



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

*La Institución Católica de Loja*

**ÁREA ADMINISTRATIVA**

**TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**Modelo de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial en la Escuela de  
la Marina Mercante Nacional – ESMENA**

**TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA**

**AUTORA:** Navarro Mosquera, Narda Gisela

**DIRECTOR:** Balladares Arreaga, Gonzalo Lenin, Mgs

**CENTRO UNIVERSITARIO GUAYAQUIL**

**2015**

## **APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA**

**Magister.**

**Gonzalo Balladares Arreaga Lenin**

**Docente de la titulación**

**De mi consideración:**

El presente trabajo de fin de maestría, denominado “Modelo de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial en la Escuela de la Marina Mercante Nacional – ESMENA” realizado por Navarro Mosquera Narda Gisela; ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

**Loja, Marzo del 2015**

---

**Mgs. Gonzalo Balladares Arreaga**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **Navarro Mosquera Narda Gisela**, declaro ser autora del presente trabajo de fin de maestría Modelo de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial en la Escuela de la Marina Mercante Nacional – ESMENA, de la titulación Magister en Gestión Empresarial, siendo Gonzalo Lenin Balladares Arreaga MgS, director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente, declaramos conocer y aceptar las disposiciones del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajo de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

Firma: \_\_\_\_\_

Autor: Ing. Narda Gisela Navarro Mosquera

**Cedula: 0914634316**

## **DEDICATORIA**

A mi madre, por todo aquello que dejo de hacer para sí, pues preferiste sacrificarte y trabajar sin horarios para que yo sea lo que soy hoy.

A mis hijos, Nicole y José Enrique, ellos fueron, son y siempre serán los pilares que me sostienen y la fuerza que me impulsa a seguir avanzando.

A mis hijos como un legado de que el conocimiento nos da libertad, pero que esta no se da por sí sola, hay sacrificios que tomar pero al final estos tienen una recompensa...los amo.

## **AGRADECIMIENTO**

Principalmente a Dios, ese todo poderoso que tan solo con permitirme despertar y ver un nuevo día, le brinda oportunidades a esta su hija más impetuosa.

A todas las personas que directa o indirectamente ayudaron a lograr que alcance este objetivo; Edgar por contribuir con lo financiero, mis hijos por apoyarme y soportar mi ausencia por las horas de estudio, por sentirse orgullosos de mi aun cuando he fallado en muchas ocasiones.

A mi tutor, el Mgs. Gonzalo Balladares Arreaga, por sus orientaciones, guía, la paciencia y el ánimo que me transmitió para que continúe y culmine este trabajo.

Y, un especial agradecimiento a mi querida amiga a la que considero como una hermana, María del Carmen, por estar conmigo en esas horas de estudio y amanecidas, por todas las tazas de café que me diste para que no me duerma, por estudiar conmigo, por tumbar la puerta de mi casa para que me levante a estudiar despuntando el alba, por no permitir que me rinda cuando todo estaba contra mi meta, por seguir las huellas que dejo en la senda que hoy me encuentro profesionalmente, este camino lo dejo abierto para ti amiga querida, para que, como yo, logres y alcances todo lo que te planteas y propones, sabes de sobra que el camino no es fácil, pero con la ayuda de Dios y las ganas de hacer la cosas bien, TODO SE PUEDE!..... Y yo, ahí estaré amiga cuando sea, donde sea y como sea....  
GRACIAS!

