en materia de salud y seguridad para los consumidores, incluidas las advertencias sanitarias y el etiquetado necesario sobre seguridad del producto e información sobre el mismo.

2. aportar información exacta y clara correspondiente a los bienes y servicios relativa a su composición, su uso seguro, su mantenimiento, su almacenamiento y su eliminación, y suficiente para permitir a los consumidores tomar decisiones con conocimiento de causa.

3. establecer procedimientos transparentes y eficaces para dar respuesta a las quejas de los consumidores y contribuir a la resolución justa y rápida de los litigios con los consumidores sin costes o trámites excesivos.

4. no realizar manifestaciones u omisiones ni participar en ninguna otra práctica que sea engañosa, equívoca, fraudulenta o desleal.

5. respetar la intimidad de los consumidores y establecer una protección para los datos de carácter personal.

6. colaborar plenamente y de una manera

transparente con las autoridades públicas en la prevención o eliminación de las amenazas graves para la salud y la seguridad de los ciudadanos que se deriven del consumo o del uso de sus productos.

VIII. Ciencia y tecnología

Las empresas deberán:

1. esforzarse por garantizar que sus actividades son compatibles con las políticas y planes en materia de ciencia y tecnología de los países en los que ejercen su actividad y, en su caso, contribuir al desarrollo de la capacidad innovadora local y nacional.
2. adoptar, cuando sea factible en el desarrollo de sus actividades empresariales, prácticas que permitan la transferencia y rápida difusión de tecnologías y de know-how, teniendo debidamente en cuenta la protección de los derechos de propiedad intelectual.
3. cuando proceda, llevar a cabo trabajos de desarrollo científico y tecnológico en los países de acogida para atender las necesidades del mercado local, así como emplear a personal del país de acogida en las actividades científicas y tecnológicas y fomentar su formación, teniendo en cuenta las necesidades comerciales.
4. a la hora de conceder licencias para la explotación de los derechos de propiedad intelectual o cuando se transfieran por otros medios tecnológicos, hacerlo en condiciones razonables y de una manera que contribuya a las perspectivas de desarrollo a largo plazo del país de acogida.
5. cuando sea relevante para los objetivos comerciales, desarrollar lazos con las universidades locales, con instituciones públicas de investigación y participar en proyectos de investigación en cooperación con las empresas o las asociaciones profesionales locales.

IX. Competencia

Sin perjuicio de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, las empresas deberán llevar a cabo sus actividades de forma competitiva. En concreto, las empresas deberán:

1. Abstenerse de celebrar o cerrar acuerdos entre

competidores contrarios a la competencia para:

- a) fijar precios;
- b) realizar ofertas concertadas (licitaciones colusorias);
- c) establecer límites a la producción o contingentes; o
- d) repartirse o subdividir los mercados mediante el reparto de clientes, proveedores, zonas geográficas o ramas de actividad;

2. Desarrollar la totalidad de sus actividades de una manera compatible con todas las leyes aplicables en materia de competencia, teniendo en cuenta la aplicabilidad de la legislación sobre competencia de los países cuya economía se vea posiblemente perjudicada por la actividad contraria a la competencia llevada a cabo por dichas empresas.

3. Cooperar con las autoridades de defensa de la competencia de dichos países dando, entre otras cosas y sin perjuicio de la legislación aplicable y de los correspondientes mecanismos de salvaguardia, unas respuestas tan rápidas y completas como sea factible a las peticiones de información.

4. Fomentar la sensibilización de los empleados acerca de la importancia del respeto de todas las leyes y políticas de defensa de la competencia aplicables.

X. Fiscalidad

Es importante que las empresas contribuyan a las finanzas públicas de los países de acogida efectuando el pago puntual de sus deudas fiscales. Concretamente, las empresas deberán cumplir las disposiciones legales y reglamentarias de carácter fiscal de todos los países en los que ejercen su actividad y deberán hacer cuanto esté a su alcance para actuar de conformidad con la letra y el espíritu de dichas disposiciones legales y reglamentarias. Esto incluiría medidas tales como comunicar a las autoridades competentes la información necesaria para el cálculo correcto de los impuestos que hayan de pagarse en relación con sus actividades y adaptar las prácticas en materia de precios de transferencia al principio de plena competencia.

