



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

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

**PROPUESTA PRÁCTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO**

**TEMA:**

**ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS MODELOS DE  
EVALUACIÓN NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

**Autores:**

CADENA SAMBONINO DENISSE JANETH  
LEDESMA SUCUSHAGÑAY JESSICA DIANA

**Acompañante:**

DRA. MAYRA JOSE D'ARMAS REGNAULT

**Milagro, agosto2017**

**ECUADOR**

## DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabrizio Guevara Viejó, PhD.

**RECTOR**

**Universidad Estatal de Milagro**

Presente.

Nosotros, CADENA SAMBONINO DENISSE JANETH y LEDESMA SUCUSHAGÑAY JESSICA DIANA en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación - Examen Complexivo, 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 (nuestro) Título de Grado, como aporte a la Temática “ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS MODELOS DE EVALUACIÓN NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL” del Grupo de Investigación RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedemos 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. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos 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.

El (los) autor (es) declara (n) 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 30 días del mes de Agosto de 2017

Firma del Estudiante (a)

Nombre: CADENA SAMBONINO DENISSE JANETH

CI: 094224479-9

Firma del Estudiante (a)

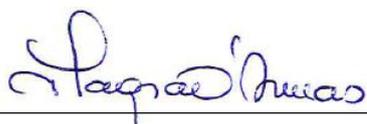
Nombre: LEDESMA SUCUSHAGÑAY JESSICA DIANA

CI: 030227764-5

## **APROBACIÓN DEL ACOMPAÑANTE DE LA PROPUESTA PRÁCTICA**

Yo, MAYRA JOSE D'ARMAS REGNAULT en mi calidad de acompañante de la propuesta práctica del Examen Complexivo, modalidad presencial, elaborado por el/la/los estudiantes CADENA SAMBONINO DENISSE JANETH y LEDESMA SUCUSHAGÑAY JESSICA DIANA; cuyo tema es: ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS MODELOS DE EVALUACIÓN NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, que aporta a la Línea de Investigación MODELOS DE DESARROLLO LOCAL Y EMPRESARIAL AJUSTADOS A LOS ENFOQUES DE LA ECONOMIA POPULAR, SOLIDARIA Y SOSTENIBLE previo a la obtención del Grado de 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 Complexivo de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 30 días del mes de Agosto de 2017.



---

MAYRA JOSE D'ARMAS REGNAULT  
CC. 096030213-1

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por: José Manuel Rodríguez Pizarro, MSc  
Roberto Salazar, MSc

Luego de realizar la revisión de la propuesta práctica del Examen Complexivo, previo a la obtención del título (o grado académico) de INGENIERO COMERCIAL presentado por el (la) señor (a/ita) CADENA SAMBONINO DENISSE JANETH y LEDESMA SUCUSHAGÑAY JESSICA DIANA

Con el título:

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS MODELOS DE EVALUACIÓN NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Otorga al presente la propuesta práctica del Examen Complexivo, las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	[95.00]
DEFENSA ORAL	[4.67]
TOTAL	[99.67]
EQUIVALENTE	[49.84]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) APROBADO

Fecha: \_\_\_\_ de \_\_\_\_ del 2017.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	<u>MARÍA D'ARTAS R.</u>	<u>[Firma]</u>
Vocal 1	<u>José Manuel Rodríguez Pizarro</u>	<u>[Firma]</u>
Vocal 2	<u>Roberto Salazar</u>	<u>[Firma]</u>

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:  
Dr. Tomas Regnault. Mayor Que Madina Hinojosa. Q. de S. 1 MDE  
Pablo Salazar Jarama MDE

Luego de realizar la revisión de la propuesta práctica del Examen Complexivo, previo a la obtención del título (o grado académico) de INGENIERO COMERCIAL presentado por el (la) señor (a/ita) CADENA SAMBONINO DENISSE JANETH y LEDESMA SUCUSHAGÑAY JESSICA DIANA

Con el título:

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS MODELOS DE EVALUACIÓN NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Otorga al presente la propuesta práctica del Examen Complexivo, las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	[ 95 ] 00
DEFENSA ORAL	[ 3 ] 00
TOTAL	[ 98 ] 00
EQUIVALENTE	[ 49 ] 00

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) APROBADO

Fecha: 2 de oct. del 2017.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	<u>MARCA D'ALMAS R</u>	<u>[Firma]</u>
Vocal 1	<u>Juanín Pérez Salazar</u>	<u>[Firma]</u>
Vocal 2	<u>Dr. Pedroso JB</u>	<u>[Firma]</u>

## ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR.....	2
APROBACIÓN DEL ACOMPAÑANTE DE LA PROPUESTA PRÁCTICA.....	3
APROBACION CALIFICADOR.....	DEL TRIBUNAL 4
INDICE DE FIGURAS.....	7
INDICE DE CUADROS.....	8
RESUMEN .....	9
ABSTRACT.....	10
INTRODUCCIÓN .....	11
MARCO TEÓRICO.....	13
DESARROLLO .....	24
CONCLUSIONES .....	37
BIBLIOGRAFÍA .....	38

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Etapas e iniciativas en la RSE en el tiempo.....	16
<b>Figura 2</b> Pasos para el análisis comparativo .....	24

## INDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1</b> Definiciones de RSE a nivel internacional y las dimensiones consideradas .....	13
<b>Cuadro 2</b> Los 10 Principios del Pacto Mundial .....	17
<b>Cuadro 3</b> Ventajas a la empresa de la gestión bajo el Triple Resultado .....	19
<b>Cuadro 4</b> Descripción breve de las iniciativas internacionales en RSE .....	20
<b>Cuadro 5</b> Criterios para selección de modelos .....	25
<b>Cuadro 6</b> Aspectos a considerar para el análisis comparativo .....	26
<b>Cuadro 7</b> Estructura de la Guía GRI .....	27
<b>Cuadro 8</b> Materias Fundamentales en RSE y Asuntos de la ISO 26000:2010.....	29
<b>Cuadro 9</b> Áreas de gestión en RSE propuestas por la normas SGE 21 .....	30
<b>Cuadro 10</b> Las “Cuatro Éticas” de las certificaciones Hace Bien y Hace Mejor .....	31
<b>Cuadro 11</b> Comparación de principios de Sostenibilidad: aspecto social.....	32
<b>Cuadro 12</b> Comparación de principios de Sostenibilidad: aspecto ambiental .....	33
<b>Cuadro 13</b> Comparación de principios de Sostenibilidad: stakeholders .....	34
<b>Cuadro 14</b> Comparación de Elementos de Implementación .....	34
<b>Cuadro 15</b> Comparación de Elementos de Control .....	35
<b>Cuadro 16</b> Comparación de Elementos de reporte y legitimación.....	35

**TEMA:**

“ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS MODELOS DE EVALUACIÓN NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL”

**RESUMEN**

El presente trabajo aborda la temática de la Responsabilidad Social Empresarial, con el objeto de estudiar los diferentes modelos de evaluación, por lo que fue necesario analizar la evolución de este concepto en las últimas décadas hasta la actualidad. Para ello, se buscó información bibliográfica de fuentes académicas y de organismos oficiales confiables. Igualmente, se realizó un análisis comparativo de modelos de evaluación de RSE a nivel internacional y nacional, por medio de la adaptación del Método de Similitud entre Modelos y Estándares (MESME), mediante pasos siguientes: 1. Selección de estándares y modelos, 2. Selección de los aspectos a analizar, 3. Establecimiento del nivel de detalle, 4. Definición de los cuadros de comparación, 5. Identificación de similitudes. Los modelos estudiados fueron seleccionados de un listado bajo criterios establecidos por las autoras: (1) el modelo/estándar es una guía de RSE en todas sus dimensiones, persiguiendo el desarrollo sostenible; (2) el modelo/estándar fue desarrollado por organismos de prestigio internacional y/o nacional; (3) el modelo/estándar es conocido y utilizado a nivel nacional e internacional; (4) el modelo/estándar puede ser aplicable en cualquier tipo de organización pública, privada, de producción de bienes, y/o servicios; y (5) el modelo/estándar cuenta con una estructura definida para su implementación. Se seleccionaron las Normas ISO 26000, SGE 21, GRI, y Certificación Hace Bien-Hace Mejor. Los aspectos comparados se establecieron en función de la revisión bibliográfica realizada: Principios de sostenibilidad en sus aspectos económico, social, ambiental, voluntariedad, y stakeholders, Elementos de implementación, Elementos de Control, y Elementos de reporte y legitimación. Como resultado se obtuvo una similitud alta en las dimensiones y aspectos considerados por los modelos, así como en los lineamientos dentro de la estrategia de la empresa, y la evaluación del cumplimiento de los criterios tanto de manera interna como externa, a través de autoevaluación y auditorías.

