



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA**  
**OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**PROPUESTA PRÁCTICA DEL EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE**  
**CARRERA (DE CARÁCTER COMPLEXIVO)**  
**INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL**

**TEMA: LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL**  
**DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS EMPRESAS EN EL ECUADOR**

**Autores: MARTÍNEZ CORONEL EVELYN TATIANA**  
**ROJAS NARANJO ELIANA PAOLA**

**Acompañante: DRA. LIGIA FAJARDO VACA, MSC.**

**Milagro, Mayo 2018**  
**ECUADOR**

## DERECHOS DE AUTOR

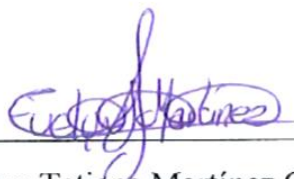
Ingeniero.  
Fabricio Guevara Viejó, PhD.  
**RECTOR**  
**Universidad Estatal de Milagro**  
Presente.

Nosotras, **EVELYN TATIANA MARTÍNEZ CORONEL** y **ELIANA PAOLA ROJAS NARANJO** en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación – Examen Complexivo: Investigación Documental, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor de la propuesta practica realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Temática **ESTADO DEL ARTE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL-ANÁLISIS COMPARATIVOS DE LAS CORRIENTES DE ESTUDIO** del Grupo de Investigación **RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS (GIRSE)** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

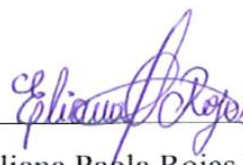
Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de esta propuesta practica en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, a los 21 días del mes de Mayo de 2018



Evelyn Tatiana Martínez Coronel  
CI: 092585654-4



Eliana Paola Rojas Naranjo  
CI: 092488054-5

## APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Yo, **LIGIA MEIBOL FAJARDO VACA** en mi calidad de tutor de la Investigación Documental como Propuesta práctica del Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo), elaborado por los estudiante **EVELYN TATIANA MARTÍNEZ CORONEL** y **ELIANA PAOLA ROJAS NARANJO**, cuyo título es **LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS EMPRESAS EN EL ECUADOR**, que aporta a la Línea de Investigación **MODELOS DE DESARROLLO LOCAL AJUSTADOS A LOS ENFOQUES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA; Y SOSTENIBILIDAD** previo a la obtención del Grado **INGENIERO COMERCIAL** considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo) de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 21 días del mes de Mayo de 2018.



Ing. Ligia Fajardo Vaca, PHD.  
Tutor  
C.I.: 090482088-3

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Fajardo Vaca Ligia Meibol

Pérez Salazar Jazmín Alexandra

Vasquez Fajardo Carlos Efraín

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta práctica, previo a la obtención del título (o grado académico) de Ingeniero Comercial presentado por el /la señor (a/ita) Evelyn Tatiana Martínez Coronel.

Con el título: La Responsabilidad Social Empresarial en el Desarrollo Sostenible de las Empresas en Ecuatorianas

Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

Investigación documental	[ 80 ]
Defensa oral	[ 20 ]
Total	[ 100 ]

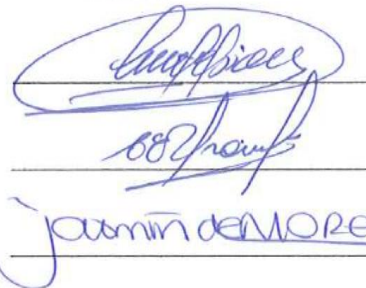
Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) APROBADO

Fecha: 21 de Mayo de 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos
Presidente	<u>Fajardo Vaca Ligia Meibol</u>
Secretario /a	<u>Vasquez Fajardo Carlos Efraín</u>
Integrante	<u>Pérez Salazar Jazmín Alexandra</u>

Firma



Handwritten signatures of the tribunal members: Ligia Meibol, Carlos Efraín Vasquez, and Jazmín Alexandra Pérez Salazar.

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Fajardo Vaca Ligia Meibol

Pérez Salazar Jazmín Alexandra

Vasquez Fajardo Carlos Efraín

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta práctica, previo a la obtención del título (o grado académico) de Ingeniero Comercial presentado por el /la señor (a/ita) Eliana Paola Rojas Naranjo.

Con el título: La Responsabilidad Social Empresarial en el Desarrollo Sostenible de las Empresas en Ecuatorianas

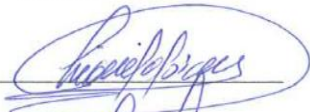
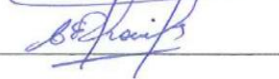

Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

Investigación documental	[ 80 ]
Defensa oral	[ 20 ]
Total	[ 100 ]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) APROBADO

Fecha: 21 de Mayo de 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	<u>Fajardo Vaca Ligia Meibol</u>	
Secretario /a	<u>Vasquez Fajardo Carlos Efraín</u>	
Integrante	<u>Pérez Salazar Jazmín Alexandra</u>	

## **DEDICATORIA**

A la mujer que me dio la vida y me enseñó a vivirla, Hortencia Coronel Ronquillo, por ser madre, amiga y compañera, por tener siempre fortaleza sin importar los obstáculos, quien confió plenamente en el logro de esta meta, me ayudó a crecer y me brindó apoyo incondicional en cada paso que he dado en este trayecto.

**Evelyn Tatiana Martínez Coronel.**

A mi querida madre, Magdalena Naranjo, tu ayuda fue esencial en el cumplimiento de mi carrera profesional, me estuviste acompañando en cada momento y socorriéndome hasta donde tus alcances lo permitían. Con el ejemplo de tu perseverancia y constancia me inspiras a ser una mejor persona.

**Eliana Paola Rojas Naranjo.**

## ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR.....	iii
APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR .....	iv
.....	v
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR .....	v
DEDICATORIA.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
RESUMEN .....	1
ABSTRACT .....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO 1 .....	5
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	5
1.1. Planteamiento.....	5
1.2. Objetivos.....	7
Objetivo general .....	7
Objetivos específicos.....	7
1.3. Justificación .....	7
CAPÍTULO 2 .....	9
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	9
2.1 Antecedentes de la investigación .....	9
Antecedente Histórico de Desarrollo Sostenible.....	9
Antecedente Histórico de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). .....	10
2.2. Fundamentos Teóricos .....	12
Desarrollo Sostenible: concepciones.....	12
Principales actores del Desarrollo Sostenible. ....	12
Medio Ambiente.....	12
Sociedad. ....	13
Economía.....	13
La Responsabilidad Social Empresarial (RSE): concepciones. ....	13
Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	14

Importancia en el ámbito Económico.....	15
Importancia en el ámbito Legal.....	15
Importancia en el ámbito Ético.....	15
Importancia en el ámbito Voluntario o Filantrópico.....	15
Relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y el Desarrollo Sostenible.....	15
Niveles de Cumplimiento de Responsabilidad Social.....	16
Nivel Primario.....	16
Nivel Secundario.....	16
Relación con los Trabajadores.....	16
Relación con la Comunidad.....	17
Nivel Terciario.....	17
Factores de la RSE.....	17
Valores y Principios Éticos.....	17
Condiciones de Ambiente de Trabajo y Empleo.....	17
Apoyo a la Comunidad.....	17
Protección al Medio Ambiente.....	17
Marketing Responsable.....	18
Definición de Grupos de interés ( <i>Stakeholders</i> ).....	18
Clasificación de los grupos de intereses.....	18
Grupos de Interés ( <i>Stakeholders</i> ) Internos.....	18
Grupos de Interés ( <i>Stakeholders</i> ) Externos.....	18
Importancia de la Gestión de los Grupos de Interés en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	18
Herramientas generales y modelos de gestión de los Grupos de Interés.....	19
Modelo de Negocios.....	20
CAPÍTULO 3.....	21
METODOLOGÍA.....	21
CAPÍTULO 4.....	24
DESARROLLO DEL TEMA.....	24
CAPÍTULO 5.....	32
CONCLUSIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Evolución histórica del Desarrollo Sostenible .....	10
Figura 2: Evolución histórica de la Responsabilidad Social Empresarial .....	12
Figura 3: Relación RSE y Desarrollo Sostenible .....	16

**TEMA:** “La Responsabilidad Social Empresarial en el Desarrollo Sostenible de las Empresas en Ecuatorianas”

### **RESUMEN**

El presente trabajo explora la relación estrecha existente entre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Desarrollo Sostenible, por medio de una investigación documental en función de obtener datos de fuentes primarias y secundarias, con un enfoque cualitativo utilizando herramienta de recolección como la web 2.0. La mayoría de los entes ecuatorianos tergiversan el Desarrollo Sostenible con ayudas genéricas, al no detectar la situación correcta la línea de funcionamiento nunca cambia y los efectos continúan persistiendo. El poder de elección de una administración sostenible es voluntaria, pues no existen organismos en nuestro país y en ninguna parte del mundo que lo exija como un requisito de constitución, a falta de aquellos, múltiples propósitos certifican actividades dependiendo del área que se notificó una evaluación, más no de la estructura completa. Comprende un modelo de negocio que permite a las compañías cumplir con sus operaciones cotidianas, mantener contentos a los miembros internos y cumplir con la satisfacción requerida por los grupos de intereses externos. La dinámica competitiva de un país está influenciado por la producción empresarial, una administración basada en el Desarrollo Sostenible contribuiría de manera propicia a una economía solidificada. En el marco de la presente investigación se esclarece los puntos de vistas de los diferentes autores que estiman a la RSE y el Desarrollo sostenible como parte de la administración moderna.

**PALABRAS CLAVE:** RSE, Desarrollo Sostenible, modelo de negocios, voluntario.

**TOPIC:** “The Corporate Social Responsibility in the Sustainable Development of Companies in Ecuador”

## **ABSTRACT**

This paper explores the close relationship between Corporate Social Responsibility (CSR) and Sustainable Development, through a documentary research based on obtaining data from primary and secondary sources, with a qualitative approach using a collection tool such as web 2.0. The majority of the Ecuadorian entities distort Sustainable Development with generic aid, if they do not detect the correct situation, the line of operation never changes and the effects continue to persist. The power of choice of a sustainable administration is voluntary, because there are no organisms in our country and anywhere in the world that demand it as a constitution requirement, in the absence of those, multiple purposes certify activities depending on the area that an evaluation was notified , but not of the complete structure. It includes a business model that allows companies to comply with their daily operations, keep internal members happy and meet the satisfaction required by external interest groups. The competitive dynamics of a country is influenced by business production, an administration based on Sustainable Development would contribute favorably to a solidified economy. In the frame of the present investigation, the points of view of the different authors that estimate CSR and Sustainable Development as part of modern administration are clarified.

**KEY WORDS:** CSR, Sustainable Development, business model, voluntary.

## INTRODUCCIÓN

La población mundial se mantiene constantemente en crecimiento, aumentando millones de personas año tras año, dicho ascenso ha creado problemas desencadenando sub-problemas, los perjuicios que el hombre ha ocasionado al medio ambiente surgen desde épocas antiguas lo que conlleva a la dimensión de daños hoy existentes, que podrían ser irreversibles.