## TABLA DE CONTENIDOS

CARATULA	
CERTIFICACIÓN.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
TABLA DE CONTENIDOS.....	v
RESUMEN EJECUTIVO .....	2
EXECUTIVE SUMMARY .....	3
INTRODUCCIÓN.....	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
Antecedentes .....	7
El problema.....	8
Justificación.....	9
Objetivo General .....	9
Objetivos específicos .....	9
CAPITULO I.....	11
MARCO TEÓRICO .....	11
1.1.-Antecedentes y sistematización conceptual y teórica.....	12
1.1.1- Antecedentes de la Responsabilidad Social Empresarial. ....	12
1.1.2-Definición de responsabilidad.....	13
1.1.3- Responsabilidad Social (RS).....	15
1.1.4.-Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	17
1.1.4.1.-Debates a partir de los investigadores y académicos de la RSE .....	18
1.1.4.2.-Las perspectivas institucionales .....	23
1.1.4.3.-Una visión Integral.....	34

1.2.- Revisión general de la norma de Responsabilidad Social Empresarial desde la SA8000 y de la norma ISO 26000 .....	34
1.2.1.-Análisis de la norma y alcance de la certificación.....	35
1.2.2.-Beneficios .....	38
1.3.-La Gestión Social .....	40
1.4.-Modelos de gestión de la Responsabilidad Social Empresarial .....	42
1.5.- Responsabilidad Social en Ecuador. Base Legal dentro del territorio .....	48
CAPÍTULO II.....	53
METODOLOGÍA.....	53
2.1.- Tipo de Investigación .....	54
2.2.- Métodos y técnicas .....	54
2.2.1.-Encuesta .....	55
2.2.2.-Entrevistas.....	56
2.2.3.-Análisis de contenido. ....	56
2.3.- Población y Muestra.....	57
2.3.1.- Población .....	58
2.3.2.- Muestra .....	58
2.4.- Procesamiento y análisis de los resultados .....	59
2.4.1.-Análisis de los resultados de la encuesta aplicada a los docentes de ESMENA	60
2.4.2.-Resultados del análisis de documentos para el diseño del Modelo de Gestión. .	70
2.4.2.1.-Ventajas de aplicar la SA8000.....	72
CAPÍTULO III.....	76
3. PROPUESTA.....	76
“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA ESCUELA DE LA MARINA MERCANTE NACIONAL” .....	77
3.1. Caracterización de la Escuela de la Marina Mercante Nacional.. ....	78
3.1.1. - Surgimiento de la ESMENA.....	78
3.1.2.- Participación de ESMENA en la Industria Marítima Mercante .....	79
3.1.3.- Resultados esperados.....	80

3.2.- La Responsabilidad Social Empresarial en ESMENA.....	81
3.2.1.-Ámbito Legal vinculado .....	81
3.2.2.- Argumentos del cuerpo directo hacia el tema de Responsabilidad Social Empresarial.....	81
3.2.3.-La Responsabilidad Social Empresarial como ventaja competitiva.....	83
3.3.- Identificación de stakeholders de ESMENA. ....	84
3.3.1.-Actores internos .....	85
3.3.2.-Actores externos .....	85
3.4.- Modelo de Gestión de ESMENA basado en la Responsabilidad Social Empresarial.....	85
3.4.1.-Introducción.....	85
3.4.2.- Objetivo General .....	86
3.4.3.- Objetivos específicos.....	87
3.4.5.- Misión.....	87
3.4.6.- Visión .....	87
3.4.7.- Componentes para la evaluación de la situación actual en RSE .....	88
3.4.8.- Identificación de los componentes de responsabilidad social en ESMENA ....	88
3.5.- Procedimiento para la implementación del modelo de responsabilidad social empresarial en ESMENA.....	91
3.5.1.- Etapa no.1: Estructura y características de mejoramiento .....	91
3.5.2.- Etapa no.2: Plan de acción (proyecto RSE de ESMENA .....	92
3.5.3.- Etapa no.3: Implementación .....	93
3.5.4.- Etapa no.4: Retribución al proyecto evaluado .....	94
CONCLUSIONES .....	96
RECOMENDACIONES .....	97
BIBLIOGRAFÍA.....	98
ANEXOS.....	104

## RESUMEN EJECUTIVO

La práctica de la Responsabilidad Social ha cobrado gran auge a nivel internacional, en especial la responsabilidad social corporativa (RSC) o empresarial (RSE) como se le denomina muchas veces tanto en el ámbito académico como fuera de este. Durante los últimos años; en países desarrollados como en aquellos que están en vías de desarrollo estos términos se han convertido en práctica diaria; por parte de aquellos grupos asociados a la gestión y funcionamiento de las empresas, resultando un profundo impacto en los campos sociales, ambiental, laboral, legal y de derechos humanos.