**PALABRAS CLAVE:**

Responsabilidad Social Empresarial, Modelos de evaluación de RSE

**TITLE:**

“COMPARATIVE ANALYSIS OF NATIONAL AND INTERNATIONAL CSR EVALUATION MODELS”

**ABSTRACT**

The present academic work addresses the subject of Corporate Social Responsibility (CSR), in order to study the different models of evaluation. It was necessary to analyze the evolution of this concept in the last decades until today. For this, a process of bibliographical search of academic sources and reliable organisms was carried out. Likewise, a comparative analysis of the CSR evaluation models was carried out, at an international and national level, by means of the adaptation of the Method of Similarity between Models and Standards (MSMS), whose established steps were as follows: 1. Select standards and models, 2. Select the aspects to be analyzed, 3. Set the level of detail, 4. Define the comparison tables, 5. Identify similarities. The models studied were selected from a list under criteria established by the authors: (1) the model / standard is a guide to CSR in all its dimensions, pursuing sustainable development; (2) the model / standard was developed by organizations of international and / or national prestige; (3) the model / standard is known and used nationally and internationally; (4) the model / standard can be applicable in any type of public, private, production of goods, and / or services; and (5) the model / standard has a defined structure for its implementation. The standards selected were ISO 26000, SGE 21, GRI, and Certification *Hace Bien – Hace Mejor*. The comparative aspects were selected based on the previous bibliographic review: Principles of sustainability in its Economic, Social, Environmental, Voluntary, and Stakeholders aspects, Elements of implementation, Elements of control, and Elements of reporting and legitimation. As a result, a high similarity was obtained in the dimensions and aspects considered by the models, as well as in the guidelines within the company's strategy, and the evaluation of the fulfillment of the criteria both internally and externally, through self-evaluation and Audits.

**KEYWORDS:**

Corporate Social Responsibility, CSR evaluation models

## INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un concepto muy estudiado hoy en día a nivel internacional en sectores empresariales y académicos. Aunque no existe una definición única, se puede definir como la decisión voluntaria de las empresas de operar a través de un modelo sustentable, considerando el respeto por el ambiente, la sociedad, y su público de interés (*stakeholders*), sin menoscabo a la rentabilidad del negocio.

La RSE como se concibe actualmente, es el resultado de varias décadas de discusión y análisis a nivel global sobre derechos humanos y medio ambiente, y el rol de las empresas en el desarrollo de las sociedades. El avance de la RSE se ha enmarcado en un contexto de globalización y de crecimiento del poder del sector empresarial en niveles económicos y sociales, sin embargo, dicho crecimiento del poder y beneficio económico también significa el aumento de las responsabilidades. Los cambios en la RSE también han sido influenciados por la tendencia internacional de defender tanto el respeto por el ambiente y los ecosistemas, como de los propios derechos humanos y bienestar de la sociedad.

A pesar de que la RSE es conocida en todo el mundo, no ha sido integrada en todas sus dimensiones por todos los sectores económicos, y aun muchas organizaciones no están convencidas de los beneficios que trae para todas las partes interesadas, la adopción de una gestión socialmente responsable y orientada al Desarrollo Sostenible. La voluntariedad es una dimensión importante de la RSE, siendo que va más allá del cumplimiento de requisitos legales, que deben ser inherentes a las operaciones de las empresas. Además de lo anterior, resalta la importancia de la participación de todas las partes interesadas: accionistas, acreedores, directivos, trabajadores, proveedores, clientes, comunidad local y la sociedad en general.

Hoy en día son diversas las iniciativas disponibles para las empresas que deseen incorporar la RSE como parte de su estrategia de negocio, y todas ellas han sido desarrolladas, revisadas y actualizadas constantemente por los organismos de prestigio a nivel internacional en la materia, desde estándares para sistemas de gestión, guías para la realización de los reportes y memorias, normas para evaluar la credibilidad de dichos reportes, índices bursátiles, entre otros.

El presente trabajo tiene por objeto indagar en dichas las iniciativas de RSE disponibles a nivel nacional e internacional, y efectuar un análisis comparativo de las similitudes entre dichas iniciativas. El trabajo está estructurado de la siguiente manera: en la primera parte se presenta el Marco Teórico, donde se realiza una revisión del estado del arte de la RSE, y la evolución de este concepto desde sus inicios en los años cincuenta hasta la actualidad. En una segunda parte de Desarrollo, se realizó un análisis comparativo de los distintos modelos existentes a nivel nacional e internacional para la evaluación de la RSE en las organizaciones, en base a criterios establecidos de comparación obtenidos por la revisión bibliográfica realizada previamente. Finalmente, se presentan las conclusiones obtenidas a partir del trabajo realizado, y las referencias consultadas para el desarrollo del trabajo.

## MARCO TEÓRICO

El concepto de Responsabilidad Social ha sido ampliamente considerado y estudiado en los últimos años a nivel internacional, en el ámbito académico y especialmente en los ámbitos empresariales privado y público, donde se manifiesta la trascendencia de su implementación. La Responsabilidad Social específicamente en el contexto empresarial o corporativo, se puede entender de manera simple como la decisión voluntaria de las empresas de operar a través de un modelo sustentable, considerando el respeto por el ambiente, la sociedad, y su público de interés (*stakeholders*), sin menoscabo a la rentabilidad del negocio. No existe un acuerdo a nivel internacional sobre una definición única de la Responsabilidad Social Empresarial (en adelante RSE), como expresa Dahlsrud (2006): “Aunque se utilicen distintas frases, las definiciones son predominantemente congruentes entre sí, haciendo que la falta de una definición universal sea menos problemático de lo que puede parecer”. El autor citado resalta la presencia de cinco dimensiones que cimientan la concepción actual aceptada de la RSE: 1. La dimensión ambiental, 2. La dimensión social, 3. La dimensión económica, 4. La dimensión de los *stakeholders*, y 5. La dimensión de voluntariedad. En el Cuadro 1 se pueden visualizar algunas de las definiciones más conocidas y citadas a nivel internacional, así como y su origen.

**Cuadro 1** Definiciones de RSE a nivel internacional y las dimensiones consideradas

Fuente	Definición	Dimensiones
<i>Commission of the European Communities, 2001</i>	Un concepto a través del cual las compañías integran intereses sociales y ambientales en las operaciones del negocio y su interacción con sus <i>stakeholders</i> de manera voluntaria	Voluntariedad Stakeholder Social Ambiental Económico
<i>World Business Council for Sustainable Development, 1999</i>	El compromiso de las empresas a contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad para mejorar su calidad de vida.	Stakeholder Social Económico
<i>World Business Council for Sustainable Development, 2000</i>	Responsabilidad Social Empresarial es el compromiso continuo de las empresas a comportarse de manera ética y contribuir al desarrollo económico, a la vez que se mejora la calidad de vida de la fuerza de trabajo, sus familias, la comunidad local y la sociedad.	Voluntariedad Stakeholder Social Económico

**Cuadro 1(Cont.)** Definiciones de RSE a nivel internacional y las dimensiones consideradas

Fuente	Definición	Dimensiones
Commission of the European Communities, 2001	Responsabilidad Social Empresarial es esencialmente un concepto a través del cual las empresas deciden voluntariamente contribuir a una mejor sociedad y a un ambiente más limpio.	Voluntariedad Social Ambiental
<i>Business for Social Responsibility</i> , 2000	Operar un negocio de una manera que cumpla o exceda las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que la sociedad espera. Responsabilidad Social es un principio guía para cada decisión hecha en cada área de un negocio.	Voluntariedad Stakeholder Económico
Organización Internacional de Normalización (ISO), 2010	Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: <ul style="list-style-type: none"> <li>• contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;</li> <li>• tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;</li> <li>• cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento;</li> <li>• esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.</li> </ul>	Voluntariedad Stakeholder Social Ambiental Económico

Fuente: Adaptación de Dahlsrud, A. (2008)

Como se puede observar, actualmente existe gran similitud en las definiciones enunciadas por los organismos internacionales reconocidos en materia de RSE. Ello es producto de una continua evolución de dicho concepto desde los años cincuenta hasta la actualidad.

## LA RSE Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE

De acuerdo con la bibliografía disponible, no se puede establecer un autor único que diera origen a la RSE. Según Martínez, fue a partir del fin de la Segunda Guerra Mundial, que los países abogaron por “la ampliación de los derechos sociales (...) sin dejar de garantizar las bases para la creación de capital” (Martínez, 2007). No obstante, Jankalova atribuye el primer enunciado formal de responsabilidad social en el ámbito