Los medios digitales y electrónicos mantienen constantemente informados a la sociedad de los acontecimientos que se generan como respuesta de las eventualidades empresariales, surgiendo zozobra por el deterioro del entorno otorgando notabilidad a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), a través de su aplicación como un modelo que conjuntamente involucre a la colectividad. “El compromiso hacia la Responsabilidad Social incluye no solo buen gobierno global, disciplina, sentido del deber, transparencia y rendición de cuentas (control público), sino también compromiso ético, participación y diálogo con los grupos de interés” (Dopazo, 2012, pág. 279).

La práctica de la RSE en las organizaciones conlleva el cuidado de dos factores, el medio ambiente y la sociedad, el mismo que usando las técnicas adecuadas, les permite mejorar un tercer factor, el económico, elemento motivador de cada organización, floreciendo de esta manera el Desarrollo Sostenible.

La preocupación por el medio ambiente y la sociedad no es una nueva práctica, no obstante, en la actualidad se buscan las guías adecuadas para la aplicación eficiente de la RSE y el Desarrollo Sostenible, que entregue un sistema económico más sano. Es así, que normas internacionalmente reconocidas como la ISO, SAI y OSHA figuran en nuestro país como pautas rigurosas en busca de certificaciones que avalen un comportamiento ético y responsable.

Un gran número de empresas ecuatorianas exploran el campo del Desarrollo Sostenible como parte de sus estrategias de crecimiento, otorgándoles ventajas sobre sus competidores. Sin embargo, no se constituye como una decisión que tiene efectos instantáneos, pues como todo proceso inmiscuido dentro de una planeación requiere tiempo, más cuando se necesita interiorizar un cambio en los miembros internos de la organización y se espera un resultado en la calidad de vida del grupo externo.

La sociedad es uno de los elementos para que las organizaciones conciban su imagen y creen un espacio fidelizado en el mercado, la aplicación del Desarrollo Sostenible ofrece una mejor

convivencia con la comunidad, promoviendo el bienestar de todos los grupos de intereses contrayendo beneficios pero a su vez compromiso con cada uno de ellos.

# CAPÍTULO 1

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1.Planteamiento

El mundo entero se encuentra a la expectativa de las nuevas formas de hacer negocios. La historia ha demostrado que el mercado globalizado se mueve con gran facilidad dependiendo de las tendencias, corrientes de pensamientos y avances tecnológicos. La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) empieza a distinguir a sus grupos de interés en el siglo XIX, tomando en consideración dos de los tres objetivos principales del Desarrollo Sostenible, que son: el logro ambiental y social, como resultado de dichos elementos interviene el tercero, económico, que es la razón de ser de cualquier ente con fines de lucro.

El crecimiento empresarial de América Latina y el Caribe, ha evolucionado de manera moderada, posee todos los recursos necesarios para sobresalir ante las demás regiones, se considera un mercado con un alto potencial de desarrollo. Ecuador siendo parte de aquel grupo, es un país que cuenta con un mercado altamente competitivo, lleno de oportunidades de negocios por ser explotadas, considerada mundialmente por poseer un territorio biodiverso, que con facilidad pueden ser aprovechadas de manera responsable y sostenible.

La práctica del Desarrollo Sostenible es cada vez más visible en el país, plantando semillas que paulatinamente van floreciendo, son numerosos los casos de líderes organizacionales comprometidos con los objetivos de la RSE, en busca de una armonía entre los factores sociales, ecológicos y económicos.

Durante años, las revoluciones capitalistas han permitido que la biósfera de los grupos de interés (*stockholders*) permanezcan desprotegidas frente a los insistentes intentos de generar valor monetario en acciones poco cuidadosas. Ante los grandes cambios, debido a que las consecuencias son cada vez más perceptibles, el concepto de RSE toma fuerza con mayor razón, puesto que la mencionada tiene un objetivo fijo al perfil de un ente con Sostenibilidad Empresarial.

Ser socialmente responsable incita a las instituciones a tomar un modelo de negocios a largo plazo como lo es la Sostenibilidad Empresarial, es decir, se considera a la RSE como un paso preliminar para constituirse sostenible en unidad económica, ambiental y social.

Al respecto de la Responsabilidad Social Empresarial, el Foro de expertos en la Responsabilidad Social (2007), menciona que “la RSE tiene como objetivo la sostenibilidad basándose en un proceso estratégico e integrador en el que se vean identificados los diferentes agentes de la sociedad afectados por las actividades de la empresa” (pág. 7). En ambos enunciados, se mantiene relevancia de los grupos de interés internos y externos, pues se constituyen en los receptores directos de las decisiones tomadas por el mercado competitivo. El papel que juega la Sostenibilidad es resultado del buen manejo de los grupos de interés participantes dentro de la RSE, se genera cuando alguna institución en particular busca satisfacer las necesidades presentes sin comprometer las necesidades en el futuro, es decir, crear un vínculo con los grupos de interés.

El problema radica en que al no constituirse como una empresa sostenible, con el pasar del tiempo los individuos pertenecientes a los grupos de interés de la RSE, respondan ante las prácticas empresariales. La parte externa específicamente los clientes funcionan como la tuerca principal que hace girar el motor, sin ellos, los productos no tendrían su destinatario, perdiéndose la cadena consumidora, que año tras año vienen dando resultados, sin dejar de mencionar al talento humano, que forman parte del grupo de sus clientes internos, un trato responsable con los mismos, fomentaría su productividad y por ende generaría resultados óptimos para el crecimiento del patrimonio, consiguiendo una ventaja competitiva difícil de copiar.

El Desarrollo Sostenible de las empresas del Ecuador presentan debilidades en cuanto a su Responsabilidad Social, puede ser producto de que en su mayoría, éstas carecen de programas que consientan crear valor agregado en beneficio de sus grupos de intereses, no existe una propia responsabilidad, en forma equivocada, se confunde las obras de beneficencia que normalmente realizan, como: entregar regalos navideños a los niños y ancianos, dar vivienda a los más pobres, brindar una cena al recurso humano, por lo que no permite aplicarse el verdadero significado. Este actuar no es procedente para las empresas en general, están realmente hechas para obtener rentabilidad en sus distintas formas de negocios que garanticen su estabilidad y crecimiento empresarial en el mundo de los negocios con un aporte a la sostenibilidad y desarrollo del país.

Las empresas ecuatorianas no deben prorrogar más los cambios, ya es tiempo de abandonar estrategias que parecen responsables, el cambio debe empezar desde adentro, respetando el espacio que merecen saludablemente sus trabajadores, preservando el ecosistema que con su

bondad contribuyen a la existencia de productos con atributos, otorgando a sus clientes un servicio de calidad socialmente responsable, que trasborden al Desarrollo Sostenible.

Éste trabajo pretende analizar a las variables relacionadas con la RSE y el Desarrollo Sostenible en las empresas ecuatorianas, con la finalidad de contribuir a mejorar o crear valor agregado con un aporte para mantener un país objetivamente sostenible, al mismo tiempo generar beneficios que respondan a principios éticos acorde con estamentos legales vigentes.

## **1.2. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar como la Responsabilidad Social Empresarial influye en el Desarrollo Sostenible en las empresas ecuatorianas.

### **Objetivos específicos**

- Analizar de qué manera influyen los grupos de intereses de la Responsabilidad Social Empresarial para alcanzar el Desarrollo Sostenible.
- Establecer cómo influyen las normas internacionales en el cumplimiento del Desarrollo Sostenible en las empresas ecuatorianas.

## **1.3. Justificación**

La sostenibilidad empresarial representa una nueva visión de cómo llevar a cabo los negocios al desarrollar sus operaciones comerciales, promoviendo la optimización del uso de recursos naturales, reducción del impacto del medio ambiente y la inclusión de la sociedad, como un proceso de transformación.

El presente trabajo pretende analizar y dar a conocer la importancia de los *stakeholders* en el funcionamiento y desempeño de las organizaciones para que la sociedad las considere como empresas sostenibles. La Responsabilidad Social Empresarial permite que las empresas cumplan óptimamente con su actividad económica, su importancia radica en el manejo adecuado de los recursos existentes y el involucramiento de la sociedad. En la actualidad no se trata solo de cumplir con las estrategias establecidas, sino de qué manera se llega a este resultado. Los grupos de intereses en el presente reconocen la preeminencia del uso de los recursos o del medio en donde se desenvuelven, los mismos observan y perciben directamente los cambios positivos o negativos que ésto genera.

El valor que posee cada organización aumenta o disminuye por los grupos de intereses internos, que son quienes trabajan por su buen funcionamiento y los externos que son quienes observan cada actividad que conllevan a cabo para su sobrevivencia en el mercado, nacen



las preferencias o fidelidad hacia cada ente y a sus productos y/o servicios. La responsabilidad social empresarial agrupa ambos factores para el crecimiento institucional, la combinación de estos, el medio ambiente y la sociedad, genera un tercer factor, el económico, que sin duda es el más relevante para cada organización, cumpliendo de esta manera con su razón de ser, la generación de lucro, combinación denominada como Desarrollo Sostenible. Que los *stakeholders* consideren una empresa sostenible beneficia el crecimiento empresarial y garantiza su sobrevivencia en el mercado, manteniendo esta administración de manera permanente. La necesidad de lograr o alcanzar un desarrollo sostenible y ser socialmente responsables, se ha convertido en algo más que un objetivo complementario a ser una exigencia u obligatoriedad para la subsistencia de la organización a largo plazo.

Reconocer esta perspectiva y su importancia sin dejar de lado el ánimo de lucro, es entender que las entidades enfrentan la responsabilidad de encontrar un enfoque para resolver los problemas sociales, el que debe estar de acuerdo con su competencia, que al mismo tiempo se conviertan en oportunidades para la organización. El concebir a las organizaciones con una perspectiva diferente es un trabajo muy complejo, significa un cambio de manera radical de todos los grupos de intereses involucrados, al implicar el entendimiento de la empresa como señala Cortina (2005) “(...) el terreno de hombres sin escrúpulos, movidos exclusivamente por el afán de lucro, a luego considerarla como una institución socioeconómica que tiene una seria responsabilidad moral con la sociedad” (pág. 54) Citado en (Vélez, 2010, pág. 13).

La relevancia que presentan en el contexto actual, las variables, se enmarca en analizar los determinados efectos de empresas poco responsables sobre las mencionadas partes interesadas. Además de resaltar, los avances de organizaciones que con la mutación de la competencia están tomando a la Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para generar su Desarrollo Sostenible. La razón de investigación recae en que las empresas ecuatorianas deberían tomar en consideración a la RSE como un salto para alcanzar la Sostenibilidad económica, ambiental y social; el cambio hacia el nuevo modelo de negocios eficientes con el medio ambiente y eficaz en la consecución de objetivos financieros es cada vez más dominante.

## CAPÍTULO 2

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### **Antecedente Histórico de Desarrollo Sostenible.**

La sobrevivencia de la humanidad en la etapa primitiva se basaba en la caza, recolección de frutos, pesca, y los residuos de los mismos depositados en los lugares donde se encontraban o simplemente desechados en el agua desde donde nace la contaminación del medio ambiente, tema de preocupación en la actualidad. Durante el siglo XVIII, en la Revolución Industrial, se dio inicio al consumo de energía, la expansión de la población, desarrollo del sistema económico, el capitalismo y por ende al inicio del agotamiento de los recursos naturales. Dicho agotamiento no pasó desapercibido por determinados personajes que luego aportaron a la creación y valoración de la importancia del tema, sin embargo el mismo no era valorado por parte de la sociedad y el sistema gubernamental.