Anexo N° 2

Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social

Contenido de la Declaración

POLÍTICA GENERAL

•Las partes deberían respetar los derechos soberanos de los Estados, observar leyes y reglamentos nacionales, tener en cuenta las prácticas locales y respetar las normas internacionales aplicables.

•Se exhorta a los Gobiernos que, no lo hayan hecho, a ratificar los Convenios 87, 98, 111, 122, 138 y 182, y las Recomendaciones 111, 119, 122, 146 y 190.

•Los Gobiernos de los países de origen deberían promover prácticas sociales adecuadas de conformidad con esta Declaración de principios.

EMPLEO

Promoción del empleo

Los Gobiernos deberían formular una política activa destinada a fomentar el pleno empleo, productivo y libremente elegido.

Las empresas multinacionales deberían esforzarse por aumentar las oportunidades de empleo.

Las empresas multinacionales deberían dar prioridad al empleo, el desarrollo profesional, la promoción y el perfeccionamiento de los nacionales del país de acogida.

Igualdad de oportunidades y de trato

Los Gobiernos deberían aplicar políticas destinadas a promover la igualdad de oportunidades y de trato en el empleo.

Las EMN deberían guiarse por este principio general en todas sus operaciones.

Los Gobiernos no deberían nunca requerir ni alentar a las EMN para ejercer discriminación.

Seguridad del empleo

Los Gobiernos deberían estudiar cuidadosamente las repercusiones de las empresas multinacionales sobre el empleo en diferentes sectores industriales, deberían adoptar las medidas apropiadas para ocuparse de las repercusiones.

Las empresas multinacionales deberían asegurar un empleo estable a sus trabajadores y por observar las obligaciones libremente negociadas en materia de estabilidad en el empleo y seguridad social.

Las empresas multinacionales deberían informar con antelación a las autoridades gubernamentales y las organizaciones de trabajadores de los cambios en sus operaciones.

FORMACIÓN

Los Gobiernos en cooperación con todas las partes interesadas, deberían elaborar políticas nacionales en materia de orientación y formación profesionales.

En sus operaciones, las empresas multinacionales deberían asegurarse de que se proporciona una formación apropiada a sus trabajadores de todos los niveles en el país de acogida.

Las empresas multinacionales que operan en los países en vías de desarrollo deberían participar en programas de fomento de la formación y desarrollo de las calificaciones profesionales.

CONDICIONES DE TRABAJO Y DE VIDA

Salarios, prestaciones y condiciones de trabajo

Los salarios, prestaciones y condiciones de trabajo que ofrezcan las EMN no deberían ser menos favorables para los trabajadores que los ofrecidos por empleadores comparables en el país de que se trate.

En ausencia de empleadores comparables, deberían proporcionar los salarios, prestaciones y condiciones de trabajo mejores posibles.

Edad mínima

Las empresas multinacionales, así como las empresas nacionales, deberían respetar la edad mínima de admisión al empleo o al trabajo con el fin de garantizar la efectiva abolición del trabajo infantil.

Seguridad e higiene

Los Gobiernos deberían asegurarse de que tanto las EMN como las nacionales apliquen normas adecuadas en materia de seguridad e higiene para sus trabajadores.

Las EMN deberían mantener un nivel máximo de seguridad e higiene.

Las EMN deberían cooperar plenamente con las autoridades competentes deberían incorporarse en los convenios colectivos concluidos con los representantes de los trabajadores y sus organizaciones.

RELACIONES DE TRABAJO

Las empresas multinacionales deberían aplicar normas en materia de relaciones de trabajo que no sean menos favorables que las observadas por empleadores comparables en el país de acogida.

Libertad sindical y derecho de sindicación

Los trabajadores empleados por empresas multinacionales deberían, sin ninguna distinción y sin autorización previa, tener el derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes, así como de afiliarse a estas organizaciones.

Las organizaciones que representen a las EMN o a los trabajadores en su empleo deberían gozar de adecuada protección contra todo acto de injerencia.

Siempre que sea apropiado, las EMN deberían dar su apoyo a las organizaciones de empleadores representativas.

Los incentivos especiales para atraer inversión extranjera no deberían incluir ninguna limitación a la libertad sindical de los trabajadores ni el derecho de sindicación y de negociación colectiva.

No debería impedirse que los representantes de los trabajadores de empresas multinacionales se

reúnan entre ellos para consultarse e intercambiar opiniones, siempre que esto no perjudique la buena marcha de las operaciones de la empresa.