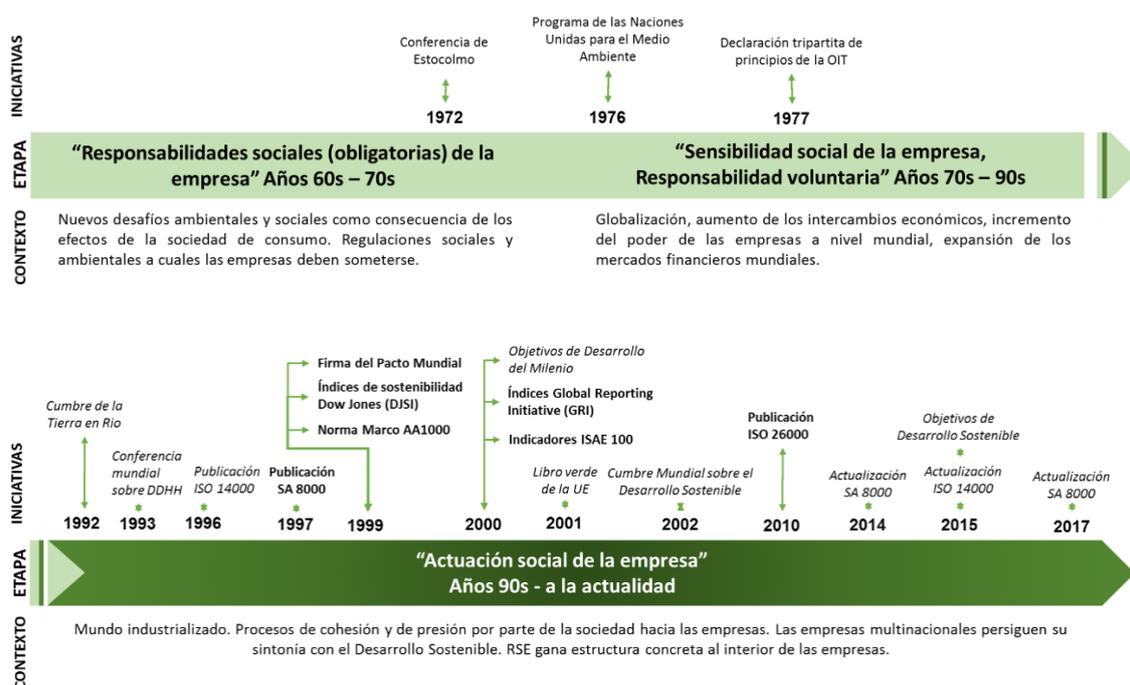
empresarial Howard Bowen, haciendo referencia a su libro *Social Responsibilities of the Businessman* de 1953: “La responsabilidad social es un compromiso de los emprendedores a buscar estrategias para tomar decisiones o desempeñar actividades que sean deseables en términos de metas y valores de nuestra sociedad” (como se cita en Jankalova, 2015, Introducción, 2).

Desde entonces, han sido numerosas las iniciativas de distintos organismos privados y públicos en reflexionar sobre el papel de las empresas en el desarrollo de la sociedad y el impacto que tienen en ésta, no sólo desde el punto de vista económico, sino también desde el punto de vista ético.

Se puede decir que las cinco dimensiones en las que hoy por hoy se fundamenta la RSE, mencionadas anteriormente, surgen de la evolución y progreso que se ha sufrido el concepto de RSE. Al respecto, Berbel, Reyes, y Gómez (2007) señalan tres etapas diferenciadas del proceso de cambio, una primera etapa denominada “las responsabilidades sociales de la empresa”, donde se contemplan las dimensiones jurídica y económica como obligaciones, mientras que la dimensión de voluntariedad es aplicada con un sentido filantrópico; una segunda etapa que identifican como “sensibilidad social de la empresa”, donde las organizaciones diferencian la obligación social (deberes legales), de la responsabilidad social (valores y expectativas de la sociedad), y la sensibilidad social (demandas sociales concretas); y por último, una tercera etapa llamada “actuación social de la empresa” donde, según los autores, se encuentran las organizaciones en el presente, ya que se reconoce y promueve activamente el desarrollo del negocio en sintonía con los requerimientos e intereses de la sociedad de manera voluntaria, integrando también aspectos ambientales.

El avance de la RSE se ha enmarcado en un contexto de globalización y de crecimiento del poder del sector empresarial en niveles económicos y sociales, dicho crecimiento del poder y beneficio económico también significa el aumento de las responsabilidades. Los cambios en la RSE también han sido influenciados por la tendencia internacional de defender tanto el respeto por el ambiente y los ecosistemas, como de los propios Derechos Humanos y bienestar de la sociedad. En este contexto, se llevaron a cabo iniciativas a nivel mundial para convenir nuevas líneas de acción de los distintos sectores de la sociedad respecto a dichos temas. Desde la Conferencia de las Naciones Unidas el Medio Humano (Conferencia de Estocolmo) y la creación del Programa de las

Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) en 1972, pasando por la Cumbre de la Tierra en 1992, la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible en 2002, han existido nutridos espacios a lo largo de estas décadas para la inclusión de los temas que afectan el medio ambiente, y que han inducido al actual concepto de la responsabilidad en las empresas y demás organizaciones privadas y gubernamentales en todos los países del planeta (Figura 1).



**Figura 1** Etapas e iniciativas en la RSE en el tiempo  
Fuente: Elaboración propia (2017)

De igual forma, la RSE se ha influenciado de los debates en materia de derechos humanos, desde la Declaración Universal de Derechos Humanos en 1948, pasando por la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la OIT en 1977, la Conferencia Mundial sobre DDHH en 1993, entre otros.

La firma del Pacto Mundial en 1999 estableció un hito para el impulso de la RSE en el mundo, y continúa en el presente. Andreu y Fernández (2011) sostienen que:

Aunque hasta 1999 existe un amplio conjunto de iniciativas –especialmente medioambientales– que pudieran incluirse bajo el paraguas de la RSC, creemos que todo el movimiento de la responsabilidad empieza con el Pacto

Mundial, o *Global Compact*. Esta iniciativa nació como un llamamiento a las empresas para que adoptasen nueve principios universales en los ámbitos de los derechos humanos, las normas laborales y el medio ambiente. El Pacto agrupaba a empresas, asociaciones internacionales de trabajadores y organizaciones no gubernamentales, con organismos de la ONU y otras instancias para fomentar la colaboración y crear un mercado mundial más equitativo con cabida para todos.

Sin duda alguna el Pacto Mundial y sus 10 Principios representan un gran apoyo para el avance y mejora de la sociedad en materia de medio ambiente, trabajo, derechos humanos, y anticorrupción, y la participación del sector privado empresarial significa un gran impacto para lograr dichos avances. Los Principios se visualizan en el Cuadro 2:

**Cuadro 2** Los 10 Principios del Pacto Mundial

N°	Principio
1	Apoyo y respeto a los derechos humanos
2	No a la complicidad en el abuso de los derechos humanos
3	Respeto a la libertad de asociación y reconocimiento al derecho de negociación colectiva
4	Eliminar el trabajo forzoso u obligatorio
5	Abolición efectiva al trabajo infantil
6	Eliminar la discriminación al empleo y la ocupación
7	Apoyo a los métodos preventivos a problemas ambientales
8	Promoción de la responsabilidad ambiental
9	Fomento del desarrollo y difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente
10	Eliminar la corrupción en todas sus formas incluyendo la extorsión y el soborno

Fuente: Web oficial del Pacto Mundial

Como parte de la corriente de los distintos sectores, académicos y empresariales, por redefinir el rol de la empresa en la sociedad y de alinear su gestión interna a esta nueva tendencia, surge el término “Triple Resultado” o TBL por sus siglas en inglés, que no es más que expresar el resultado obtenido durante la operación de un negocio en un periodo determinado, en las dimensiones económico, social, y ambiental. Los resultados son medidos y calculados mediante el uso de los métodos establecidos por las propias empresas. Normalmente se basa en el cálculo de indicadores determinados por las empresas, cuyos resultados son comparados periodo tras periodo y respecto a una meta establecida.

Valdez, Ramos, Huerta, y Ulloa (2014) expresan que “la conceptualización de la RSE más reciente tiene una connotación claramente estratégica y vinculada a la competitividad (...) Las empresas que sobresalen por sus prácticas socialmente responsables mantienen integradas sus iniciativas sociales y ambientales a su estrategia central”. En este sentido, los gobiernos corporativos de las empresas socialmente responsables, han implementado estrategias de gestión que pretenden alinear todos los niveles de organización con sus políticas de triple resultado, a través de sistemas de gestión integrados, cuadros de mando integral, certificaciones de cumplimiento de estándares reconocidos internacionalmente, entre otros.

Si bien la práctica de la RSE ha sido iniciada en gran cantidad de empresas de todo el mundo, de todos los tamaños y sectores económicos, no todas las organizaciones asumen su rol protagónico en el desarrollo sostenible de la sociedad, y aun interpretan la RSE desde el punto de vista de la ejecución de donaciones y obras caritativas puntuales, que sirven de medio para la promoción y la mejora de la apreciación del cliente interno y externo, y otros vislumbran la RSE como una moda en el ámbito empresarial que puede ser pasajera. Respecto a ello, Raufflet (2010) comenta que “el desarrollo sostenible no es una moda (...) [más bien] representa una forma de reflexionar acerca de los retos y las soluciones a estos problemas, que trascienden e incluye las empresas”.

Por su parte, las empresas de clase mundial, han descubierto las ventajas de asimilar, promover la participación, y ser líderes en el desarrollo sostenible, sirviendo de ejemplo de éxito para el resto del mundo empresarial. Tal como lo expresan Valdez, Ramos, Huerta, & Ulloa (2014), “la RSE motiva a las empresas a descubrir de qué manera sus negocios generan efectos sobre todo el ciclo de producto o cadena de valor, desde el proveedor de materia prima hasta el consumidor final [e incluso hasta la disposición final]”, y a partir del conocimiento del impacto de su cadena de valor, es posible detectar oportunidades para la mejora del desempeño económico, social y ambiental, y obtener provecho de dichas oportunidades. En el Cuadro 3, se visualizan las ventajas que puede significar para la empresa establecer una gestión basada en el Triple Resultado.

Como se observa, las empresas obtienen grandes beneficios por la implementación de políticas de desarrollo sostenible, señalan Berbel, Reyes y Gómez (2007) “[como] estrategia competitiva donde influye el entorno interno como externo de la empresa;

permitiendo de manera ética la toma de decisiones en las dimensiones: económicos, sociales y ambientales”.