En el siglo XIX, se pronunció el Alemán Thomas Malthus, científico que promulgó las consecuencias catastróficas que generaría la despreocupación que existía hacia el medio ambiente, en su obra denominada “Ensayo sobre los principios de la población”.

En el siglo XX se da origen de la conceptualización del Desarrollo Sostenible dado como consecuencia de las observaciones y análisis llevados a cabo por la sociedad internacional al percibir la estrecha relación del desarrollo económico con el social, que contrae a corto y largo plazo contra el medio ambiente. El capital que obtenían las empresas y gobiernos mediante el uso poco adecuado de la naturaleza, no se le dio el tratamiento necesario por parte de la ciencia económica por enfocarse tan solo en “satisfacer las insuficiencias de la humanidad”

La estrecha relación que existe entre el medio ambiente y el desarrollo económico se impulsó con mayor relevancia en 1983 con la creación de la Comisión de Desarrollo y Medio Ambiente de las Naciones Unidas, como representantes de los intereses de la sociedad. En 1987 la comisión realizó la publicación del informe “Nuestro Futuro Común” también conocido como “Informe Brundtland” en el que dan a conocer la conceptualización del Desarrollo Sostenible: “Está en manos de la humanidad asegurar que el desarrollo sea sostenible, es decir, asegurar que satisfaga las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias” (Gomez, s.f., pág. 2). No

se habla de un nuevo problema sino de la magnitud que en la actualidad sobrepasa el mismo al considerar las consecuencias futuras y la capacidad de sobrevivencia de la humanidad.



Figura 1: Evolución histórica del Desarrollo Sostenible

Fuente: Elaboración propia

### **Antecedente Histórico de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).**

En el siglo XIX, época en la cual se dio la primera revolución industrial en Gran Bretaña dando paso a los consiguientes cambios revolucionarios económicos. “Según la concepción dominante, a finales del siglo XIII y principios del XIX tuvo lugar un cambio histórico cualitativo” (Wallerstein, 1998, pág. 5). Lo mencionado, dio paso a una sociedad consumidora, allí comenzaron a tener acceso a productos que antes de aquel suceso eran una realidad insostenible. Al respecto, nace la Responsabilidad Social como un hecho preocupante ante los cambios laborales en la clase trabajadora, el respeto a los derechos del consumidor y el cuidado del medio ambiente.

En aquellas épocas las prácticas socialmente responsables eran poco frecuentes, no obstante, existieron algunas entidades que comenzaron a tomarla en cuenta como la reconocida multinacional The Ford Company creada en 1903, a quien se le atribuye la producción en cadena o economía de escalas, se convirtió en una de las empresas más reconocidas por sus particulares automóviles. “Henry Ford anunció un nuevo salario mínimo de 5 dólares por ocho horas de trabajo al día, además de un plan de participación en los beneficios. (...) Ford fue aclamado como el amigo de los trabajadores” (Gross, 2011, pág. 48). Moviendo un sin número de comentarios, pero fue un ejemplo de las acciones de Responsabilidad Social

Filantrópica hacia los trabajadores para esa época, a pesar de tener un trasfondo de incremento de capital.

Cabe destacar el aporte científico que realizó el economista escocés a la Responsabilidad Social Empresarial, a fin de esclarecer la posición del capitalismo en frente del proletariado en aquel entonces. Se publica el Libro de la Riqueza de las Naciones escrito por Adam Smith con el siguiente enunciado:

El hombre, en cambio, está casi permanentemente necesitado de la ayuda de sus semejantes, y le resultará inútil esperarla exclusivamente de su benevolencia. (...) Todo trato es: dame esto que deseo y obtendrás esto otro que deseas tú; y de manera conseguimos mutuamente la mayor parte de los bienes que necesitamos. (Smith, 1776, pág. 28;29)

Es así que, retoman los *stockholders* el papel principal, pues son varios expertos que realizan aportes exaltando su importancia. No es cuestión de favorecer a una parte para desfavorecer a otra, el objetivo recae en preocuparse por el motor que hace funcionar la empresa. “Surgen, entonces, a partir de la década de 1950, mecanismos tributarios en Estados Unidos, para incentivar las contribuciones caritativas, lo cual representaba menores impuestos para las empresas” (Jaramillo, 2007, pág. 91). Se constituye una forma de estimular a las industrias a ser socialmente responsables obteniendo a la vez un beneficio intrínseco, es un método que aún se utiliza.

Los pioneros de la Responsabilidad Social David Rockefeller y Thomas Watson Jr. entendían que la propiedad de toda empresa deriva de ciertas obligaciones sociales, teniendo en cuenta que la empresa es un agente de cambio social porque sus acciones tienen incidencia económica, social y cultural de la organización y sobre todo en su entorno inmediato. (Arosemena, 2008, pág. 2)

Como un efecto dominó la competencia poco a poco se transforma en agresiva, para lo cual es necesario contar con elementos diferenciadores; dando a la vez inicio a las estrategias de mercadeo que en la actualidad se mantienen con fervor debido al apoyo tecnológico con que contamos ahora. Además, se resalta el trabajo de reconocidos estudiosos como Karl Max, Friedman, Adam Smith por su temprana preocupación por los derechos de los trabajadores, la protección al medio ambiente y al grupo económico más grande en el mercado que son los consumidores.

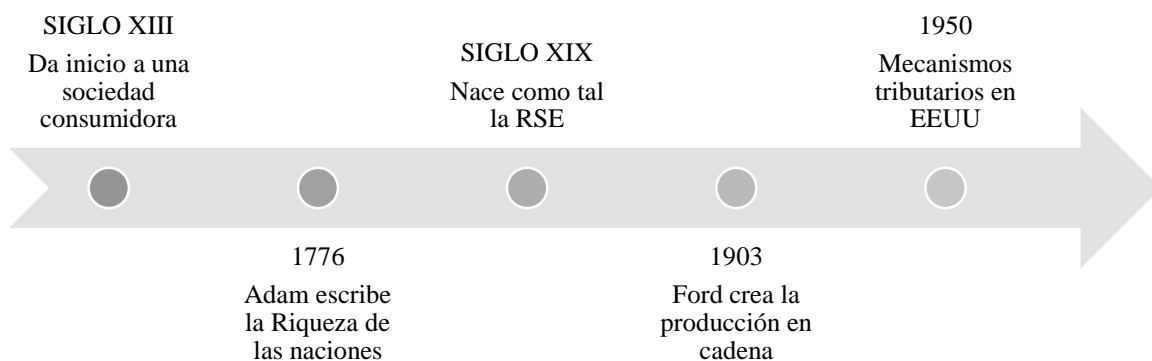


Figura 2: Evolución histórica de la Responsabilidad Social Empresarial

Fuente: Elaboración propia

## 2.2. Fundamentos Teóricos

### **Desarrollo Sostenible: concepciones.**

Según el Informe de la Comisión Brundtland de 1987 define el Desarrollo Sostenible como: “El desarrollo que satisface las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer sus propias necesidades” (UNESCO, 2012, pág. 5).

Diversos autores la definen de manera generalizada como: el desarrollo que permite satisfacer nuestras necesidades sin comprometer o afectar los recursos y posibilidades de las generaciones futuras. Mediante el reconocimiento de la notabilidad del buen uso del medio ambiente, promoviendo las actividades económicas mediante empresas sostenibles.

“El concepto de desarrollo sostenible ha retado a la sociedad moderna a cambiar sus hábitos destructivos y de explotación a una filosofía que promueva protección a largo plazo para el ambiente y sus habitantes” (Blanco, 2004, pág. 16).

Asimismo, Óscar Amaya (2012) menciona “que el desarrollo sostenible debe ser considerado como el contenido esencial del derecho a gozar de un medio ambiente sano” (pág. 13). Contribuir para un mundo mejor, cumplir con las obligaciones intangibles contraídas con el espacio alrededor.

### **Principales actores del Desarrollo Sostenible.**

#### ***Medio Ambiente.***

El medio que nos rodea forma parte del desarrollo sostenible por el principal factor de ser el medio donde día a día nos desenvolvemos, es donde las empresas se encuentran establecidas y mediante el cual generan riqueza, la preocupación por el medio ambiente ha tomado gran

relevancia por los resultados catastróficos que en la actualidad se nos presentan, la concientización por medio de las empresas es el paso fundamental para desarrollar y mantener la sostenibilidad. Ser considerado como una empresa sostenible conlleva mucho más que solo producir y vender, trata también de pensar en el futuro y determinar si las acciones tomadas por las organizaciones permitirán hacerlo.

### ***Sociedad.***

La sociedad es otro de los factores para poder llevar a cabo el desarrollo sostenible, por la simple razón de que los grupos de interés son quienes a base de sus expectativas y satisfacción de las necesidades le otorgan valor a las organizaciones. Son los principales actores involucrados, si los entes mejoran su presentación ante la sociedad y mantienen el modelo de sostenibilidad como su manera de realizar sus actividades diarias, la misma conservará la imagen y mantendrá e incluso aumentará su mercado.

### ***Economía.***

Este factor es sin duda alguna al que mayor importancia le otorgan los accionistas e involucrados en las ganancias de las organizaciones. Los resultados económicos reflejados por éstas demuestran la administración adecuada aplicada por los administradores o a su vez el uso erróneo de los recursos y estrategias planteada por los mismos. Mantener un nivel económico óptimo se basa en la actualidad en ser una empresa sostenible, como antes ha sido explicado manteniendo armonía entre el medio ambiente y la sociedad, combinación conocida como Responsabilidad Social Empresarial, lo que conlleva a obtener resultados económicos óptimos e incluso mayores a los logrados antes de la aplicación de la sostenibilidad empresarial como modelo de gestión.

### **La Responsabilidad Social Empresarial (RSE): concepciones.**

El compendio de ideas, conceptos, significados, percepciones, juicios y pensamientos es sumamente extenso; debido a la antigüedad a la que se remota la RSE, en cada uno se esclarece la concepción desde un punto de vista diferente dependiendo de época del autor y al partido que apoyaba.

El concepto actual es mucho más despejado que años anteriores, pues se deja a un lado los temas económicos por favorecer a los grupos de interés o *stakeholders* internos y externos, desde sus empleados hasta sus consumidores y todo aquello que afecte con su gestión. Por su parte, Claudia Toca (2017) “Desde el punto de vista ético, todos somos responsable por todos” (pág. 96).

Es así que la Organización de las Naciones Unidas de España (2017) la definen como “el compromiso voluntario que las empresas hacen para la mejora social, económica y ambiental” (2017, pág. 1).

Autores que estudian el tema, como Ricardo Cuevas (2009) especifica que la Responsabilidad Social Empresarial “son un útil para mejor administrar la empresa bajo una perspectiva humanista y de cuidado del medio ambiente” (pág. 325). “En todo caso hoy la RSC/RSE se configura como un auténtico objetivo vinculado al logro del crecimiento sostenible, siendo a su vez un instrumento estratégico que debe ser integrado en el sistema de gestión implementado por una organización” (Dopazo, 2012, pág. 280).

Actualmente, a cada organización convendría tomar a la Responsabilidad Social Empresarial como un factor de interés para la toma de decisiones en función de amparar a sus *stockholders*, de manera que los instrumentos de orden nacionales e internacionales no afecten su actividad cotidiana (Arteaga & Rodin, 2017, pág. 194).