Sin embargo, el tema de la Responsabilidad Social Empresarial aún no está bien asentado en las organizaciones, siendo que esta se torna relevante a partir de las consecuencias sociales que la actividad empresarial genera.

**El presente trabajo titulado: “Modelo de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial en la Escuela de la Marina Mercante Nacional – ESMENA”, ofrece un modelo de gestión de Responsabilidad Social Empresarial en su parte administrativa lo que le posibilitará a ESMENA mantener una vinculación directa con el entorno, aprovechando los recursos en beneficio de toda la sociedad.**

PALABRAS CLAVES: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, MODELO DE GESTIÓN, ESMENA.

## **EXECUTIVE SUMMARY**

The practice of social responsibility has gained worldwide boom, especially corporate social responsibility (CSR) or business (CSR) as is called many times both in academia and beyond this. During recent years; in developed and those in developing countries these terms have become daily practice; by those groups associated with the management and operation of enterprises, resulting in a profound impact on social, environmental, labor, legal and human rights fields.

However, the issue of Corporate Social Responsibility is not yet well established in organizations, being that this becomes relevant from the social consequences that business generates order results go beyond consumer expectations evolve with technology that drive them. In the midst of it.

This paper entitled "Management Model of Corporate Social Responsibility in the School of the National Merchant Marine - ESMENA" offers a management model of corporate social responsibility in its administrative area which will enable the ESMENA maintain a direct relationship with the environment, using resources for the benefit of all society.

**KEYWORDS:** CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY MODEL MANAGEMENT, ESMENA.

## INTRODUCCIÓN

La era actual se caracteriza por el cambio de toda una serie de paradigmas que no pudieron vislumbrar los economistas de antes de 1950, que son en primer lugar los límites de la explotación de la naturaleza, límites al crecimiento y desarrollo económico, la necesidad de una visión holística y compleja del mundo, la no clara definición del objeto y sujeto de la investigación y la necesidad de una ética en el tratamiento de la relación hombre-naturaleza, resultando que se ha sobrepasado la disponibilidad de recursos del planeta. Lo que obliga a la realización de estudios interdisciplinarios de estas problemáticas y a su vez supone adoptar principios precautorios y enfoques abiertos a la hora de analizar las dificultades a las que se enfrenta el mundo.

La realidad ha cambiado, existe un ambiente empresarial, financiero y comercial diferente, conceptos como satisfacción o lealtad surgieron, la toma de conciencia de la sociedad en especial de los trabajadores, se comenzó a exigir cada vez más en los temas de protección del hombre y su familia, cuidado de la naturaleza y el uso racional de los recursos naturales.

El gran auge del tema de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) constituye un hecho, así lo demuestra que “un gran porcentaje (90%) de las empresas más grandes a nivel mundial toman medidas y dictan estrategias para llevar a cabo y fortalecer este movimiento”. (Kotler et al., 2004). La RSE podría definirse como: “el juego de obligaciones y los compromisos legales y éticos con los grupos de impacto (stakeholders), resultando del impacto de las actividades y las operaciones de las empresas en los campos sociales, laborales, medioambientales y de derechos humanos. RSE implica el reconocimiento y la integración en su funcionamiento por las compañías de preocupaciones sociales y medioambientales. En otras palabras incluir aparte del criterio económico, las esferas social y ambiental en la dirección y la gestión de las empresas respondiendo a lo que la sociedad actual demanda.

Existe una gran discusión alrededor del tema de la responsabilidad social a nivel mundial tanto en grandes corporaciones como en las pequeñas y medianas empresas. Polémica que ha tenido lugar en los últimos 40 años, fundamentalmente entre autores neoclásicos y los defensores del término de responsabilidad social. Debido a la idea irreconciliable entre los fines de los empresarios de maximizar su ganancia y los objetivos finales del cuidado del

medio ambiente y el progreso sostenido de la sociedad, entendiéndose esta última como unión entre el hombre y la naturaleza.