**Cuadro 3** Ventajas a la empresa de la gestión bajo el Triple Resultado

Mejora de las funciones organizativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora de la información disponible para la toma de decisiones</li> <li>• Clarificación de las responsabilidades organizacionales y contables.</li> <li>• Procesos operativos y desarrollo del negocio más estables</li> <li>• Establecimiento de programas de mejora continúa.</li> </ul>
Mejora del margen comercial y de la productividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de la eficiencia operacional.</li> <li>• Reducción de los costos por materiales, energía y residuos</li> <li>• Reducción general de costos</li> <li>• Reducción de los costos de transporte, almacenamiento y embalaje</li> <li>• Reducción de las multas, seguros y costos de compensación a los trabajadores por accidentes laborales.</li> <li>• Mejora del ánimo, productividad y creatividad de los empleados.</li> </ul>
Aumento del Beneficio y el Mercado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de la cuota de mercado y de la facturación.</li> <li>• Incremento de la posibilidad de penetración en nuevos mercados.</li> <li>• Mejora de la calidad.</li> <li>• Mejora de la competitividad.</li> <li>• Mejora de las relaciones con los clientes y el público en general.</li> </ul>
Mejores condiciones de acceso al capital	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor atractivo para los inversores</li> </ul>
Reducción de los costes de capital	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción del fondo de maniobra y de los costos operacionales.</li> <li>• Reducción de costes de capital a través de la mejora con los inversores y el resto de partes implicadas.</li> </ul>

Fuente: Adaptación de La Cuenta del Triple Resultado (2012)

Sin embargo, hablar de la empresa como único favorecido sería ignorar por completo el propósito de la RSE, siendo uno de los principios de ésta obtener el beneficio de todas las partes interesadas o *stakeholders*, que pueden ser: los accionistas, los trabajadores, los proveedores, los clientes, la sociedad, y todo aquel identificado involucrado en la cadena de valor del negocio.

## **INICIATIVAS DE IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACION DE LA RSE EN EL PRESENTE**

Buenaventura, Gómez, y León (2008) presentan una clasificación de las iniciativas de RSE que han surgido y que están disponibles actualmente, en tres grandes campos: 1.

Principios y marcos genéricos de acción, 2. Guías o normas de gestión y guías o pautas de reporte, y 3. Indicadores de evaluación y guías de auditaje de la información.

**Cuadro 4** Descripción breve de las iniciativas internacionales en RSE

<b>Guías de producción y metodologías de evaluación de informes y acciones</b>	
<b>Global Reporting Initiative (GRI)</b>	Su objetivo es desarrollar guías y lineamientos para que las organizaciones, de manera voluntaria, realicen el reporte del desempeño en las dimensiones económicas, sociales y ambientales de sus operaciones en un periodo determinado. Fue creado por <i>Coalition of Environmentally Responsible Economies</i> (CERES) en 1997, y ahora es un centro de colaboración oficial del PNUMA, y funciona en estrecha relación con el Pacto Mundial de Naciones Unidas.
<b>Norma AA 1000 AS</b>	Publicada por el <i>Institute for Social and Ethical Accountability</i> (ISEA) en 2003, con el fin de asegurar calidad y credibilidad en la elaboración de los informes de RS. No es una norma certificable, sin embargo, si se aplica una validación externa por un auditor cuando lo decidan los stakeholders.
<b>Norma ISAE 3000</b>	Es una norma de carácter internacional creada por la <i>International Auditing and Assurance Standards Board</i> (IAASB) basada en prácticas contables de verificación de información no financiera de informes de sostenibilidad, a través de procedimientos rigurosos, y centrado en la ética y el control de calidad como pilares para las auditorías.
<b>Técnicas y herramientas para medir las actuaciones de RSE</b>	
<b>Índice de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI)</b>	Índice mundial que hace seguimiento al desempeño de las acciones de las empresas líderes en el mundo, en términos de criterios económicos, ambientales y sociales, y sirven de comparación o <i>benchmarks</i> para los inversores que desean integrar consideraciones de sostenibilidad en sus portafolios de inversión.
<b>Índice FTSE4GOOD</b>	Índice promocionado por la <i>London Stock Exchange and Financial Times</i> . Es un índice bursátil de las inversiones socialmente responsables. Cuenta con un estatus especial de ser reconocidos por el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF).
<b>Normas o estándares de gestión y ajuste en la implantación de la RSE</b>	
<b>Norma SA8000</b>	Es una norma de aplicación voluntaria, auditable y certificable, publicada en 1997, actualizada en 2004 y 2008, por la hoy llamada <i>Social Accountability International</i> (SAI), mide el desempeño social en aspectos importantes para la responsabilidad social en los lugares de trabajo, a fin de asegurar condiciones laborales éticas.
<b>Norma ISO 26000</b>	Norma internacional no certificable por su condición de voluntariedad en su aplicación, que abarca los ámbitos en los que se centra el desarrollo sostenible, bajo el enfoque de múltiples partes interesadas. Constituye una orientación para la integración de la RSE en la gestión interna en las organizaciones.
<b>Norma SGE21</b>	Norma creada por Forética, Asociación de Empresas y Profesionales de la Responsabilidad Social Empresarial en España, publicada en 2000. Se centra en el compromiso de la alta dirección en materia de RS, y permite implementar y evaluar en las organizaciones un sistema de gestión ética y socialmente responsable.
<b>Balance Social</b>	Manual elaborado por la Asociación de Empresarios Andinos (ANDI) y la OIT. El manual permite medir cuantitativa y cualitativamente la gestión social de cualquier organización, mediante la aplicación de una metodología específica, y dentro del marco de su responsabilidad social correspondiente.

Fuente: Elaboración propia (2017)

Por su parte, Berbel, Reyes, y Gómez (2007) sistematizan las iniciativas de responsabilidad social de las organizaciones más reconocidas en el mundo disponibles hasta la actualidad, en cuatro niveles: 1. Directivas, directrices, declaraciones y recomendaciones universales internacionales (ONU, Pacto Mundial, OIT, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE), 2. Guías de producción y metodologías de evaluación de informes y acciones, 3. Normas o estándares de gestión y ajuste en la implantación de la RSO, y 4. Técnicas y herramientas para medir y gestionar las actuaciones de RSO. En el Cuadro 4 se pueden apreciar una descripción breve de las iniciativas más reconocidas a nivel internacional, clasificadas de acuerdo con los autores.

## **LA RSE EN LATINOAMÉRICA Y ECUADOR**

La experiencia y evolución de la RSE en los países latinoamericanos ha sido por supuesto distinta en comparación a la de las empresas del primer mundo. Hasta hace unos años, el crecimiento del sector empresarial en Latinoamérica ha ido de la mano con la inversión de capital extranjero y el emplazamiento de empresas multinacionales en la región, lo que ha significado la adopción de las políticas y modelos de gestión importados desde sus países de origen, mayormente de Estados Unidos y Europa. Así mismo, la posición de las empresas como exportadores de hacia esas regiones, precisa el cumplimiento de estándares exigidos por los mercados extranjeros. Dentro de dichos estándares o reglamentaciones de las zonas comerciales, se encuentra la implementación de los modelos de RSE, que en muchos casos se ha asumido con carácter estratégico comercial, con connotación voluntaria, pero en algunos casos sin responder realmente a las necesidades y exigencias del público de interés real a nivel local (Buenaventura, Gómez, y León, 2008).

En ese orden de ideas, los autores Chang, Fernández, Torres, y González (s.f.) afirman que “las multinacionales han sido las primeras empresas en aplicar estos lineamientos [de RSE], no tanto así, las empresas nacionales, que, si bien es cierto tienen proyectos de inversión social, lo inclinan más al ámbito filantrópico sin la aplicación de los indicadores y los resultados que la RSE puede brindar”. No obstante dichas afirmaciones, ya para la década de los ochenta, existían en Latinoamérica iniciativas para la evaluación de las acciones de responsabilidad social de las organizaciones. El

Balance Social, que ha sido implementado como instrumento de análisis para la gestión empresarial responsable desde su desarrollo por la Asociación Nacional de Empresarios Andinos (ANDI) con el auspicio de la OIT. Colina y Senior (2008) afirman que dicha herramienta “permite, mediante la aplicación de una metodología específica, medir cuantitativa y cualitativamente la gestión social de cualquier organización (pública, privada, de manufactura o de servicios, grande mediana o pequeña) dentro del marco de su Responsabilidad Social”.

Gallego (1999) explica:

Una metodología denominada BALANCESOCIAL, la cual se constituye en un medio eficaz para auditar, es decir evaluar, controlar y por tanto mejorar progresivamente el desempeño de las organizaciones desde el punto de vista de la función social que estas desempeñan. Se presenta su fundamentación conceptual a partir de la definición del concepto de Responsabilidad Social, los requerimientos para su implementación, y la metodología que debe aplicarse para su elaboración.