### **Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).**

La importancia de la Responsabilidad Social Empresarial radica en el éxito de los negocios a largo plazo a través de las acciones que las mismas realizan a corto plazo, lo que se ha convertido en un proceso ampliamente reconocido por los negocios del siglo XXI. Muchos de los empresarios acentúan que la RSE es un progreso de la ética empresarial ya que implica de manera balanceada las expectativas sociales de todos. Como lo expresa Silvia Noriega, Gerente de Responsabilidad Social Empresarial del BCP en el foro La Responsabilidad Social Empresarial y su impacto en la reputación corporativa: “La estrategia es desarrollar acciones de responsabilidad social que vayan en la línea del giro del negocio para producir resultados positivos en lo económico, social y ambiental” Instituto de Investigación Científica (IDIC, s.f., pág. 5).

Para todos la Responsabilidad Social se ha convertido en un tema urgente:

Esta responsabilidad social surge de la conciencia creciente de que todas nuestras decisiones tienen un efecto que va más allá de nuestras propias organizaciones. La sociedad es como una telaraña: lo que sucede en cualquier parte de ella se transmite, para bien o para mal; hacia todo el conjunto. (Davila, 1996, pág. 15) Citado de (Meza, 2007, pág. 32) (...) “todo lo que hace un miembro de la sociedad repercute en el conjunto del sistema social” (Prigogine, 1983, pág. 525).

Entendida la razón de la existencia de la RSE se clasifica la misma en cuatro dimensiones en las que emergen las organizaciones: la responsabilidad económica, legal, ética y voluntaria (Bateman & Snell, 2005, pág. 7).

***Importancia en el ámbito Económico.***

Implica la oportunidad de satisfacer a los inversionistas, mediante la comercialización de los correspondientes tangibles e intangibles a un precio justo para el consumidor y redituable para la entidad.

***Importancia en el ámbito Legal.***

Cumplir las reglamentaciones que rigen en el territorio, además de acatar estándares internacionales, con el único objetivo de brindar confianza a los stakeholders externos e internos.

***Importancia en el ámbito Ético.***

Consiste sobre actuar bajo una base conformada por los valores, principios y normas que son aceptadas por la sociedad. Así es posible alcanzar un mayor bienestar colectivo, sin caer en costos que pueden significar la declaración de quiebra de la organización (Su, 2014) Citado en (Medina & Severiano, Responsabilidad empresarial: generación de capital social de las empresas, 2014, pág. 67).

***Importancia en el ámbito Voluntario o Filantrópico.***

“Se trata de obligaciones que contraen las empresas de carácter voluntario con organizaciones comunitarias o entidades sin fines de lucro, para dar solución a problemas que pueden afectar a un colectividad específica” (Medina & Severiano, Responsabilidad empresarial: generación de capital social de las empresas, 2014, pág. 67).

**Relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y el Desarrollo Sostenible.**

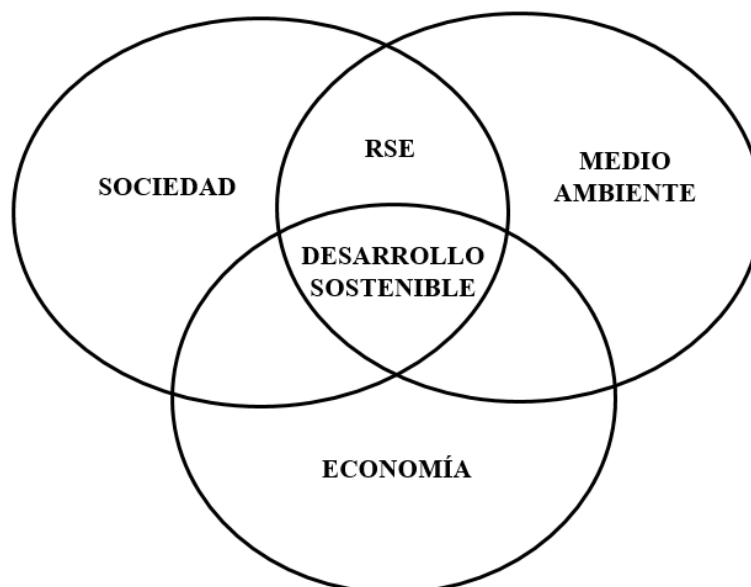




Figura 3: Relación RSE y Desarrollo Sostenible

Fuente: Elaboración propia

### **Niveles de Cumplimiento de Responsabilidad Social.**

Cada una de las organizaciones que se declare estar en algunos de los niveles (a desarrollar a continuación) debe practicar determinadas especificaciones, dependiendo del nivel en el que se encuentre. Esto le permite mantener el horizonte de bienestar que el ente posee en relación con la colectividad y su capital humano. Conforme la organización demuestre preocupación o atención en los requerimientos y necesidades de los individuos se aproximara a cada escalón o nivel de cumplimiento de la RSE (Medina & Severiano, Responsabilidad empresarial: generación de capital social de las empresas, 2014, pág. 69).

#### ***Nivel Primario.***

Encierra las acciones que están vinculadas directamente con los factores que conforman la cadena de valor. Por ello, la empresa debe brindar beneficios a favor de los *stakeholders*, los mismos que deben ser coherentes con el ADN<sup>1</sup> Empresarial mediante la entrega de bienes y servicios de calidad para la sociedad. (Medina & Severiano, Responsabilidad empresarial: generación de capital social de las empresas, 2014, pág. 69)

#### ***Nivel Secundario.***

“Hace referencia a las prestaciones y auxilio que la organización otorga a los trabajadores de la empresa y la comunidad que rodea a dicha empresa. Estas atenciones deben tener relación directa con la actividad principal de la compañía.” (Medina & Severiano, Responsabilidad empresarial: generación de capital social de las empresas, 2014, pág. 70) Lo mencionado expone los siguientes aspectos:

#### ***Relación con los Trabajadores.***

“Para una empresa, las personas son un capital de suma importancia, puesto que, a través de ellas, se logra alcanzar los objetivos de la compañía. En función de ellos, se requiere reducir la insatisfacción de los trabajadores.” (Medina, Gallegos, & Lara, 2008) Citado en (Medina & Severiano, 2014, pág. 70)

---

<sup>1</sup> **ADN Empresarial:** Cultura y liderazgo, competencias organizacionales, estructura organizacional y gestión. **Fuente especificada no válida.**

*Relación con la Comunidad.*

“Para la empresa es importante tener buenas relaciones con la comunidad, debido a la incidencia que esta posee frente al desarrollo y viabilidad de la compañía”. (Medina & Severiano, Responsabilidad empresarial: generación de capital social de las empresas, 2014, pág. 70)

*Nivel Terciario.*

“Consiste en la reparación, corrección o renovación de determinados aspectos en los que se sitúa una organización, a través de acciones y prácticas que no poseen ninguna relación con la actividad principal de la empresa.” (Medina & Severiano, 2014, pág. 70)

**Factores de la RSE.**

Según Ricardo Fernández (2009) en su artículo de Responsabilidad Social Corporativa para determinar el grado de compromiso de las organizaciones con RSE. Se debe observar la evolución de cinco factores:

*Valores y Principios Éticos.*

Trata acerca de que “una empresa integra un conjunto de principios en la toma de decisiones en sus procesos y objetivos estratégicos. Estos principios básicos se refieren a los ideales y creencias que sirven como marco de referencia para la toma de decisiones organizacionales. (Fernandez, 2009, pág. 21)

*Condiciones de Ambiente de Trabajo y Empleo.*

“Se refiere a las políticas de recursos humanos que afectan a los empleados, tales como compensaciones y beneficios, carreras administrativas, capacitaciones, el ambiente en donde trabajan, un adecuado balance entre el trabajo, tiempo libre, familia, salud, seguridad laboral entre otros.” (Fernandez, 2009, pág. 21)

*Apoyo a la Comunidad.*

“Acciones que la empresa realiza para maximizar el impacto de sus contribuciones, ya sean en dinero, tiempo, productos, servicios, conocimientos o cualquier otro recurso que están dirigidos a la comunidad en las cuales opera.” (Fernandez, 2009, pág. 21)

*Protección al Medio Ambiente.*

Compromiso que adquiere el ente con el Medio Ambiente y el Desarrollo Sostenible, abarca directrices como la optimización de los recursos naturales, capacitación y conciencia del personal. (Fernandez, 2009, pág. 21)

### ***Marketing Responsable.***

“Se refiere a un apolítica que involucra un conjunto de decisiones de la empresa relacionados fundamentalmente con sus consumidores se vincula con la integridad del producto, las prácticas comerciales, precios, distribución, divulgación, marketing y publicidad.” (Fernandez, 2009, pág. 21)

### **Definición de Grupos de interés (*Stakeholders*).**

Peterson & Ferrell (2004) en el artículo *Ethical Leadership and Creating Value for Stakeholders*, repiten la definición de Freeman de *stakeholders* como “aquellos grupos que pueden afectar o ser afectados por el logro de los propósitos de la organización” (pág. 4), Citado en (Business School University of Navarra, 2009, pág. 4), despliega además una clasificación, según su repercusión directa o indirecta ante la organización: los primarios o internos que son necesarios para el desarrollo y sobrevivencia de todas las empresas; y los instrumentales que se localizan en el exterior del ente y que pueden influir en los primarios. (Business School University of Navarra, 2009, pág. 4)

Según Post *at el* (2002) “los grupos de interés de una empresa son los individuos y colectivos que contribuyen, voluntaria o involuntariamente, a su capacidad y sus actividades de creación de riqueza y que, por lo tanto, son sus potenciales beneficiarios y/o portadores del riesgo” citado en (Gil & Paula, 2011, pág. 73)

### **Clasificación de los grupos de intereses.**

#### ***Grupos de Interés (Stakeholders) Internos.***

Son todos los grupos que forman parte de la estructura interna de la organización, “aquellos cuya participación es absolutamente necesaria para la supervivencia de la empresa” (Dopico & Rodriguez, 2011) que llevan a cabo la actividad económica del ente: propietarios, gerentes, accionistas y empleados.

#### ***Grupos de Interés (Stakeholders) Externos.***

Son todos los grupos que forman parte de la estructura externa de la organización, quienes reciben el producto o servicio final, además de ser quienes otorgan valor y prestigio a la empresa: clientes, proveedores, competencias, acreedores y la sociedad en general.

### **Importancia de la Gestión de los Grupos de Interés en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).**

La adecuada identificación de las expectativas y demandas de los grupos de interés, así como la integración de los mismos en la estrategia de la empresa es una de las herramientas más

poderosas para el éxito de un posicionamiento socialmente responsable. Que las organizaciones apuesten por actuar de forma socialmente responsable, implica según las tendencias actuales integrar de manera voluntaria las preocupaciones de sus grupos de interés en sus operaciones económicas y comerciales.