El fenómeno de la globalización ha tenido un impacto directo en el ámbito empresarial y de los negocios, trayendo como resultado un comportamiento diferente en los mercados, siendo cada vez más competitivo y dinámico y exigiendo al mismo tiempo una mayor participación en los procesos de toma de decisiones a nivel empresarial.

Por otra parte, la época actual se caracteriza por un aumento de las demandas ciudadanas que exigen la devolución a la sociedad de parte de los beneficios que obtienen las organizaciones.

En el Ecuador, el tema de responsabilidad social no ha sido ampliamente difundido y mucho menos ha sido asumido por las empresas como un elemento que puede proporcionar calidad a la oferta comercial.

Las empresas no siempre toman en cuenta a la sociedad civil o siquiera a una parte de ella obviando con frecuencia que a ésta también le atañe su entorno donde ponen en marcha su estrategia, a partir de su posicionamiento y desarrollo de actividades comerciales y es este el sitio en el cual se cumplimentan sus objetivos y se hacen realidad todas sus metas y sus ganancias económicas. Desconocen, en tales casos, el impacto de su accionar y las posibles afectaciones que de éste pueden derivarse.

Ecuador, está inmerso en la Revolución Ciudadana que tiene dentro de sus objetivos priorizar al ser humano por encima del capital y donde las acciones del Gobierno están encaminadas a viabilizar la construcción de un Estado al servicio de las grandes mayorías teniendo en cuenta que la equidad, la libertad y la felicidad son valores accesibles para que el proceso de transformación integral del país no pierda su horizonte humano. Así mismo, el Plan nacional del Buen Vivir en su objetivo 4, anuncia “Garantizar los derechos de la naturaleza y promover un ambiente sano y sustentable”, por lo que se requiere avanzar en una sociedad más justa y mejor, donde se produzca una transformación especial del hombre en sí mismo.

Es por ello, que la responsabilidad social y ambiental requiere en primer lugar de un modelo, que incorpore una estrategia y finalmente un grupo de acciones que permita a las empresas gestionar de manera eficaz y eficiente sus materiales, sus procesos, sus bienes y servicios de una manera social y ambientalmente comprometidas, garante del desarrollo proporcional y sostenido de la nación. La utilización y posterior aplicación de este modelo y acciones favorecerá y traerá como resultado una mejor gestión de la RSE.

Ante tal realidad, la ciencia precisa plantearse el diseño de estrategias que ayuden a las organizaciones a una permanencia y supervivencia económica que no entre en contradicción con la sociedad, estrategias que favorezcan la imagen y reputación de las empresas en su entorno de actuación, que hagan rentable la práctica de la justicia y diseñen políticas en función de lograr mejores beneficios sociales.

En este marco, la Empresa Pública Escuela de la Marina Mercante Nacional ESMENA, única en su oferta académica en el Ecuador, consciente de la necesidad de que su gestión considere estos parámetros pretende con este estudio, elaborar un modelo de gestión basado en la responsabilidad social empresarial cuya implementación posterior garantizará un impacto significativo en su entorno y en la comunidad.

El trabajo se estructura en tres capítulos. El primer capítulo sistematiza el marco teórico y conceptual de la investigación, abordando principales concepciones de Gestión Social, Responsabilidad, Responsabilidad social y Responsabilidad Social Empresarial haciendo un breve estudio de su evolución desde su aparición como concepto.

El segundo capítulo constituido por la metodología la cual caracteriza el objeto de estudio y muestra el procedimiento metodológico para el diseño del Modelo de Gestión de Responsabilidad Social para la Escuela Marino Mercante, aparece el análisis de los resultados.