El nivel de asunción que ha tenido la RSE en los países de Latinoamérica es variable. Aquellos países con mayor trayectoria en el comercio exterior y filantropía empresarial, tales como Chile y Brasil, han tenido mayor aceptación en la implementación de políticas y modelos de RSE occidentales. Por su parte, otros países han desarrollado iniciativas para el seguimiento y evaluación de la RS, tal como los Indicadores ETHOS de la organización no gubernamental Instituto Ethos de Empresa y Responsabilidad Social de Brasil en 2004, y el Índice Colombiano de Responsabilidad Empresarial (CRE), desarrollado en 2002, por el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial.

En Ecuador también existen iniciativas que incentivan las prácticas responsables en la sociedad y la importancia del papel de las organizaciones. El Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador (IRSE) fue la primera organización en promover la RSE en el país desde el 2005, y actualmente presta servicios de diagnóstico, planificación, y acompañamiento, capacitación a las organizaciones en sus acciones de RSE y en la certificación. El Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES) es una organización privada sin fines de lucro conformada por empresas públicas y privadas, organizaciones de la sociedad civil y entidades educativas, con el

fin de promover la responsabilidad social en el país. Por su parte, el Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible del Ecuador (CEMDES) fue creada para promover el desarrollo sostenible desde el punto de vista empresarial, por medio de iniciativas sostenibles como la Visión 2050, el Banco del Agua, el Ranking de empresas, y el Premio a la Ecoeficiencia.

A nivel de políticas públicas, el Estado ha impulsado una propuesta de sistema de certificación y reconocimiento de los llamados Sellos “Hace bien” y “Hace Mejor”, certificados de calidad que otorga el Ministerio de Industrias y Productividad a las empresas ecuatorianas que cumplen con prácticas mínimas de RSE en el marco de los cuatro ámbitos promovidos: ética con los trabajadores, ética con la comunidad, ética con el Estado, ética con el medio ambiente. De igual forma, el Ministerio del Ambiente del Ecuador (MAE) creó la Certificación Ecuatoriana Ambiental (CEA) “Punto Verde”, con el fin de incentivar al sector público y privado a emplear nuevas y mejores prácticas productivas y de servicios. Ambas certificaciones están enmarcadas en la legislación nacional, como lo establece el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI), en su artículo 59:

(...) d. Fomentar el cumplimiento de las éticas empresariales que promueve el Gobierno Nacional, a través de la creación de un sello de gestión de reconocimiento público, que permita alentar e incentivar a las empresas que realizan sus actividades, respetando el medio ambiente, cumpliendo con sus empleados y trabajadores en sus obligaciones laborales, y con la comunidad y con el pago oportuno de sus obligaciones tributarias conforme la legislación aplicable.

Como se puede apreciar, son importantes los esfuerzos desde la esfera pública y privada, para hacer de Ecuador un país que crece y se desarrolla de acuerdo a los estándares mundiales de sostenibilidad.

## DESARROLLO

Como se ha podido estudiar, existen distintas iniciativas y recursos disponibles para las empresas que voluntariamente decidan asumir una posición activa ante el Desarrollo Sostenible, mediante la adopción de una gestión interna orientada a la RSE y que persiga obtener beneficios económicos, sociales y ambientales en el marco de sus actividades de negocio. Además de ello, en favor de todo su público de interés, las organizaciones deben poder ser evaluadas por entes internos y externos, a fin de dar credibilidad a los resultados obtenidos y confianza a los stakeholders. Bajo estas premisas se han desarrollado todas las iniciativas: normas, índices, estándares, con razón de valorar el desempeño en RSE bajo distintos criterios aceptados.

El análisis presentado a continuación busca comparar los modelos de evaluación para la RSE nacionales e internacionales, a fin de estudiar su objeto, estructuras, principios/directrices de sostenibilidad, elementos de implementación, mecanismos de control y legitimidad. Para ello, se utilizará como referencia el Método de Similitud entre Modelos y Estándares (MESME), desarrollado por el grupo de investigación Cátedra para la Mejora de Procesos Software en el Espacio Iberoamericano de la Universidad Politécnica de Madrid, y citado por Cepeda, Gasca, y Echeverry (2012). El modelo consiste en siete pasos que guían el proceso de comparación: 1. Seleccionar estándares y modelos, 2. Seleccionar modelo de referencia, 3. Seleccionar el proceso a analizar, 4. Establecer el nivel de detalle, 5. Crear plantillas de correspondencia, 6. Identificar la similitud entre modelos, 7. Presentar resultados. Para la aplicación del MESME en el contexto del presente proyecto, se realizará la adaptación de los pasos, y se omitirá el segundo paso: “seleccionar modelo de referencia”, debido a que el análisis pretende comparar todos los modelos seleccionados bajo los mismos criterios. Los pasos seguidos son los siguientes:



**Figura 2** Pasos para el análisis comparativo  
Fuente: Elaboración propia (2017)

## Paso 1. Seleccionar estándares y modelos

En base a la revisión bibliográfica realizada, se establecieron los siguientes criterios para la selección de los modelos de RSE a analizar:

- **Criterio 1:** el modelo/estándar es una guía de RSE en todas sus dimensiones, persiguiendo el desarrollo sostenible.
- **Criterio 2:** el modelo/estándar fue desarrollado por organismos de prestigio internacional y/o nacional.
- **Criterio 3:** el modelo/estándar es conocido y utilizado a nivel nacional e internacional.
- **Criterio 4:** el modelo/estándar puede ser aplicable en cualquier tipo de organización pública, privada, de producción de bienes, y/o servicios.
- **Criterio 5:** el modelo/estándar cuenta con una estructura definida para su implementación.

A fin de ser seleccionados, se debe cumplir todos los criterios establecidos. Las iniciativas de evaluación de RSE a ser consideradas junto con la valoración de su cumplimiento, se presentan en el cuadro a continuación.

**Cuadro 5** Criterios para selección de modelos

	<b>Criterio 1</b>	<b>Criterio 2</b>	<b>Criterio 4</b>	<b>Criterio 5</b>	<b>Criterio 6</b>
<b>Manual GRI</b>	S	S	S	S	S
<b>Norma AA1000 AS</b>	N	S	S	S	S
<b>Norma ISAE3000</b>	N	S	S	S	S
<b>Norma ISO 26000</b>	S	S	S	S	S
<b>Norma SA8000</b>	N	S	S	S	S
<b>Norma SGE 21</b>	S	S	S	S	S
<b>Balance Social</b>	N	S	S	S	S
<b>Certificaciones Hace bien-Hace mejor</b>	S	S	S	S	S
<b>Índices DJSI</b>	S	S	S	N	N
<b>Índices FTS4GOOD</b>	S	S	S	N	N

S: Si cumple, N: No cumple

Como se puede observar, las normas AA1000AS e ISAE3000 no serán incluidas para el análisis comparativo por tratarse de normas que evalúan la RSE indirectamente, es decir, su objetivo es validar y determinar la credibilidad de los reportes de gestión en RSE de las organización que solicitan la auditoría respectiva. Por otra parte, para el

análisis comparativo no se considerarán los índices DJSI y FTS4GOOD debido a que son herramientas para la medición del desempeño e inversión en RSE que no son accesibles para todo el público, cada año se publica el listado de empresas que pueden solicitar la evaluación, y aunque su estructura de evaluación es genérica, las preguntas son particulares para cada sector empresarial. Por último, la Norma SA8000 y el Balance Social no se incluirán en el análisis comparativo debido a que sólo consideran la dimensión social de la RSE.

## **Paso 2. Selección de los aspectos a analizar**

Los aspectos que serán considerados para el análisis comparativo son los siguientes: 1. Estructura del modelo/estándar, 2. Principios de sostenibilidad del modelo/estándar, 3. Elementos de implementación, 4. Elementos de control, 5. Elementos de reporte y legitimidad.

## **Paso 3. Establecer niveles de detalle**

El nivel de detalle se establece en función a las estructuras y dimensión de las normas en los aspectos correspondientes, y se detallan a continuación en el Cuadro 7.

**Cuadro 6** Aspectos a considerar para el análisis comparativo

<b>Aspecto</b>	<b>Nivel 1</b>	<b>Nivel 2</b>
<b>Principios de sostenibilidad</b>	Económico	NA
	Voluntariedad	NA
	Social	Derechos humanos, Proveedores y consumidores, Condiciones laborales, Relaciones comunitarias
	Ambiental	Identificación de aspectos e impactos, Gestión del uso de recursos, Seguimiento a la gestión
	Stakeholders	Identificación, Comunicación, Participación activa
<b>Elementos de Implementación</b>	Misión, Políticas, Lineamientos/Procedimientos, Sistema de Gestión	NA
<b>Elementos de Control</b>	Auditoría interna, Auditoría externa, Certificación	NA
<b>Elementos de Reporte y Legitimidad</b>	Lineamientos para reporte, Revisión por parte de Stakeholders,	NA

## **Pasos 4 y 5. Definir cuadros de comparación e Identificar similitudes**

Es importante conocer las estructuras y alcances de los modelos a ser analizados y de esta manera tener una apreciación completa de las mismas.

### La Guía GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad

Es un marco de referencia internacionalmente aceptado para divulgar la información de las empresas correspondientes a su desempeño económico, ambiental, y social. Tal como expresa la Guía: “consta de un conjunto de Principios que tienen como finalidad definir el contenido de la memoria y garantizar la calidad de la información divulgada” (Guía GRI, 2011). También incluye los lineamientos sobre los aspectos técnicos relacionados con la elaboración de memorias, a partir de los Contenidos básicos, los Indicadores de desempeño respectivos, y sus Protocolos. En el cuadro se presenta la estructura general propuesta por la GRI.