El compromiso con los grupos de interés es un requisito fundamental para el éxito empresarial en el siglo XXI. La creación de valor para todos aquellos implicados en el funcionamiento de la empresa es fundamental para crear un objetivo común y afrontar los complejos problemas de nuestro planeta. Las empresas cada vez son más conscientes de las interconexiones entre los problemas medioambientales, sociales y económicos, y saben que no pueden actuar individualmente para encontrar soluciones. El compromiso con los grupos de interés se está convirtiendo rápidamente en una herramienta imprescindible para desarrollar la comprensión del verdadero significado de la sostenibilidad, y cómo ésta puede crear valor y añadir viabilidad en las operaciones para empresas (Sanchez, S.f., pág. 16)

La RSE y la gestión de los *stakeholders* mantienen un vínculo directo. No puede existir distinción o el trato de estos modelos desinteresadamente. Si las empresas no otorgan el trato relevante a los grupos de interés ni involucran sus expectativas y necesidades en el desarrollo de la actividad económica, esta no obtendrá los resultados esperados por parte del mercado objetivo. “El concepto de gestión de los *stakeholders* se concreta precisamente en la metodología o acciones que la organización desarrolla para la integración de esas preocupaciones en sus operaciones económico-comerciales”. (Granda & Trujillo, pág. 72)

### **Herramientas generales y modelos de gestión de los Grupos de Interés.**

Con el surgimiento de los grupos de interés o *stakeholders* se crearon diferentes herramientas y modelos, entre los más importantes y reconocidos encontramos: En primer lugar, el estándar de referencia en materia de reporte (información y transparencia) en materia de RSE, propiedad de Global Reporting Initiative en su última versión GR.1:

Es una iniciativa multi-*stakeholders* que establece un marco común para el reporte voluntario de las incidencias económicas, sociales y ambientales de la actividad de las organizaciones. En la actualidad es el marco formal más utilizado en España para informar sobre los aspectos económicos, sociales, ambientales y de buen gobierno de las organizaciones. (Granda & Trujillo, pág. 74)

En segundo lugar, el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable en la Norma SGE 21:

Es la primera norma europea certificable que establece los requisitos que deben cumplirse para garantizar la integración de la gestión de la responsabilidad social en la estrategia corporativa. De esta manera pone a disposición de las organizaciones una sistemática enfocada a la integración voluntaria de sus preocupaciones sociales

y medioambientales en las operaciones comerciales y en las relaciones con sus grupos de interés, es la única norma que permite de manera voluntaria, auditar procesos y alcanzar una certificación en responsabilidad social, es una muestra del valor añadido que aporta en transparencia y credibilidad. (Granda & Trujillo, pág. 74)

Por último, la organización británica Accountability en la norma la AA1000 “establecida en 1999 basada en criterios que permiten una evaluación de las relaciones que la empresa establece con sus grupos de interés”. (Granda & Trujillo, pág. 75)

### **Modelo de Negocios**

En los últimos tiempos el mercado estimula la idea de hallar nuevas fuentes competitivas, “por qué reflexionar sobre el modelo de negocios es la mejor forma de adaptarse a un mundo cambiante.” (Clark, Osterwalder, & Pigneur, 2012, pág. 20)

“Un modelo de negocio consiste en el conjunto de elecciones hechas por la empresa y el conjunto de consecuencias que se derivan de dichas elecciones.” (Ricart, 2009, pág. 14)

Además, Ramón Casadesus (2004) aporta que “Un modelo de negocios consiste en un conjunto de activos, actividades y una estructura de gobierno de los activos.” (pág. 2)

“En definitiva, un modelo de negocio debe incluir las elecciones estratégicas, muchas veces asociadas a una red de organizaciones que colaboran, que explican la creación y captura de valor.” (Ricart, 2009, pág. 15)

## CAPÍTULO 3

### METODOLOGÍA

El análisis de las variables en estudio, los Grupos de intereses (*stakeholders*) de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y el Desarrollo Sostenible, emergen en conceptualizaciones similares como lo establece Yaima Antelo & Daniel Robaina (2015) “la Responsabilidad Social Empresarial es el compromiso continuo de contribuir al desarrollo económico sostenible, mejorando la calidad de vida de los empleados y sus familias, así como de la comunidad local y de la sociedad en general”. (pág. 59)

Obteniendo el compromiso necesario para con los *stakeholders* tanto internos como externos; y de la misma manera asegurar el desarrollo sostenible en las operaciones organizacionales, se pretende alcanzar los objetivos de la investigación mediante la revisión y estudio de diversas fuentes, primarias y secundarias, que aportan con información propicia, veraz y coherente para llevar a cabo el presente trabajo.

La investigación científica definida como “investigación sistemática, controlada, empírica y crítica, de proposiciones hipotéticas y que cumple con dos propósitos fundamentales: produce conocimiento y teorías y resuelve problemas prácticos” (Sierra, 2012, pág. 7) La misma obtiene resultados que se consideran veraces y prestigiosos con contenido relevante para los grupos de interés. No se rige tan solo a plasmar nuevos conocimiento, también a esclarecer o actualizar los ya existentes conjuntamente con los avances globalizados.

La acción de examinar las diferentes fuentes de información abarca el proceso de reconocimiento, elección, análisis y descripción de los datos sobre el tema a tratar. Las técnicas e instrumentos de recolección usadas para el desarrollo de la investigación establecen la autenticidad de la información. El proceso de investigación se muestra complejo y minucioso para evitar los sesgos.

La investigación científica que se aplica es tipo: exploratoria y documental que presenta un enfoque general del tema de investigación, se basa en el análisis de datos obtenidos en fuentes investigativas: primarias, como escritos científicos, entrevistas, discursos, informes y demás documentaciones que son relevantes; y secundarias, conocidas como fuentes derivadas, que contienen datos o información reelaboradas o sintetizados, como:

enciclopedias, resúmenes, obras de referencia, comentarios, reseñas, cuadros estadísticos elaborados con múltiple fuentes.

Según Domingo Bounacare (1980) “las fuentes primarias de información son aquellas que contienen información original, no abreviada ni traducida: tesis, libros, artículos de revistas, manuscritos. Se les llama también fuentes de información de primera mano.” (pág. 229) Lo que a su vez incluye la producción documental electrónica de calidad, mantiene la idea de que siendo cuidadosos de seleccionar fuentes veraces y atenuas para la recolección de la información necesaria y requerida, el trabajo investigativo será de calidad y con un alto dominio científico.

(...) La diversidad metodológica de tal manera que permite extraer datos de la realidad con el fin de ser contrastados desde el prisma del método. Posibilita, además, realizar exámenes cruzados de los datos obtenidos, recabar información por medio de fuentes diversas de modo de circularidad y la complementariedad metodológica permita establecer procesos de exploración en espiral. De este modo se logra, por medio del proceso de triangulación, llegar a contrastar y validar la información obtenida a través de fuentes diversas sin perder flexibilidad, rasgos que caracteriza este tipo de investigación. (Pérez, 1994, pág. 51) Citado en (García, 2010, pág. 153)

El enfoque aplicado en la investigación es el cualitativo, que examina el contenido en los argumentos y como estos se presentan, obteniendo como resultado datos descriptivos. “Por su parte, la investigación cualitativa proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. También aporta un punto de vista fresco, natural y holístico de los fenómenos, así como la flexibilidad.” (Sampieri, Collado, & Lucio, 2010, pág. 17). Además, se establece como forma de razonamiento, el proceso inductivo, parte de lo específico del análisis al universal, dando una breve descripción de lo que se encuentre cercano a la variable y luego continúa con especificaciones panorámicas.

Uno de los instrumentos utilizadas en el presente texto, es la web 2.0 que se encontraba supra valorada con respecto a los documentos impresos, “integra una serie de herramientas que contribuyen a la idea del acceso libre al conocimiento.” (Cataño & Jurado, 2016, pág. 211) El avance tecnológico ha transformado a la red como una de las fuentes principales de recolección de información, debido a que dentro de aquel se encuentran alojados documentos oficiales, artículos doctorales, libros electrónicos, informes, y demás documentos esenciales para una investigación.

Las instituciones que se van a citar y analizar como modelos de gestión, se eligieron en función de las expresiones públicas en las que se demostraba su supuesto desarrollo en base a una posición sostenible con el medio ambiente, la sociedad y el recurso monetario, destacando con hechos su compromiso social para con los grupos de interés correspondientes a la RSE.

Las fuentes de información analizadas en esta investigación acreditaron el sustento teórico y metodológico del trabajo, y su tratamiento permitió llevar a cabo el análisis crítico del contenido. Conjuntamente, permitió la ampliación de conocimiento, que se concibe como objetivo principal de la investigación documental.



## CAPÍTULO 4

### DESARROLLO DEL TEMA

El mundo empresarial ha vivido cambios trascendentales como consecuencia de la globalización, tema importante, que influye en las estrategias aplicadas por las organizaciones para el crecimiento institucional y que repercute en los resultados financieros de las mismas. Las empresas, actores principales en el escenario global de la economía de las naciones, su principal motivo es el aumento a grandes escalas de los niveles de ventas, lo que contrae en ocasiones aspectos negativos tales como: el uso descontrolado de los recursos naturales o la explotación de los mismos sin medidas, ni repercusiones.

Este hecho es y será de gran notoriedad para la sociedad, el mismo que no ha estado exento de impugnaciones, reclamos y exigencias. La generación de riqueza por parte de los entes económicos, desde sus inicios a la actualidad, de manera indirecta ha contribuido a la contaminación ambiental y desigualdad social. Además de cuantiosos escándalos empresariales como resultado de la conducta antiética, por la corrupción y el irrespeto a los derechos humanos y laborales. (Greaves, 2006, pág. 28) Citado por (Martínez, Escobedo, & García, pág. 30)

El planeta entero se ha convertido en una sola sociedad, en una sociedad mundial y dentro de ella todos somos tanto responsables como exigentes de la misma. Como empresa, como seres económicos, como especie y/o como miembros de una sociedad, necesitamos tanto exigir como ser responsables socialmente para sobrevivir en la sociedad mundial. (Meza, 2007, pág. 32)

El Ecuador siendo un país pequeño pero con ganas de implantar presencia ante el mundo, le correspondería considerar al modelo de gestión conocido como Sostenibilidad Empresarial, introduciendo a las organizaciones a un cambio significativo en su administración. Ser una empresa sostenible es mucho más que aparentar ser lo que la comunidad espera, sino mantener ésta armonía como un modelo permanente de administración, que permitirá a mediano y largo plazo cumplir el principal objetivo de los accionistas y administradores, mayor rentabilidad, y a su vez obtener los beneficios que la sociedad espera como la preservación del medio ambiental y el involucramiento de la colectividad en general. Abarca tres enfoques: monetario, ecológico y sectorial (trilogía).

En cuanto al enfoque monetario, se menciona que “el crecimiento económico a ultranza es visto como condición para proteger a la naturaleza. La idea de inversión, a fin de lograr un desarrollo sostenible, asegura la compatibilidad del crecimiento económico y el desarrollo con la protección del medio ambiente.” (Ramírez & Sánchez, 2009, pág. 5) Luego, el enfoque ecologista señala que “el desarrollo sostenible bajo este enfoque necesita que el crecimiento económico se establezca de acuerdo con los márgenes de la capacidad del ecosistema (...)” (Ramírez & Sánchez, 2009, pág. 5) Por último, el enfoque sectorial “se refiere a que un sector productivo en específico debe ser sostenible, de manera que el proceso productivo no impacte al medio ambiente y a la vez sea redituable en lo económico.” (Ramírez & Sánchez, 2009, pág. 6)

Dos de los tres enfoques de la sostenibilidad empresarial, el medio ambiente y la sociedad, de manera conjunta generan la Responsabilidad Social Empresarial, que “constituye una forma de manifestar a la construcción de una sociedad mejor: más justa, solidaria y sostenible” (Jáuregui, Martínez, & Torme, 2011) Citado por (Martínez, Escobedo, & García, pág. 35), es la suma de la aceptación de las necesidades de todas las partes involucradas en un camino mucho más responsable de la gestión, que marca con firmeza el compromiso con el impacto social y ambiental, que repercute de manera positiva en los resultados económicos.