Los Gobiernos no deberían restringir la entrada de representantes de las organizaciones de empleadores y trabajadores que se trasladen desde otros países por invitación de las organizaciones locales o nacionales.

Negociación colectiva

Los trabajadores de las empresas multinacionales deberían tener derecho a que las organizaciones representativas que estimen convenientes sean reconocidas a fines de negociación colectiva.

Deberían tomarse medidas tendientes a fomentar y estimular el pleno desarrollo y uso de procedimientos de negociación voluntaria.

Las empresas multinacionales deberían proporcionar a los representantes de los trabajadores las facilidades que sean necesarias para prestarles asistencia en la conclusión de convenios colectivos.

Las empresas multinacionales deberían facultar a los representantes de los trabajadores para entablar negociaciones con los representantes de la dirección.

Las empresas multinacionales, en el marco de negociaciones de buena fe, no deberían amenazar con el poder de traslado de una sección de la empresa desde el país de que se trate a otro.

Los convenios deberían incluir disposiciones para la resolución de conflictos.

Las empresas multinacionales, deberían proporcionar a los representantes de los trabajadores las informaciones requeridas para celebrar negociaciones eficaces con la entidad que se trate, cuando esté de conformidad con la legislación.

Consultas

Las empresas multinacionales deberían elaborar, de mutuo acuerdo entre empleadores y trabajadores y sus organizaciones, sistemas de consultas regulares sobre cuestiones de interés mutuo.

Estas consultas no deberían considerarse sustitutos de la negociación colectiva.

Examen de las reclamaciones

Las empresas multinacionales deberían respetar el derecho de los trabajadores para que sus reclamaciones sean tramitadas adecuadamente.

Solución de los conflictos laborales

Las empresas multinacionales en conjunción con los representantes y las organizaciones de los trabajadores empleados en ellas, deberían esforzarse por establecer organismos de conciliación voluntaria, apropiados a las condiciones nacionales, que puedan incluir disposiciones de arbitrajes voluntarios.

Procedimiento para el examen de conflictos relativos a la aplicación de la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social mediante la interpretación de sus disposiciones

(Adoptado por el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo en su 232.ª reunión (Ginebra, marzo de 1986))

1. La finalidad del procedimiento es interpretar las disposiciones de la Declaración, cuando ello sea menester, para solventar una controversia sobre su significado, dimanante de una situación real, entre las partes objeto de la Declaración.
2. Este procedimiento en modo alguno se añadirá a los procedimientos vigentes nacionales de la OIT ni entrará en conflicto con ellos. No podrá, pues, alegarse este procedimiento respecto de:
 - a. la legislación y la práctica nacionales;
 - b. los convenios y recomendaciones internacionales del trabajo;
 - c. los asuntos que incumben al procedimiento de libertad sindical.

Lo que antecede significa que las cuestiones relativas a la legislación y práctica nacionales deberán ser examinadas a través del sistema nacional competente; que las cuestiones relativas a los convenios y recomendaciones internacionales del trabajo deberán examinarse a través de los distintos procedimientos previstos en los artículos 19, 22, 24 y 26 de la Constitución de la OIT, o a través de las solicitudes gubernamentales dirigidas a la Oficina a efectos de interpretación oficiosa, y que las cuestiones referentes a la libertad sindical serán examinadas mediante

procedimientos especiales de la OIT aplicables al respecto.

3. La Oficina Internacional del Trabajo, cuando reciba una solicitud de interpretación de la Declaración, dará acuse de recibo a la misma y la someterá a la Mesa de la Comisión sobre las Empresas Multinacionales. La Oficina informará al gobierno y a las organizaciones centrales de empleadores y de trabajadores interesadas de toda solicitud de interpretación que haya recibido directamente de una organización, en virtud de lo dispuesto en los apartados b) y c) del párrafo 5.
4. La Mesa de la Comisión sobre las Empresas Multinacionales decidirá por unanimidad, previas consultas en los grupos, si una solicitud es admisible en virtud de este procedimiento. Cuando la Mesa no pueda llegar a un acuerdo sobre la solicitud recibida, la remitirá a la Comisión en pleno a efectos de decisión.
5. Podrán enviar a la Oficina solicitudes de interpretación:
 - a. por regla general, el gobierno de un Estado Miembro que actúe por iniciativa propia o a petición de una organización nacional de empleadores o de trabajadores;
 - b. una organización nacional de empleadores o de trabajadores, representativa a nivel nacional o sectorial, o por ambos conceptos, a reserva de las condiciones estipuladas en el párrafo 6. Normalmente, estas solicitudes deberían presentarse por conducto de las organizaciones centrales del país que se trate;
 - c. una organización internacional de empleadores o de trabajadores en nombre de una afiliada nacional representativa.