En el tercer capítulo, se presenta la propuesta, Se muestra el modelo Gestión de Responsabilidad Social, La descripción del modelo junto con los elementos principales del modelo que dan pie a la propuesta del sistema de indicadores a tener en cuenta en el modelo.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### Antecedentes

*La evolución de una entidad como la Escuela de Marina Mercante Nacional, es y será siempre el reto de conversión de cambios para la gente de mar.*

Como generalidad, las empresas, en su intento de ir más allá de las expectativas del consumidor evolucionan junto a la tecnología y/o la impulsan. En medio de ello, prepondera un grupo de factores del más variado carácter -económico, político, social-, a la búsqueda del desarrollo de una sociedad económicamente justa y sustentable, que considere el cuidado del medio ambiente.

Sin embargo, en la competencia por posicionarse en el mercado, aún aquellas empresas que toman muy en serio el cuidado del medioambiente, no siempre toman en cuenta a la sociedad civil o siquiera a una parte de ella. Obvian con frecuencia que a ésta también le atañe su entorno -el lugar donde ponen en marcha su estrategia, donde están posicionadas, donde desarrollan sus actividades comerciales-, el sitio en el cual sus objetivos se centran y se hacen realidad todas sus metas, sus ganancias económicas. Desconocen, en tales casos, el impacto de su accionar y las posibles afectaciones que de éste pueden derivarse.

La Responsabilidad Social Empresarial se torna relevante a partir de las consecuencias sociales que la actividad empresarial genera; consecuencias que abarcan ámbitos que van desde lo económico, pasando por lo ecológico, cultural, político, hasta el ético.

En el Ecuador, el tema de responsabilidad social aún no está muy difundido, menos aún puesto en práctica, pues ésta, como toda aplicación de mejora que otorgue calidad a nuestra oferta comercial, tiene un costo mismo que las empresas cuidan mucho a la hora de aplicar algún sistema que les de este input.

De esta manera, son muy pocas las empresas que han tomado la Responsabilidad Social Empresarial como parte de su gestión administrativa como un modelo de prácticas, reconociendo en ella las ganancias más en valor intangible en principio, pues a medida que los públicos que rodea a la empresa dan cuenta de estas actividades, son más aceptadas a nivel social.

La Escuela de la Marina Mercante Nacional – ESMENA es una entidad gubernamental, anexa al Ministerio de Transporte y Obras Públicas, que ofrece un servicio de educación técnico-superior para la formación y titulación de los oficiales mercantes que el Ecuador posee, aunque no es una institución que genera títulos de tercer nivel ni está regulada por los organismos de control (SENESCYT, LOES, IEC), está enmarcada en la educación social que entrega profesionales de un ámbito diferente al país.

De esta manera, la Escuela de la Marina Mercante cumple con actividades de carácter social que atañen a su ámbito, atendiendo, entre otros, a sectores necesitados, tales como asociaciones de pescadores, comuna que se encuentran en las cintas costeras y a otros públicos que tienen que ver con su accionar.

Sin embargo, a pesar de que existen planes o lo que la escuela llama Eventos Cursos Fuera De Plaza, estos no logran alcanzar todos los demás públicos, su entorno e inclusive su comunidad, se estanca en ciertos sectores y no abarca holísticamente el bien social que pudiera lograr.

La ESMENA consciente de su papel en la sociedad ecuatoriana considera necesario el contar con un modelo de gestión basado en la responsabilidad social empresarial que le oriente en la búsqueda de la calidad en la formación de un profesional mercante comprometido con la sociedad.

## **El problema**

¿Cómo contribuir a la gestión de prácticas de **Responsabilidad Social Empresarial** en la Escuela de la Marina Mercante Nacional - ESMENA?

Como **idea a defender** de la investigación se plantea: Si se diseña un modelo para la gestión de la responsabilidad social en la Escuela de la Marina Mercante Nacional, entonces se mejorarán sus procesos y actividades de forma general garantizando un mayor compromiso y trabajo en los aspectos económicos, sociales y ambientales ante la comunidad.