Los resultados financieros que las organizaciones reflejen, tercer enfoque, son sin duda alguna, uno de los principales factores para sobrevivir en el mercado, sin embargo este elemento no puede darse individualmente sin que necesite ayuda o contribución por parte del medio donde se desempeña, y la sociedad que exige maximizar la satisfacción recibida por parte de los bienes o servicios adquiridos sin que estos represente resultados adyacentes ante el entorno mediato e inmediato.

“La Responsabilidad Social de las Empresas (RSE), va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento. En este sentido, la legislación laboral y las normativas relacionadas con el medioambiente son el punto de partida.” (Chirino & Estevez, pág. 2) Afirmando que el estado o gobierno vigente en cada país tiene la facultad de incentivar un desarrollo sostenible, en Ecuador se generó un ejemplo de aquello, sucedió después del Terremoto del 16 de Abril en donde se emitió la Ley de Solidaridad de Manabí brindando beneficios de hasta cinco años de exoneración de

Impuesto a la Renta a empresas que efectúen inversiones en aquel territorio. (Servicio de Rentas Internas, s.f.)

Es decir, el Desarrollo Sostenible es un equilibrio entre la responsabilidad con la colectividad y el uso consiente de los recursos naturales que permitan llevar a cabo el desarrollo económico, la sostenibilidad abarca más allá de tan solo el concepto ecológico, se concentra en la combinación de la economía, la sociedad y el medio ambiente. En la actualidad muchas de las empresas ecuatorianas han identificado ésta oportunidad que les ofrece dicha combinación; y, han adoptado este patrón de gestión como parte de su planificación empresarial, siendo amigables con el medio ambiente, involucrando a la sociedad y a su vez obteniendo como resultado la mejora de su economía empresarial.

La sostenibilidad empresarial representa un nuevo objetivo a mediano y largo plazo al realizar sus actividades para satisfacer las necesidades del mercado, las empresas promueven la inserción social en el momento que éstas mejoran el uso de los recursos naturales y minimizan el impacto hacia el medio ambiente de esta manera resguardando la integridad del planeta para el futuro, y se mejora la viabilidad económica y financiera de las organizaciones. Trata del progreso de una nueva perspectiva más abierta y respetuosa ante las necesidades, intereses y expectativas de los diferentes procuradores, que demandan equilibrio entre los grupos de interés participante de la actividad económica. (Perdiguero & García, 2005) Citado por (Martínez, Escobedo, & García, pág. 36)

A pesar de la información pública y el conocimiento de los resultados positivos que esta trilogía -resultado ambiental, social y económico- aporta, muchas de las instituciones no adoptan el modelo de manera propicia o a su vez no cumplen a cabalidad los requisitos que su aplicación exige, administrar una organización Socialmente Responsable y que a su vez cumpla con los resultados económicos que demanda su administración, es decir ser una empresa sostenible, no se trata de ocultar o cubrir los daños ocasionados por las acciones en el pasado realizadas para mejorar la imagen de la empresa ante la sociedad.

Por los motivos antes señalados los grupos de intereses toman nuevas actitudes ante la conducta empresarial lo que repercute en mayores exigencias y tratamientos responsables a su actividad económica. Las organizaciones despliegan un abanico de nuevas acciones para llevar a cabo la RSE lo que permite conservar y aumentar su portafolio de clientes, mayores posibilidades de ingreso a nuevos mercados y por ende a la obtención de mayores ganancias,

es decir, convertirse en una empresa sostenible. (Flynn & Amit, 2004) Citado por (Martínez, Escobedo, & García, pág. 30)

Las iniciativas están dando resultados a nivel mundial, y algunos críticos comienzan a exaltarlas, como lo hace la reconocida revista Forbes, en su encuesta realizada acerca del listado de las siete empresas con mayor Responsabilidad Social en el mundo 2017, encabezada por Lego Group gracias a su comportamiento ético, tratamiento justo de los negocios, su transparencia y su protección hacia el medio ambiente (...) (Forbes, 2017), seguida de algunas grandes como Microsoft, Google y Walt Disney Company. Sin embargo, empresas reconocidas como Apple, Samsung y Volkswagen no tuvieron la misma suerte, debido a problemas técnicos en sus productos estrellas que ocasionaron la desilusión de su público. (Forbes, 2017)

Pero el desarrollo de los países del tercer mundo no puede ni deben seguir servilmente el modelo histórico de aquellos ahora altamente desarrollados, (...). Cada sociedad debe estar libre para perseguir sus propios caminos hacia el desarrollo que cuadren con sus propios valores y satisfagan las necesidades y aspiraciones de sus habitantes. (Bifani, 1999, pág. 20)

Dejando a relucir, la singularidad que cada país posee, pues no es lo mismo una institución de servicios establecida en Ecuador comparada con una estadounidense, ni tampoco, un parque que pertenezca a la misma industria, debido a que cada una cuenta con una estructura diferente, una planificación única, y un sistema de valores particular. Es cuestión de encajar a las costumbres y hábitos de cada país, la Sostenibilidad se posiciona dentro de la planificación de objetivos y metas en las corporaciones, es un pacto para con todos los grupos de intereses.

El compromiso adquirido con los diferentes grupos de interés se define como las gestiones desarrolladas por los entes económicos a concebir a sus *stakeholders* externos, la facultad de ser escuchados. No conlleva a que las organizaciones deban satisfacer los gustos y expectativas de la población en general, sino enfocarse en quienes conforman su mercado potencial mediante el desarrollo estratégico y operacional de sus actividades. (Strandberg, 2010, pág. 9) Las ventajas de su compromiso son innumerables, como: “Identificación temprana de tendencias y asuntos relevantes, mejor gestión de riesgos y de oportunidades, innovación y mejora, establecer la credibilidad como socio y la toma de decisiones fundamentadas”. (Strandberg, 2010, pág. 9)

La preocupación por entender la necesidad de brindar una mejor calidad de vida a los *stakeholders* internos es profunda, desempeñan el papel esencial de creación del bien/servicio a ser vendido, no obstante los dirigentes empresariales descuidan éste elemento provocando perjuicios inconcebibles, “Cada 15 segundos, un trabajador muere por accidente o enfermedad relacionada con el trabajo, y 153 personas experimentan un lesión relacionada con el trabajo.” (International Organization for Standardization, 2015)

En la búsqueda intensiva de respuestas para el cuidado de los *stakeholders* en Ecuador, varios propósitos mundiales brindan acompañamiento en sus actividades con el objetivo intrínseco de llegar a la cima del árbol y convertirse en Sostenibles, como: Organización Internacional de Normalización (ISO por sus siglas en inglés), Administración de Salud y seguridad Ocupacional (OSHA) y Responsabilidad Social Internacional (SAI).

La familia de las ISO 9000, referidas a la Gestión de calidad, es una certificación que “describe los conceptos y principios fundamentales de la gestión de la calidad” (International Organization for Standardization, 2015) En cuanto al grupo de ISO 14000 que rige la Gestión de sistemas medioambientales, ofrece “soluciones integrales a la gama de desafíos ambientales que enfrentan las empresas, el gobierno y la sociedad actual, y señala que las normas ISO 14000 no solo proporcionan beneficios ambientales sino también importantes beneficios económicos tangibles” (International Organization for Standardization, 2015) Por último, la ISO 26000 (Responsabilidad Social), es la única de las mencionadas que no se constituye meramente como una certificación, sino más bien como una guía para cualquier sector productivo independiente del origen de su capital.

Ahora bien, las OSHA 18001 emitidas por el Departamento de trabajo de Estados Unidos, proponen una Gestión de seguridad y salud ocupacional, es una certificación en la cual se estipula que las organizaciones “deben proveer un lugar de trabajo que no presente graves peligros y deben observar todas las normas de seguridad y salud de la OSHA.” (Administración de Salud y seguridad Ocupacional, 2016, pág. 12) Dentro del mismo enfoque, la Responsabilidad Social Internacional emite la SA8000, es una certificación del cumplimiento de las leyes laborales y el respeto hacia el personal de planta y el contratado ocasional. (SAI, 2008, pág. 4)

Las certificaciones se constituyen como una forma de llevar a cabo las actividades empresariales tomando en consideración a los *stakeholders*, en cuanto al grupo externo, las

de Gestión de calidad benefician al cumplimiento de las expectativas de los consumidores, las de Gestión medioambiental que procura el cuidado del ecosistema. En cuanto a los *stakeholders* internos, las OSHA y SAI, emiten normas para el cuidado de los empleados como parte fundamental del funcionamiento de la estructura organizacional.

Todas las guías mencionadas tienen alcance para nuestro país, está de más decir que algunas de las grandes empresas ecuatorianas las poseen, como lo es el caso de la Sociedad Agrícola e Industrial San Carlos S.A., es una de las instituciones en el Ecuador con más reconocimientos y certificaciones, pues en el 2008 “el Ministerio del Ambiente ha reconocido el esfuerzo constante de la misma, otorgándole la máxima certificación ecuatoriana ambiental como: La Primera Empresa Ecuatoriana Eco-eficiente” (Ingenio San Carlos, s.f.) La escolta las certificaciones ISO 9001, ISO 14001, OSHA 18001, convirtiéndose en una de las entidades que se mantienen en el largo camino de sostenibilidad empresarial y que da paso a las demás como un modelo a seguir.

En el país, la primera iniciativa comprometida con el cuidado social y ambiental es el Instituto de Responsabilidad Social en Ecuador (IRSE) que tienen como objetivo valorar y dar acompañamiento a instituciones que así lo soliciten. Sin embargo, no se conoce de alguna que acredite como Sostenible, pues el Ecuador recién empieza ésta evolución, no se trata de una carrera de la liebre y la tortuga por quien llega más rápido.

Uno de los participantes de IRSE, es la reconocida empresa multinacional Nestlé Ecuador S.A. destacada por apoyar el impulso Rural de los productores cacaoteros de la zona, gestionar proyectos como “Sembremos Agua”, y dirigir programas de Nutrición hacia la parte más necesitada de nuestro país. (Latorre, 2011, pág. 55;56) Gracias a sus acciones se constituye como una empresa en camino hacia la sostenibilidad, debido a que la suma de sus prácticas socialmente responsables le generan una rentabilidad económica, ocupando en el país el puesto treinta de las empresas que reflejaron mayores utilidades para el 2017. (Ekos, s.f.) Asimismo, se puede mencionar a una empresa ajena a dicha asociación, como Unilever Andina Ecuador, quién gestiona programas de Nutrición y contribuye con el medio ambiente a través del Reciclaje en sus operaciones, para lo cual ha invertido en equipos y demás. (Latorre, 2011, pág. 71)

La situación es clave, algunas empresas ecuatorianas están comprometiéndose con la Sostenibilidad Empresarial, pues además de beneficiar a sus grupos de interés y mantener el

cumplimiento económico “desde una visión estratégica de los recursos se puede argumentar que una ventaja competitiva sostenible es creada principalmente a partir de intangibles como las marcas y la reputación.”(Abratt y Kleyn, 2011; Oma, Williams y Ligelbach, 2009) Citada en (Arroyo Almaraz & Mamic, 2015, pág. 154)

La Sostenibilidad trata de un procedimiento de cambio, como el diseñado por Kurt Lewins, que implica tres fases; la primera es Descongelar, “es, esencialmente, la superación de los mecanismos naturales de defensa, la mentalidad establecida de como una industria se supone que tiene que operar, comprender que las cosas han cambiado de manera fundamental.” (Mintzberg, 1991, pág. 147) Aquello implica cambiar el chip desde la cima de la pirámide hasta el último recurso humano, estableciendo los nuevos principios éticos ante la Sostenibilidad empresarial.