**Cuadro 7** Estructura de la Guía GRI

Principios	Contenidos Básicos
Dos grupos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios para determinar los asuntos e Indicadores sobre los que la organización debería informar</li> <li>• Principios para garantizar la calidad y la presentación adecuada de la información divulgada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia y perfil de la organización</li> <li>• Enfoque de la dirección</li> <li>• Indicadores de desempeño</li> </ul>
Indicadores de Desempeño	
Dimensión	Aspecto
Económico	Desempeño Económico
	Presencia en el mercado
	Impactos económicos indirectos
Ambiental	Materiales
	Energía
	Agua
	Biodiversidad
	Emisiones, vertidos y residuos
	Productos y servicios
	Cumplimiento normativo
	Transporte
Aspectos generales	
Social	Empleo
	Relación Empresa/Trabajadores
	Salud y Seguridad en el trabajo
	Formación y Educación
	Diversidad e Igualdad de Oportunidades
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	

**Cuadro 7 (Cont.)** Estructura de la Guía GRI

Desechos Humanos	Prácticas de inversión y aprovisionamientos
	No discriminación
	Libertad de Asociación y Convenios Colectivos
	Explotación infantil
	Prevención del trabajo forzoso y obligatorio
	Prácticas de Seguridad
	Derechos de los Indígenas
	Evaluación
	Medidas correctivas
Sociedad	Comunidades locales
	Corrupción
	Política Pública
	Comportamiento de Competencia Desleal
	Cumplimiento normativo
Responsabilidad sobre productos	Salud y Seguridad del Cliente
	Etiquetado de Productos y Servicios
	Comunicaciones de Marketing
	Privacidad del Cliente
	Cumplimiento normativo

Fuente: *Global Reporting Initiative*(2011)

### **Norma ISO 26000**

La norma internacional, tal como expresa en su Introducción, “proporciona orientación sobre los principios que subyacen la RS, el reconocimiento de la RS y el involucramiento con las partes interesadas, (...) y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización” (ISO 26000:2010es), independientemente del tipo de organización, tamaño, ubicación geográfica. Es una norma de aplicación voluntaria, sin intenciones de funcionar con propósitos de certificación, al no tratarse de una norma de sistemas de gestión. En el cuadro 8 se observan las materias fundamentales expuestas en la norma y sus respectivos asuntos.

### **Norma SGE 21**

La norma europea presenta los requerimientos para implementar y evaluar Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable en las organizaciones que hayan decidido incorporarlo de manera voluntaria. El estándar, además de promover la cultura organizacional en RS, también “facilita la adecuación de las operaciones de la organización hacia la mejora de los impactos sociales y ambientales de sus productos y servicios” (Norma SGE 21, 2017).

**Cuadro 8** Materias Fundamentales en RSE y Asuntos de la ISO 26000:2010

<b>Materias fundamentales y asuntos</b>
<b>Materia fundamental: Gobernanza de la organización</b>
<b>Materia fundamental: Derechos humanos</b>
Asunto 1: Debida diligencia
Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos
Asunto 3: Evitar la complicidad
Asunto 4: Resolución de reclamaciones
Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables
Asunto 6: Derechos civiles y políticos
Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales
Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo
<b>Materia fundamental: Prácticas laborales</b>
Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales
Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social
Asunto 3: Diálogo social
Asunto 4: Salud y seguridad ocupacional
Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo
<b>Materia fundamental: El medio ambiente</b>
Asunto 1: Prevención de la contaminación
Asunto 2: Uso sostenible de los recursos
Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático
Asunto 4: Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales
<b>Materia fundamental: Prácticas justas de operación</b>
Asunto 1: Anti-corrupción
Asunto 2: Participación política responsable
Asunto 3: Competencia justa
Asunto 4: Promover la responsabilidad social en la cadena de valor
Asunto 5: Respeto a los derechos de la propiedad
<b>Materia fundamental: Asuntos de consumidores</b>
Asunto 1: Prácticas justas de <i>marketing</i> , información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación
Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores
Asunto 3: Consumo sostenible
Asunto 4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias
Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores
Asunto 6: Acceso a servicios esenciales
Asunto 7: Educación y toma de conciencia
<b>Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad</b>
Asunto 1: Participación activa de la comunidad
Asunto 2: Educación y cultura
Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades
Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología
Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos
Asunto 6: Salud
Asunto 7: Inversión social

Fuente: ISO 26000:2010(es), Introducción

La norma es aplicable a cualquier tipo de organización, y es compatible e integrable con otros sistemas de gestión que hayan podido adoptar las empresas. Las pautas de RSE establecidos en la norma consisten en seis áreas de gestión, donde las empresas deben demostrar cumplimiento para su certificación.

**Cuadro 9** Áreas de gestión en RSE propuestas por la normas SGE 21

<b>Áreas de Gestión</b>	
<b>GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN</b> Política de responsabilidad social Código de conducta Comité de responsabilidad social Responsable de gestión ética/responsabilidad social Gestión de riesgos Plan de responsabilidad social Relación y diálogo con los grupos de interés Política anticorrupción Auditoría interna Revisión por la dirección y mejora continua Divulgación de información no financiera	<b>ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</b> Cumplimiento de la legislación y normativa. Fiscalidad responsable Colaboración y alianzas público-privadas
	<b>ENTORNO SOCIAL E IMPACTO EN LA COMUNIDAD</b> Medición y evaluación del impacto social Inversión en la comunidad
<b>PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN</b> Derechos humanos Igualdad de oportunidades y no discriminación Gestión de la diversidad e inclusión Conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Diseño y estructura de la organización Seguimiento del clima laboral Salud y bienestar en el trabajo Formación y fomento de la empleabilidad Reestructuración responsable	<b>ENTORNO AMBIENTAL</b> Identificación de actividades e impactos ambientales Programa de gestión ambiental Plan de riesgos ambientales Estrategia frente al cambio climático
	<b>INVERSORES</b> Buen gobierno, propiedad y gestión Transparencia de la información
<b>CLIENTES</b> Innovación responsable Calidad y excelencia Información responsable de productos y servicios Acceso a productos y servicios Publicidad y marketing responsable Consumo responsable	<b>COMPETENCIA</b> Competencia leal Cooperación y alianzas
	<b>ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</b> Cumplimiento de la legislación y normativa. Fiscalidad responsable Colaboración y alianzas público-privadas

Fuente: Normas SGE 21 (2017)

### **Certificaciones “Hace bien” y “Hace Mejor”**

Es una iniciativa desarrollada en la República del Ecuador para promover una producción sustentable y mejorar la competitividad de las organizaciones del país, basado en las Cuatro Éticas promovidas por el Gobierno Nacional. Es Una certificación solicitada de manera voluntaria, luego de que el personal líder de la organización se encuentre seguro de que se cumpla con todos los requisitos, es decir, se efectúe una

autoevaluación. Para obtener la certificación Hace Mejor, de debe contar con la certificación Hace Bien, como garantía del cumplimiento de los requisitos exigidos por ley, ya que la segunda certificación es considerada como un esfuerzo superior al cumplimiento de la legislación. En el Cuadro 9 se muestran las cuatro éticas y los aspectos a considerar.

**Cuadro 10** Las “Cuatro Éticas” de las certificaciones Hace Bien y Hace Mejor

<b>ÉTICA 1: TALENTO HUMANO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remuneraciones</li> <li>• Gestión participativa</li> <li>• Buen gobierno corporativo</li> <li>• Salud y seguridad ocupacional</li> <li>• Capacitación, medición del desempeño y desarrollo integral</li> <li>• Acciones en favor de la no discriminación</li> <li>• Promoción de la diversidad, la cultura y el patrimonio nacional</li> <li>• Prohibición del trabajo infantil</li> <li>• Prohibición del trabajo forzoso</li> </ul>
<b>ÉTICA 2: COMUNIDAD</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación con la comunidad</li> <li>• Clientes y consumidores</li> <li>• Proveedores</li> </ul>
<b>ÉTICA 3: GOBIERNO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de leyes</li> <li>• Construcción de la ciudadanía</li> </ul>
<b>ÉTICA 4: AMBIENTE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación y gestión de riesgos ambientales</li> <li>• Reducción del uso de energía, agua y otros recursos</li> <li>• Gestión de residuos y desechos</li> </ul>

Fuente: Protocolo de Sellos Hace bien y Hace mejor (2010)

Se evidencia la gran similitud de los criterios de RSE considerados por las normas presentadas, a pesar de haber sido creadas en años distintos y en regiones diferentes, están siendo constantemente revisadas y actualizadas para su adecuación al contexto presente. Las normas coinciden en las grandes dimensiones que conforman la concepción de la RSE actualmente. La dimensión económica siempre ha sido y será considerada como fundamental para el éxito de las empresas, existiendo una innumerable cantidad de recursos disponibles para la implementación de estrategias para el aumento de los beneficios, es por ello, que las normas estudiadas contemplan la dimensión económica desde el punto de vista de la divulgación de sus resultados y la identificación de los impactos económicos de la organización en la sociedad. Por otra parte, se ha asumido la importancia de apropiarse voluntariamente de la gestión social y

ambiental que implican sus operaciones, y dando un paso más adelante, asumir la importancia de la comunicación y transparencia con las partes interesadas. A continuación se presentan los cuadros de comparación definidos de acuerdo a los aspectos establecidos previamente.