Anexo N° 3

Observatorio empresas transnacionales

CIOSL

Dentro de su página Web tiene un apartado destinado a enfrentar e influir en las transnacionales. El reto de la CIOSL es que las empresas respeten los derechos de los trabajadores y las trabajadoras en cada lugar del planeta en el que su influencia se hace sentir y establecer un diálogo global genuino entre las organizaciones sindicales y las EMNS.

Global Unions

Las Federaciones Sindicales Internacionales son las encargadas de las negociaciones con las empresas transnacionales siendo las organizaciones mejor ubicadas para ello dado que disponen de conexiones con los sindicatos de rama de todo el mundo.

En la página de los sindicatos mundiales podemos seguir en inglés las diferentes campañas que las FSI ponen en marcha ante las EMNS.

El Observatorio de las Transnacionales

La página, con información en castellano, estudia la actividad comercial y geográfica, las condiciones de trabajo y de respeto al medio ambiente de las grandes empresas. Las preguntas fundamentales a las que dicen contestar son quién posee las marcas (clases) y cómo son fabricados los productos que compramos.

Su página contiene:

- Una Guía para Consumidores en las que estudia determinadas marcas,
- Presenta informes de noticias tanto de alimentación, como de medio ambiente, finanzas, influencia de las empresas en las instituciones públicas, salud, tercer mundo.
- Estudia sobre más de un millar de transnacionales analizando el número de empleados despedidos en los últimos años, las normas fundamentales de la OIT que estas empresas violan, sus accionistas, su nivel de corrupción, su respeto a los derechos humanos y el medioambiente y dando a conocer si existe alguna organización que investigue a estas empresas.

Sub-observatorio de las transnacionales

Dentro del Observatorio de la Deuda en la Globalización, esta página da interesantes enlaces a diferentes webs de observación, así como adjunta algunos artículos sobre multinacionales, en castellano.

Transnational Institute: Fundado en 1974 por parte de intelectuales y activistas como uno de los primeros institutos de inspiración multinacional por su orientación, composición y enfoque.

Corporate Information: Página en inglés recomendada por la CIOSL de acceso gratuito recoge información sobre multinacionales norteamericanas.

Europages: Guía de 500.000 empresas seleccionadas por su dinamismo en importación y exportación, no se trata de una página de denuncia, sino de una página utilizada por el propio empresario.

LOT

L'Observatori de Transnacionals es un espacio para la coordinación y la incitación del seguimiento crítico y escéptico de las empresas transnacionales con base en el Estado español pero con tentáculos más allá de sus fronteras. Un espacio donde grupos e individuos puedan orientarse mutuamente y

cooperar en con el objetivo de informar para la acción. Para sus investigaciones han traducido el Manual de CorpWatch. Llevan adelante la Campaña Repsol Mata.

OMAL

Observatorio sobre multinacionales en América Latina creado por la Asociación Paz con Dignidad, se articula sobre tres ejes: un boletín electrónico trimestral y gratuito, una investigación en profundidad centrada en el impacto de las multinacionales del Estado español del sector eléctrico en Latinoamérica, una página web con seguimiento actualizado de noticias sobre prácticas de ET españolas en América Latina.

Observatorio de Corporaciones Transnacionales

Observatorio de Transnacionales del departamento de Cooperación de la cooperativa IDEAS y ECO JUSTO editan diferentes boletines informativos y formativos.

Viaje a las entrañas de las transnacionales

Recopilación de artículos e informes sobre las transnacionales en América, África y Asia, creado por la Asociación Derechos para todos.

Guías sobre Empresas Transnacionales de Oneworld.net

OneWorld Spain es un centro local de la red internacional de OneWorld impulsado por la Fundació Un Sol Món de Caixa Catalunya con el objetivo de divulgar a través de un portal temático de Internet información plural y de calidad sobre desarrollo sostenible, paz y derechos humanos, así como promover el trabajo que centenares de organizaciones están llevando a cabo en estos ámbitos.