La segunda fase es el Cambio, “una vez que existe la motivación, el proceso de cambio puede realizarse de acuerdo con dos mecanismos; la identificación (que trata de copiar modelos existentes en el medio) o la internalización (que requiere el aprendizaje de nuevos comportamientos).” (Biasca, 2004, pág. 79) De acuerdo a lo que se citó anteriormente, una empresa no debe copiar a otra su modelo de éxito, pues no es aconsejable, sin embargo se puede tomar como una inspiración para el gran cambio. Por último, la tercera fase, Congelar, en la que “se adopta la nueva conducta como permanente.” (Castrillón, 2005, pág. 96)

El tema del Desarrollo Sostenible acompañado de RSE es extenso, pues se constituye como una tendencia redituable para el siglo XXI; los empresarios empiezan a dibujar una oportunidad de ser competitivas, la colectividad emprende a defender sus creencias al elegir un producto que represente sus ideales, los empleados cada vez más resaltan sus derechos sobre los metas organizacionales, el gobierno tiene el trabajo de incentivar mejores prácticas empresariales; y por último, el agente que no tiene voz pero que se hace escuchar a través de fenómenos naturales que cobran vidas inocentes.

No es fácil corregir acciones que se vienen practicando desde año atrás en Ecuador, pues como seres humanos estamos acostumbrados a repetir una y otra vez lo que nos favorece sin observar el perjuicio del alrededor. Es cuestión de eliminar la utopía de que se están haciendo las cosas bien, cuando los efectos son visibles dentro de cualquier perspectiva para las partes interesadas. “Un cambio estratégico de esta magnitud parece que requiere un cambio de

mentalidad antes de que se pueda concebir una nueva estrategia.” (Mintzberg, 1991, pág. 148)



## CAPÍTULO 5

### CONCLUSIONES

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un modelo de gestión que en la administración moderna adquiere protagonismo por las expectativas y exigencias de la sociedad, corresponde ser instaurada en toda la entidad contribuyendo al Desarrollo Sostenible, que garantice el buen uso de los recursos naturales y refleje a la colectividad las buenas prácticas empresariales, generando aportes para la conservación del entorno y a su vez mayores beneficios económicos. La unión de estos tres elementos, -sociedad, medio ambiente y rentabilidad, conforma la creación de una empresa Sostenible, promoviendo la imagen de la empresa, mayor apertura en el mercado, fidelidad de los clientes vigentes y la atracción de nuevos, cumpliendo así con metas organizacionales.

Les concierne a los líderes y accionistas de cada organización analizar la factibilidad de emprender una planificación de largo plazo encaminada al Desarrollo Sostenible, con el objetivo de mantenerse a la vanguardia del mundo globalizado y lograr un efecto palpable en los integrantes del *stakeholders* internos y externos. Es un modelo complejo, sin embargo, conducirá a las compañías ecuatorianas a un punto de distinción y diferenciación, lo que forjaría la atracción de nuevos mercados con singulares demandas, siempre en función de una recuperación económica para la empresa y para el país que representa.

Los grupos de intereses o *stakeholders* son quienes intervienen en el crecimiento de la empresa y su permanencia en el mercado a través del tiempo, visualizan de forma clara y directa las buenas o desatinadas prácticas empresariales; y más aún los resultados de las mismas que aquejan directamente al entorno. La parte interna merece un trato justo conforme a sus necesidades individuales, mientras la parte externa exige compañías conscientes de sus operaciones, logrando una armonía para una mejora continua, y que al mismo tiempo aumenten las oportunidades de crecimiento.

Las instituciones en su labor diario deben emplear pautas que permitan la transformación de debilidades en fortalezas e instalar sistemas estandarizados aplicables en los procesos conforme a las Normas Internacionales vigentes para Ecuador. Sin embargo, no se constituyen como una obligación, establecen que a más de cumplir con leyes y reglamentos señalados en el territorio en el que se desarrollan, el cambio a una administración Sostenible es facultativo.

## REFERENCIAS

- Administración de Salud y seguridad Ocupacional. (2016). Obtenido de <https://www.osha.gov/Publications/osha3173.pdf>
- Amaya, Ó. (2012). *El Desarrollo Sostenible y el derecho fundamental a gozar de un ambiente sano*. Colombia. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=nnuKp82ChrcC&dq=desarrollo+sostenible&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=nnuKp82ChrcC&dq=desarrollo+sostenible&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Antelo, Y., & Robaina, D. (2015). Analisis de la Responsabilidad Social Emprsarial basada en un modelo de lógica difusa compensatoria. *Ingeniería Industrial*, XXXVI(1), 58-69. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362015000100007&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362015000100007&lng=es&tlng=es)
- Arosemena, A. (3 de Septiembre de 2008). *La Prensa*. (E. p. S.A., Editor) Obtenido de [https://imprensa.prensa.com/opinion/Responsabilidad-social-filantropia-politiqueria\\_0\\_2375762738.html](https://imprensa.prensa.com/opinion/Responsabilidad-social-filantropia-politiqueria_0_2375762738.html)
- Arroyo Almaraz, I., & Mamic, L. I. (2015). Los riesgos de romper la promesa de marca: la reputación de coca-cola en las redes sociales. *Revista de las Ciencias Sociales*, 152-186. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=353744530006>
- Arteaga, E., & Rodin, M. (2017). Análisis comparativo de Responsabilidad Social Empresarial: empresas e insumos agrícolas. *I(1)*. Obtenido de <http://investigacion.utmachala.edu.ec/proceedings/index.php/utmach>
- Bateman, T., & Snell, S. (2005). *Administración: Un nuevo panorama competitivo* (4ta ed.). Mexico: McGrawHill/Interamericana. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/646/64623932002.pdf>
- Biasca, R. (2004). *Resultados: La acción de las ideas a los hechos concretos* (Segunda ed.). Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Bifani, P. (1999). *Medio ambiente y Desarrollo sostenible* (Cuarta ed.). Madrid: IEPALA Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=HD28DaIGf0gC&printsec=frontcover&dq=desarrollo+sostenible&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiDva7F4eTYAhVQuFMKHfk3CzMQ6AEIRjAG#v=onepage&q=desarrollo%20sostenible&f=false>
- Blanco, M. (2004). *Gestión ambiental: Camino al desarrollo sostenible*. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=-Js3T3not98C&dq=desarrollo+sostenible&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=-Js3T3not98C&dq=desarrollo+sostenible&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Bounacare. (1980). *Diccionario de la Bibliotecología* (Segunda ed.). Buenos Aires: Marymar.
- Business School University of Navarra. (Noviembre de 2009). La evolución del concepto stakeholders en los escritos de Ed Freeman. Obtenido de [http://www.iese.edu/es/files/La%20evaluaci%C3%B3n%20del%20concepto%20de%20stakeholders%20seg%C3%BAAn%20Freeman\\_tcm5-39688.pdf](http://www.iese.edu/es/files/La%20evaluaci%C3%B3n%20del%20concepto%20de%20stakeholders%20seg%C3%BAAn%20Freeman_tcm5-39688.pdf)

- Casadesus-, R. (2004). Dinámica competitiva y modelos de negocio. *Universia Business Review*(4), 8-17. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43300401>
- Castrillón, M. G. (2005). *El Desarrollo Organizacional y el cambio planeado*. Bogotá, Colombia: Centro Editorial Universidad del Rosario. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=RDFJi-fNWNMC&pg=PA96&dq=se+adopta+la+nueva+conducta+como+permanente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjBv\\_mqtMzYAhUDc98KHQakBRQQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=RDFJi-fNWNMC&pg=PA96&dq=se+adopta+la+nueva+conducta+como+permanente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjBv_mqtMzYAhUDc98KHQakBRQQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=false)
- Cataño, J., & Jurado, S. (2016). *Comercio electrónico*. Editex. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=MmheDAAAQBAJ&pg=PA210&dq=#v=onepage&q&f=false>
- Chirino, J. B., & Estevez, D. P. (s.f.). Estudio de la Responsabilidad Social de las Empresas. Aplicaciones a las empresas de Gran Canaria. *Economic Analysis Working Papers, XIII*(4). Obtenido de [http://www.unagaliciamoderna.com/eawp/coldata/upload/respons\\_social\\_empresas\\_gran\\_canaria.pdf](http://www.unagaliciamoderna.com/eawp/coldata/upload/respons_social_empresas_gran_canaria.pdf)
- CIES. (09 de 2011). *Fundacion Centro de Investigación de Economía y Sociedad (CIES)*. Obtenido de [http://www.desarrollando-ideas.com/download/Informes/110922\\_d+iLL&C\\_CIES\\_Informe\\_Especial\\_RSE.pdf](http://www.desarrollando-ideas.com/download/Informes/110922_d+iLL&C_CIES_Informe_Especial_RSE.pdf)
- Clark, T., Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2012). *Tu modelo de negocio*. España: Centro Libros PAPP. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=ZTF2PeRI-KEC&printsec=frontcover&dq=modelo+de+negocios&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwid6NvrhvLYAhWPvIMKHQM1CikQ6AEIJjAA#v=onepage&q=modelo%20de%20negocios&f=false>
- Cortina, A. (2005). *Ética de la empresa* (Séptima ed.). Madrid, España.
- Cuevas, R. (2009). Ética y responsabilidad social de la empresa: su concepción del hombre. *Revista de la Universidad Bolivariana, XIII*(23), 323-249. Obtenido de [www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-65682009000200015](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-65682009000200015)
- Davila, Á. (1996). *La responsabilidad social o la ciencia de la riqueza: Empresa privada y responsabilidad social*. Utopia Ediciones. Obtenido de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis27.pdf>
- Dopazo, M. (2012). Informes de Responsabilidad Social Corporativa (RSC): Fuentes de Información y Documentación. *Revista General de Información y Document, XXII*, 279-305. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/1433291638?accountid=38773>
- Dopico, A., & Rodriguez, R. (2011). La Responsabilidad Social Empresarial y los Stakeholders: Un Analisis Clúster. *Redalyc*, <http://www.redalyc.org/pdf/391/39123194005.pdf>.
- Ekos. (s.f.). Obtenido de <http://www.ekosnegocios.com/empresas/rankingecuador.aspx>