**Cuadro 11** Comparación de principios de Sostenibilidad: aspecto social

<b>PRINCIPIOS DE SOSTENIBILIDAD: ASPECTO SOCIAL</b>				
	Derechos humanos	Proveedores y consumidores	Condiciones laborales	Relaciones comunitarias
<b>Manual GRI</b>	S.No discriminación, igualdad de sexos, libertad de asociación, explotación infantil, trabajos forzados y obligatorios, derechos de los indígenas.	S. Salud y seguridad del cliente, etiquetado del producto, comunicaciones de marketing	S. Trabajo digno, salud y seguridad, diversidad, igualdad, educación	S. Reconocimiento de los derechos de la comunidad, identificación de impactos, participación local
<b>Norma ISO 26000</b>	S. Materia fundamental para la implementación del sistema	S. Sostenibilidad social en la cadena de valor, consumo sostenible, protección de la salud de consumidores, atención al cliente	S. Prácticas laborales justas, desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo, salud y seguridad ocupacional	S. Participación activa y desarrollo de la comunidad en: educación, cultura, empleo, acceso a tecnología, generación de ingresos, salud, inversión social
<b>Norma SGE 21</b>	S. La organización debe disponer de un compromiso público, procedimiento para identificar, prevenir y rendir cuentas de su abordaje	S. Clientes: garantizar la innovación responsable, Calidad y excelencia, publicidad y consumo responsable. Proveedores: compras responsables, homologación	S. Gestión de: diversidad e inclusión, Salud, formación, empleabilidad	S. Medición y evaluación del impacto social, Inversión en la comunidad
<b>Certificación Hace mejor</b>	S. Prohibición del trabajo infantil, trabajo forzoso,	S. Exigencia de cumplimiento de leyes a proveedores, satisfacción del cliente, seguridad de la información, publicidad responsable	S. Remuneraciones, gestión participativa, salud y seguridad, capacitación, no discriminación	S. Evaluación de impactos, tratamiento de demandas, voluntariados

S: Sí se considera/exige N: No se considera/exige

Las cuatro normas consideran de vital importancia la posición clara de defensa de los derechos humanos por parte de las organizaciones, así como la identificación del impacto que tienen las operaciones de las empresas en todos los ámbitos sociales, la importancia de la comunicación e integración en la comunidad para una gestión de éxito.

**Cuadro 12** Comparación de principios de Sostenibilidad: aspecto ambiental

<b>PRINCIPIOS DE SOSTENIBILIDAD: ASPECTO AMBIENTAL</b>			
	Identificación de aspectos e impactos	Gestión del uso de recursos	Seguimiento a la gestión
<b>Manual GRI</b>	S. Identificación de emisiones, residuos, y vertidos	S. Consumo responsable, reutilización de aguas, valorización de residuos, ahorro energético	S. Registro de medición de indicadores de consumo y ahorro
<b>Norma ISO 26000</b>	S. Identificación de los aspectos ambientales y prevención de la contaminación	S. Uso sostenible de los recursos, mitigación del cambio climático	S. Medición y control de generación de residuos, emisiones, diseño de operaciones con mínimos impactos, registro de evidencias
<b>Norma SGE 21</b>	S. Generación de residuos. Emisiones de gases. Emisiones acústicas. Vertidos sobre el agua o el suelo. Afecciones a la biodiversidad y a los espacios naturales	S. Consumo de materias primas, agua y energía, entre otras	S. Programa de Gestión Ambiental con objetivos y metas, de revisión anual. Estrategia frente al cambio climático. Plan de Riesgos Ambientales
<b>Certificaciones Hace bien-Hace mejor</b>	S. Identificación de impactos, mapas de riesgos ambientales	S. Planes de sensibilización y acción de la reducción de consumo,	S. Monitoreo y demostración de disminución del consumo de energías, agua y otros recursos naturales y de materias primas no renovables

S: Sí se considera/exige N: No se considera/exige

Las normas consideran la necesidad de llevar un sistema que permita realizar identificaciones y mapeos de los aspectos e impactos ambientales como consecuencia de las actividades del negocio, hacer uso sostenible de los recursos naturales disponibles, prevenir la contaminación, y desarrollar estrategias contra la generación de gases de efecto invernadero como contribución para detener el calentamiento global.

Igualmente, las organizaciones deben promover y exigir el cumplimiento de estos mismos requisitos a sus proveedores y en toda su cadena de valor.

**Cuadro 13** Comparación de principios de Sostenibilidad: stakeholders

<b>PRINCIPIOS DE SOSTENIBILIDAD: STAKEHOLDERS</b>			
	Identificación	Comunicación	Participación activa
<b>Manual GRI</b>	S. Identificación de grupos de Interés	S. Selección de grupos de Interés con los que la organización se compromete, Comunicación a través de los Reportes	S. Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés
<b>Norma ISO 26000</b>	S. Identificación de las partes interesadas	S. Características de la información, tipos de comunicación y diálogo con las partes interesadas	S. Involucramiento con las partes interesadas como reconocimiento de la RS
<b>Norma SGE 21</b>	S. Identificar y clasificar los grupos de interés	S. Adopción de metodología para detección de expectativas	S. Diseño de planes de acción y comunicación
<b>Certificaciones Hace bien-Hace mejor</b>	S.	S. Publicación de reportes	S. Estrategias de consulta respecto a temas de importancia.

S: Sí se considera/exige N: No se considera/exige

**Cuadro 14** Comparación de Elementos de Implementación

<b>ELEMENTOS DE IMPLEMENTACIÓN</b>				
	Misión empresarial	Política empresarial	Lineamientos	Sistema de Gestión
<b>Manual GRI</b>	S. Declaración sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	S. Presentar la estrategia y la visión global a corto, medio y largo plazo, referente a la gestión del desempeño económico, ambiental y social	N. Limitado a las exigencia de información del reporte, da libertad de estrategias para su logro	N. Limitado a las exigencia de información del reporte, da libertad de estrategias para su logro
<b>Norma ISO 26000</b>	S. Declaración firme de búsqueda de desarrollo sostenible	S. RSE como parte esencial de las políticas, de la cultura organizacional, estrategias y operaciones	S. Orientaciones en prácticas para la integración de la RSE en toda la organización	S. Revisión y mejora continua de las acciones en RSE en todas las decisiones y actividades
<b>Norma SGE 21</b>	N.	S. La organización debe definir y mantener una Política de Responsabilidad Social	S. Integración en la estrategia y procesos de la organización.	S. Compatible con otros sistemas de gestión de la organización
<b>Certificaciones Hace bien-Hace mejor</b>	N.	S. Contar con políticas y el Código de Ética	S. Lineamientos generales para evidenciar el cumplimiento de RSE	N.

S: Sí se considera/exige N: No se considera/exige

**Cuadro 15** Comparación de Elementos de Control

<b>ELEMENTOS DE CONTROL</b>			
	<b>Auditoría interna</b>	<b>Auditoría externa</b>	<b>Certificación</b>
<b>Manual GRI</b>	S. Auto calificación a través de los Niveles de Aplicación GRI	S. Opinión de una tercera persona sobre la Auto calificación	S. Solicitar que el GRI compruebe la auto calificación
<b>Norma ISO 26000</b>	S. Puede ser auditada/verificada	S. Puede ser auditada/verificada	N. No es certificable
<b>Norma SGE 21</b>	S. Se deben realizar anualmente	S. Auditoría inicial el primer año y auditorías de seguimiento en los dos años posteriores	S. “Posibilidad de certificación externa como un elemento adicional de credibilidad”
<b>Certificaciones Hace bien-Hace mejor</b>	S. Autoevaluación del estado de la organización con respecto a los requisitos definidos	S. Incentivo a programas de auditoría y control tanto financieros como de gestión	S. Solicitud al Ministerio la evaluación para otorgación del sello

S: Sí se considera/exige N: No se considera/exige

**Cuadro 16** Comparación de Elementos de reporte y legitimación

<b>ELEMENTOS DE REPORTE Y LEGITIMACIÓN</b>		
	<b>Lineamientos para reporte</b>	<b>Revisión por parte de Stakeholders</b>
<b>Manual GRI</b>	S.Guía completa con especificaciones de los reportes	S.“La organización deberá indicar si alguna parte del proceso de inclusión se desarrolló específicamente como parte del proceso de elaboración de la memoria (...) y describir en la memoria cómo ha dado respuesta a sus expectativas e intereses razonables.”
<b>Norma ISO 26000</b>	S.Importancia de la rendición de cuentas ante organismos competentes	S.Rendición de cuentas, comunicación activas con partes interesadas
<b>Norma SGE 21</b>	S.La organización debe hacer públicas y accesibles sus cuentas anuales. Divulgación periódica de informe de desempeño RSE con información no financiera.	S.Revisión de informes de auditoría interna por parte de la Dirección. Posibilidad de revisión de informe de desempeño en RSE.
<b>Certificaciones Hace bien-Hace mejor</b>	S.Reportes de sostenibilidad y en ellos informa sobre las inversiones sociales y ambientales	N.Posibilidad de revisión de reportes por parte de stakeholders, sin embargo, no se establecen lineamientos

S: Sí se considera/exige N: No se considera/exige

En el ámbito de los estándares internacionales como medio para otorgar credibilidad a la gestión de las organizaciones, son de suma importancia los elementos de control y legitimación. En todos los modelos estudiados se hace invitación a un constante monitoreo por personas designadas dentro de las organizaciones para validar su aplicación, y a realizar auditorías internas. También se pudo observar que para algunas de las normas, la implementación puede ser sometida a evaluaciones externas por organismos certificados, mientras que otras son sólo mecanismos de referencia para los aspectos de RSE, tal es el caso de la norma ISO 26000, mientras que la norma SGE 21 si es un estándar para certificación de un Sistema de Gestión de sostenibilidad.