EEUU: Executive Pay Watch

La AFL-CIO, el sindicato estadounidense, tiene un Observatorio de Transnacionales, con informaciones sobre las condiciones de empleo de empresas (condiciones salariales, jubilaciones, despidos) estadounidenses entre las que se encuentran Hewlett-Packard.

Brasil: Observatorio Social

La CUT de Brasil sustenta esta página web parte de un proyecto de cooperación cuyo principal objeto es verificar el cumplimiento de las Normas Fundamentales del Trabajo en las empresas multinacionales instaladas en el país, así como potenciar las relaciones de solidaridad entre trabajadores/as de Brasil y de las matrices de las empresas investigadas en diferentes países europeos.

Sector: Textil

- [Red de Solidaridad con la Maquila](#)
- [UNITE](#)
- [No sweatshop](#)
- [Behind the label](#)

Tendencia: Privatizaciones

- [EPSU](#) promueve desde el Reino Unido una unidad de investigación de los servicios públicos y las actividades de compañías transnacionales en estos sectores. Las áreas de investigación son: agua, energía, gestión de residuos sólidos y salud.
- [En esta página](#) podremos conocer las empresas multinacionales españolas que se han hecho con gestión de servicios considerados públicos.
- Así como podemos acceder a interesantes informes sobre [privatizaciones y reestructuraciones](#). E informaciones sobre las multinacionales afectadas por la globalización que solo está disponible para los afiliados.

Anexo N° 4

Características corporativas y económicas de la empresa:

DHL Express (Ecuador) S.A.⁷³



Fundada en San Francisco hace casi 40 años por 3 empresarios: Adrian Dalsey, Larry Hillblom y Robert Lynn (DHL). Una empresa transnacional líder mundial de mercado en correo expreso internacional, transporte por vía terrestre y flete aéreo. También es el número 1 del mundo en transporte marítimo y logística contratada. DHL ofrece una gama completa de soluciones personalizadas, desde envío de documentos por correo expreso a gestión de cadena de abastecimiento.

DHL es una marca de Deutsche Post DHL. El grupo generó ingresos de más de 63 mil millones de Euros en el 2007.

Tipo de adscripción al manejo de las relaciones laborales y sociales

Nuestra cultura empresarial crea el valor añadido y nos guía en el camino para llegar a ser más fuertes que nuestros competidores. Esto es una obligación que tenemos para con nuestros accionistas. Nuestra cultura empresarial une la excelencia de nuestras filiales individuales y su cultura empresarial única para producir una fuerza compartida.

Una activa y abierta cultura empresarial hace de nosotros un atractivo empleador para la gente sumamente talentosa y refuerza nuestra posición de responsable ciudadano global corporativo en este mundo.

Estamos comprometidos con los valores definidos en esta cultura empresarial. Ellos son tanto un desafío así como un punto de referencia para nuestra conducta. Ellos apoyan la evolución de nuestro negocio mientras nosotros y ellos seguimos desarrollándonos.

Estructura organizacional:

DHL Express (Ecuador) S.A. está constituido por la Gerencia general y las distintas gerencias de estación.

Empresas del Grupo Deutsche Post DHL

- DHL Express
- DHL Global Forwarding
- DHL Exel Supply Chain
- DHL Freight

Datos económicos de la empresa

DHL es una marca de Deutsche Post DHL. El grupo generó ingresos de más de 63 mil millones de Euros en el 2007.

⁷³ <http://www.dhl.com.ec>

DHL Express Worldwide (2007)

Empleados		Más	de	124.000
Países	y	territorios	Más de	220
Hubs		36		
Bases		4.700		
Vehículos		72.000		
Aeroplanos		350		
Packstations (solamente Alemania)		900		

DHL Logistics Worldwide (2007)

Empleados		Más	de	162,500
DHL Global Forwarding				
Países	y	territorios		150
Terminales,	depósitos,	oficinas		813
Volumen de transporte aéreo			toneladas	métricas
Volumen de transporte marítimo		TEU		2.400,000
DHL Exel Supply Chain				
Países	y	territorios		59
Centros,	depósitos	y terminales		2.500
Área de almacenaje		m2		23.000,000
DHL Freight				
Países	y	territorios	Más de	30
Mov. totales de carga terrestre p.a.				2.000,000
Terminales				Más de 160

Fuente: http://www.dhl.com.ec/publish/ec/es/Sobre_DHL/dhl_network.high.html