- Fernandez, R. (2009). *Responsabilidad social corporativa: Una nueva cultura empresarial*. España: Editorial Club Universitario. Obtenido de <https://www.editorial-club-universitario.es/pdf/3247.pdf>
- Flynn, M. C., & Amit, A. (2004). *Responsabilidad Social Corporativa en América Latina: Una visión Empresarial*. Santiago de Chile: Naciones Unidas. Obtenido de [http://www.kas.de/wf/doc/kas\\_37565-1522-4-30.pdf?140425034037](http://www.kas.de/wf/doc/kas_37565-1522-4-30.pdf?140425034037)
- Forbes, A. (2017). *Forbes Argentina*. Obtenido de <http://www.forbesargentina.com/responsabilidad-social-2017/>
- Foro de expertos en la Responsabilidad Social . (2007). *Informe del Foro de Expertos en Responsabilidad Social de las Empresas*. España. Obtenido de <http://observatoriorsc.org/informe-del-foro-de-expertos-en-responsabilidad-social-de-las-empresas/>
- Garcia, M. (07 de 2010). *Universidad Autónoma de Barcelona*. Obtenido de [https://investigacion.udgvirtual.udg.mx/refbase/files/garciasanpedro/2010/56\\_GarciaSanPedro2010.pdf](https://investigacion.udgvirtual.udg.mx/refbase/files/garciasanpedro/2010/56_GarciaSanPedro2010.pdf)
- Gil, A., & Paula, L. (Junio de 2011). La gestión de los grupos de interés: una reflexión sobre los desafíos a los que se enfrentan las empresas en la búsqueda de la sostenibilidad empresarial. *Revista de Métodos cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 11, 71;90. Obtenido de <http://www.fundacionseres.org/Lists/Informes/Attachments/640/La%20gesti%C3%B3n%20de%20los%20grupos%20de%20inter%C3%A9s.pdf>
- Gomez, C. (s.f.). *UNESCO*. Obtenido de <http://www.unesco.org/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Havana/pdf/Cap3.pdf>
- Granda, G., & Trujillo, R. (s.f.). *La Gestión de los Grupos de Interés (stakeholders): En la estrategia de las organizaciones*. Obtenido de [http://api.eoi.es/api\\_v1\\_dev.php/fedora/asset/eoi:75610/componente75608.pdf](http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:75610/componente75608.pdf)
- Greaves, P. (2006). *Empresarios Mexicanos ante la Responsabilidad Social Empresarial*. Mexico: Universidad Iberoamericana . Obtenido de [http://www.kas.de/wf/doc/kas\\_37565-1522-4-30.pdf?140425034037](http://www.kas.de/wf/doc/kas_37565-1522-4-30.pdf?140425034037)
- Gross, D. (2011). *Historias de Forbes: 15 Relatos de empresarios que cambiaron la manera de como vivimos y hacemos negocios*. Proit Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=kxCqXGQch3gC&pg=PA48&dq=ford+y+su+trato+a+trabajadores&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjY3cjWzJbYAhWFOiYKHcTsBB0Q6AEIMTAC#v=onepage&q=ford%20y%20su%20trato%20a%20trabajadores&f=false>
- Gutiérrez, C. G. (2009). *Economía Ambiental. Conceptos y aplicaciones prácticas*. Cuba: CITMATEL.
- IDIC. (s.f.). *Universidad de Lima*. Obtenido de <http://www.ulima.edu.pe/instituto-de-investigacion-cientifica/noticias/importancia-de-la-responsabilidad-social-empresarial>

- Ingenio San Carlos. (s.f.). *Ingenio San Carlo*. Obtenido de <http://www.sancarlos.com.ec/portal/es/web/ingeniosancarlos/certificaciones-y-reconocimientos>
- International Organization for Standardization. (Septiembre de 2015). Obtenido de <https://www.iso.org/fr/standard/45481.html>
- ISO, O. I. (2010). ISO 26000 visión general del proyecto . Ginebra, Suiza. Obtenido de [https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso\\_26000\\_project\\_overview-es.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf)
- Jaramillo, J. G. (10 de Octubre de 2007). Evolución Histórica de los conceptos de Responsabilidad Social Empresarial y Balance Social. *Semestre Económico*, X(20), 87-102. Obtenido de [www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n20/v10n20a6.pdf](http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n20/v10n20a6.pdf)
- Jáuregui, R., Martínez, V., & Torme, A. (2011). *Responsabilidad Social Empresarial, Ideas y Reflexiones*. Madrid: CEIM. Obtenido de [http://www.kas.de/wf/doc/kas\\_37565-1522-4-30.pdf?140425034037](http://www.kas.de/wf/doc/kas_37565-1522-4-30.pdf?140425034037)
- Latorre, R. M. (2011). Empresas con Responsabilidad Social Corporativa. *EKOS Negocios*. Obtenido de <https://issuu.com/ekosnegocios/docs/rse>
- Martínez, P., Escobedo, H., & García, M. (s.f.). *Konrad Adenauer Stiftung*. Obtenido de [http://www.kas.de/wf/doc/kas\\_37565-1522-4-30.pdf?140425034037](http://www.kas.de/wf/doc/kas_37565-1522-4-30.pdf?140425034037)
- Medina, A., & Severiano, P. (2014). Responsabilidad empresarial: generación de capital social de las empresas. *ProQuest*, 9, 63-72. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/1619351680/2E99CC3A85164E4EPQ/3?accountid=38773>
- Medina, A., Gallegos, C., & Lara, P. (2008). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Revista de Administración Pública*, XXXVI(6), 1213-1230. Obtenido de <http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n6/09.pdf>
- Mellado, C. (2009). Responsabilidad Social Empresarial en las Pequeñas y Medianas Empresas latinoamericanas. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XV(1), 24-33. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28011674003.pdf>
- Meza, A. (2007). *Pontificia Universidad Javeriana*. Obtenido de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis27.pdf>
- Mintzberg, H. (1991). *Mintzberg y la dirección*. Madrid, España: Ediciones Días de Santos S.A. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=CZX1NRqyPkMC&pg=PA148&dq=descongelar+cambio+y+congelar&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj-7-eWsMzYAhVBU98KHTi1DBMQ6AEILTAB#v=onepage&q&f=false>
- ONU España, A. p. (2017). *Asociación para las Naciones Unidas en España*. Obtenido de <http://www.anue.org/es/content/responsabilidad-social>

- Perdiguero, T., & García, A. (2005). *Crecimiento, Competitividad y Responsabilidad: Encrucijada Europea*. Barcelona: Universidad de Valencia. Obtenido de [http://www.kas.de/wf/doc/kas\\_37565-1522-4-30.pdf?140425034037](http://www.kas.de/wf/doc/kas_37565-1522-4-30.pdf?140425034037)
- Pérez, G. (1994). *Investigación cualitativa: Retos e interrogantes, Tomo I y II Técnicas y análisis de datos*. Madrid. Obtenido de [https://investigacion.udgvirtual.udg.mx/refbase/files/garciasanpedro/2010/56\\_GarciaSanPedro2010.pdf](https://investigacion.udgvirtual.udg.mx/refbase/files/garciasanpedro/2010/56_GarciaSanPedro2010.pdf)
- Peterson, R., & Ferrell, O. (2004). Ethical Leadership and Creating Value for Stakeholders. *Business Ethics*, 82-97. Obtenido de [http://www.iese.edu/es/files/La%20evaluaci%C3%B3n%20del%20concepto%20de%20stakeholders%20seg%C3%BAn%20Freeman\\_tcm5-39688.pdf](http://www.iese.edu/es/files/La%20evaluaci%C3%B3n%20del%20concepto%20de%20stakeholders%20seg%C3%BAn%20Freeman_tcm5-39688.pdf)
- Post, J., Preston, L., & Sachs, S. (2002). Managing the Extended Enterprise: The New Stakeholders View. *California Management Review*, 45(1), 5;28. Obtenido de <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.2307/41166151>
- Prigogine, I. (1983). *¿Tan solo una ilusión? Una exploración del caos al orden*. Editorias ESPA. Obtenido de [http://assets.espdf.com/b/Ilya%20Prigogine/\\_Tan%20solo%20una%20ilusion\\_%20\(9825\)/\\_Tan%20solo%20una%20ilusion\\_%20-%20Ilya%20Prigogine.pdf](http://assets.espdf.com/b/Ilya%20Prigogine/_Tan%20solo%20una%20ilusion_%20(9825)/_Tan%20solo%20una%20ilusion_%20-%20Ilya%20Prigogine.pdf)
- Ramírez, A., & Sánchez, J. (01 de Julio de 2009). Enfoques de Desarrollo Sostenible y Urbanismo. *Revista Digital Universitaria*, X(7). Obtenido de <http://www.revista.unam.mx/vol.10/num7/art42/int42.htm>
- Ricart, J. (2009). Modelo de Negocio: El eslabón perdido en la dirección estratégica. (23), 12-25. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43312282002>
- Rodríguez, A. d. (2008). Responsabilidad social empresarial, calidad de vida y trabajo social. (10), 165-185. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/1677642991/4C900A5238B41BDPQ/14?accountid=38773>
- SAI, R. S. (2008). RESPONSABILIDAD SOCIAL 8000. (J. Cordero-Salvad, Ed.) New York, USA. Obtenido de <http://www.empleo.gob.es/ficheros/rse/documentos/monitoreo/SA8000.pdf>
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: McGraw-Hill.
- Sanchez, N. (S.f.). *Universidad Politecnica de Catalunya*. Obtenido de [http://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/18820/TFM\\_NSanchez\\_La%20sostenibilidad%20en%20el%20sector%20empresarial.pdf?sequence=1](http://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/18820/TFM_NSanchez_La%20sostenibilidad%20en%20el%20sector%20empresarial.pdf?sequence=1)
- Servicio de Rentas Internas, S. (s.f.). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/ley-solidaria-infografia-beneficios-e-incentivos-contribuyentes-manabi-y-esmeraldas>

- Sierra, M. (Junio de 2012). *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*. Obtenido de [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/prepa3/tipos\\_investigacion.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/prepa3/tipos_investigacion.pdf)
- Smith, A. (1776). *La riqueza de las naciones*. (C. R. Braun, Ed.) Obtenido de <http://www.memoriapoliticademexico.org/Textos/1Independencia/Imag/1776-AS-LRN.pdf>
- Strandberg, L. (03 de 2010). *Business School Universidad de Navarra* . Obtenido de [http://www.iese.edu/es/files/Cuaderno%20No%2010\\_tcm5-61597.pdf](http://www.iese.edu/es/files/Cuaderno%20No%2010_tcm5-61597.pdf)
- Su, H. (2014). Business Ethics and the Development of Intellectual Capital. *Journal of Bussiness Ethics*, 119(1), 87-98.
- Toca, C. (16 de Marzo de 2017). Aportes a la responsabilidad social. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, LXII(230). Obtenido de [www.revistas.unam.mx/index.php/rmcpys/article/download/58767/52418](http://www.revistas.unam.mx/index.php/rmcpys/article/download/58767/52418)
- UNESCO. (2012). *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la ciencia y la cultura*. Obtenido de <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002167/216756s.pdf>
- Vélez, N. (2010). *Una respuesta a la acción social de la rentabilidad a la responsabilidad social empresarial* (Vol. XVIII). Medellín: Revista Ciencias Estrategicas. Obtenido de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciasestrategicas/article/viewFile/561/501>
- Wallerstein, I. (1998). *The modern world system*. New York: Academic press. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=T8\\_cjiqO\\_soC&oi=fnd&pg=PA1&dq=siglo+XIX+economia+en+el+mundo&ots=oz0arD6hr7&sig=UOgok-6V8DAO2W0V\\_Z7csvaYRWc#v=onepage&q=siglo%20XIX%20economia%20en%20el%20mundo&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=T8_cjiqO_soC&oi=fnd&pg=PA1&dq=siglo+XIX+economia+en+el+mundo&ots=oz0arD6hr7&sig=UOgok-6V8DAO2W0V_Z7csvaYRWc#v=onepage&q=siglo%20XIX%20economia%20en%20el%20mundo&f=false)