## CONCLUSIONES

Las iniciativas en las últimas décadas para la discusión de los temas trascendentales para la humanidad, como los derechos universales, el medio ambiente y el cambio climático, el progreso económico y tecnológico, han permitido a los sectores sociales, empresariales y académicos analizar y redimensionar el rol de las empresas en la sociedad.

La inquietud de los distintos sectores por atender las necesidades globales de progreso en el presente asegurando los recursos para el futuro, dio origen a lo que hoy conocemos como Desarrollo Sostenible, y a la Responsabilidad Social Empresarial como respuesta de las organizaciones a este nuevo sistema sustentable de hacer negocios.

No existe una única definición acordada de la RSE. La RSE tal como es concebida en la actualidad, engloba cinco dimensiones imprescindibles: la dimensión económica, la social, y la ambiental, enmarcadas en un sentido de voluntariedad por parte de las organizaciones y de participación activa de sus *stakeholders* o público de interés.

La dimensión económica de la RSE, consiste en la obtención de beneficios y rendimiento de los *stakeholders* involucrados, si se trata de una organización con fines de lucro, los accionistas, los acreedores, los trabajadores y sus familias, los proveedores, y la comunidad, se verán beneficiados por el éxito en términos económicos, proporcionando prosperidad a todo su público de interés.

Al considerar la dimensión ambiental, se persigue hacer un uso consciente de los recursos naturales de los que dispone la organización y toda su cadena de valor, por medio de la identificación de los aspectos e impactos ambientales posibles y buscando su minimización, así mismo, identificar los riesgos a los que está expuesto el entorno de la organización y estableciendo planes para su mitigación; por otra parte, es importante reducción del uso de los recursos naturales limitados, y comprometerse a luchar contra el cambio climático, desarrollando mejores técnicas y tecnologías amigables con el ambiente.

La perspectiva social es quizás la de mayor énfasis y extensión en las iniciativas y modelos considerados durante el presente trabajo, que van desde el empeño por el respeto a los derechos humanos en todas sus dimensiones, el trabajo digno, ventajoso y

productivo para todas las partes, hasta la identificación de los impactos en la sociedad y apoyo al desarrollo de las comunidades.

Los organismos que han propuesto las distintas iniciativas para la integración de la RSE en la gestión empresarial, saben que lo anterior sólo se puede lograr cuando existe una identificación y comunicación clara de todo el público de interés de las organizaciones, por lo que los modelos estudiados lo establecen como requisito.

A pesar de que hoy en día la frase RSE es conocida a nivel mundial, muchos aún desconocen el verdadero y completo sentido de la responsabilidad de las empresas en la sociedad, siendo concebido sólo como oportunidad de filantropía, y omitiendo los impactos y las exigencias reales que demandan las partes interesadas fuera de las empresas.

Actualmente, existen en el mundo distintos modelos para la evaluación de la RSE propuestas por organismos de prestigio a nivel internacional, que permiten a las organizaciones que lo deseen, acoplar sus estrategias y gestión al desarrollo sostenible. Se pueden agrupar en niveles:

- Los organismos e instituciones que brindan espacios para el diálogo, análisis y promoción de la RSE: La Organización de Naciones Unidas (ONU), Pacto Mundial, Organización Internacional del Trabajo (OIT), Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), AccountAbility, Fonética, a nivel internacional; el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES) y el Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador (IRSE).
- Las guías de evaluación de informes y acciones en RSE: Guía *Global Reporting Initiative* (GRI), Norma AA 1000AS, Norma ISAE 3000.
- Las técnicas y herramientas para medir las actuaciones de RSE: Índice de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI), Índice FTSE4GOOD.
- Normas o estándares de gestión y ajuste en la implantación de la RSE: Normas internacionales ISO 26000, SGE 21, SA8000, Balance Social, y los Sellos Hace Bien - Hace Mejor, y Punto Verde en Ecuador.

Se realizó un análisis comparativo utilizando una adaptación del método MESME, en base a criterios establecidos por las autoras, y aspectos a analizar de acuerdo a la revisión bibliográfica realizada. A partir de la comparación, se constataron grandes

similitudes entre los modelos, pudiendo afirmarse que se trata de normas completas en sus estructuras y en las dimensiones de RSE consideradas. Así mismo, todas coinciden en la necesidad de que las organizaciones tengan declaraciones públicas de su propósito de integración con la RSE, a través de la misión empresarial, políticas, y códigos de ética. Todos los modelos estudiados exhortan a la autoevaluación por un personal calificado designado, y a la evaluación o auditorías externas; todas las normas excepto la ISO26000 son certificables, es decir, un ente externo calificado realiza la validación del cumplimiento del estándar respectivo.

## BIBLIOGRAFÍA

- AccountAbility. (2008). *Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 AS (2008)*.
- Andreu P, A., & Fernández F, J. (2011). De la RSC a la sostenibilidad corporativa: una evolución necesaria para la creación de valor. *Harvard Deusto Business Review*.
- Ariza B, E., Gómez V, M., & León P, E. (2008). Surgimiento, evolución y expansión de la Responsabilidad Social Empresarial: una propuesta de comprensión crítica. *Simposio Nacional de Investigación Contable y Docencia: Perspectivas críticas de la contabilidad "Reflexiones y críticas contables alternas al pensamiento único"*, (págs. 191-212). Bogotá.
- Arteaga R, E. F., & Rodin Z, M. F. (2016). *Análisis comparativo de Responsabilidad Social Empresarial en las empresas BASF y ECUAQUIMICA de distribución de insumos agrícolas del Cantón Machala*. Trabajo de Titulación, Universidad Técnica de Machala, Machala.
- Berbel G, G., Reyes G, J., & Gómez V, M. (2007). La responsabilidad social en las organizaciones (RSO): análisis y comparación entre guías y normas de gestión e información. *Innovar*, 27-48.
- Chang Z, A., Fernandez C, E., Torres B, C., & González, V. (s.f.). *Proyecto de análisis comparativo y evaluación de un modelo de responsabilidad social empresarial (RSE) en Ecuatoriana de productos químicos CA (Ecuaquímica) y su impacto en el desempeño productivo, financiero y social*. Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil.
- Código de la Producción, Comercio y Innovación. (diciembre de 2010). *Suplemento N°351*. Quito, Ecuador.
- Colina, J., & Senior, A. (2008). Balance social. Instrumento de análisis para la gestión empresarial responsable. *Multiciencias*, 71-77.
- Forética. (Junio de 2017). *SGE 21: Sistema de Gestión Ética y Social*. Obtenido de <http://www.foretica.org>
- Gallego, M. (1999). El Balance Social como herramienta de auditoria organizacional. *Universidad Eafit*, 27-40.
- Gdaniec, D. (2012). *Comparison of different certifiable and non-certifiable Corporate Social Responsibility standards in the European telecommunications industry*. Tesis, Universiteit Utrecht.
- Global Reporting Initiative (GRI). (2011). *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad*.

- ISO. (Agosto de 2017). *Norma ISO 26000:2010(es)*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Jankalova, M. (2016). Approaches to the evaluation of Corporate Social Responsibility. *Procedia Economics and Finance*, 580-587.
- Martinez, D. C. (2007). *La Responsabilidad Social Empresarial, el papel de los gobiernos, los organismos multilaterales, y las ONG's*. Proyecto de Investigación, Universidad de Anáhuac.
- Minaverriy, C., & Gally, T. (2013). Las normas voluntarias SA8000 e ISO26000 sobre Responsabilidad Social y su importancia ante la debilidad del Derecho. *Ars Boni et Aequi*, 257-276.
- Ministerio de Coordinación de la Producción Empleo y Competitividad. (Marzo de 2010). Protocolo de los Sellos Hace Bien y Hace Mejor. Quito, Ecuador.
- OIT, ANDI y Cámara Junior de Colombia. (2001). *Manual de Balance Social, versión actualizada*.
- Organización Internacional del Trabajo OIT. (2001). *Manual de Balance Social, versión actualizada*. Bogotá.
- Social Accountability International. (Agosto de 2017). *Norma SA8000: 2014*. Obtenido de [http://www.sa-intl.org/\\_data/global/files/SA8000Standard\\_Espaol\(1\).pdf](http://www.sa-intl.org/_data/global/files/SA8000Standard_Espaol(1).pdf)
- Vega Z, V., Gasca H, G., & Echeverry A, J. (2012). *Análisis Comparativo de Modelos de Calidad, Identificación de mejores prácticas para la gestión de calidad en pequeños entornos*.