### **Justificación**

Se busca alcanzar una relación más estrecha con las comunidades que atañen al ámbito de la Escuela de la Marina Mercante para mejorar la percepción del accionar de esta y respondiendo de esta manera a sus necesidades. Para ello se busca que la escuela de la Marina Mercante Nacional se haga de un modelo de gestión de RES que le permita instaurar estas prácticas como un proceso administrativo, que logre encaminar un enlace entre comunidad y empresa.

Entender que las acciones de RSE, desde el punto de vista de la percepción representan un valor agregado intangible. Sin embargo, las organizaciones carecen del entendimiento necesario para implementar la RSE como un elemento que acompañe a la estrategia general de la empresa. La gestión de la misma no debe quedarse en una mera gestión del ámbito operativo sino que debe integrarse en la gestión estratégica como un elemento más a considerar como generador de ventajas competitivas.

### **Objetivo General**

Elaborar un modelo de Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en la Escuela de la Marina Mercante Nacional – ESMENA.

Dentro de los **Objetivos específicos** se tienen:

1. Fundamentar teórica y metodológicamente el estado de la Responsabilidad Social Empresarial.

2. Proponer el procedimiento metodológico para la investigación.
3. Caracterizar la Escuela de la Marina Mercante Nacional.
4. Elaborar el modelo de gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en el contexto actual para la Escuela de la Marina Mercante Nacional.

Con ello se prevé además:

- La selección de diferentes alternativas que enfoquen potencialmente el esquema de Responsabilidad Social a partir de los modelos existentes.
- La creación de proyectos con alcances específicos de diferentes problemáticas sociales, económicos y ambientales, que atañen al futuro de la Marina Mercante.
- La orientación de estas prácticas y acciones hacia los futuros oficiales mercantes como vinculación con la colectividad o comunidades.

**CAPITULO I**  
**MARCO TEÓRICO**

## **1.1-Antecedentes y sistematización conceptual y teórica.**

### **1.1.1- Antecedentes de la Responsabilidad Social Empresarial.**

La responsabilidad social empresarial no tiene un inicio fijo, sin embargo, a fin de marcar algún antecedente, se puede decir que hay documentos que datan del siglo XIX y a veces anteriores, donde las personas empiezan a cuestionarse temas como la protección de los grupos más expuestos a riesgos sociales, el salario y el pago justo del trabajo humano, entrando así a modelos más estructurados como: la beneficencia en el siglo XVI y la seguridad social en el siglo XX. Sin embargo, los primeros planteamientos propios de la Responsabilidad Social Empresarial datan de 1920 con el desarrollo de la filantropía empresarial de manera sistemática, la que estaba muy vinculada al principio de caridad y a la acción de la empresa.

El concepto de responsabilidad social empresarial está relacionado con el de estado de bienestar, que tiene antecedentes tan antiguos como la civilización China; el mismo se reactiva a partir del siglo XIX, fundamentalmente en Europa con los cambios producto de la Revolución Industrial y se desarrolla en estas sociedades durante el siglo XX. Durante toda esta etapa estos países establecieron sistemas de gobierno que alcanzaron grandes conquistas sociales para los ciudadanos y los trabajadores en particular.

No obstante, si se analizan los diferentes sistemas aplicados por los países, en todos los casos se puede observar que existió un elevado grado de participación y regulación estatal, tanto en los países escandinavos -Alemania, Gran Bretaña, etc. Como en el campo socialista europeo.

Las Responsabilidad Social Empresarial como uno más de la gestión administrativa, se originó académicamente cuando Howard Bowen (1953), plantea en su libro *Social Responsibilities of the Businessman*: “El accionar de las grandes organizaciones provocan un impacto concreto en una cantidad importante de ciudadanos, por lo que se presenta como necesaria la vinculación de políticas y toma de decisiones en las firmas con base en los objetivos y los valores de la sociedad”

Más adelante Kingsley Davis (1960), propuso que en las últimas décadas se ha definido y utilizado extensamente la responsabilidad social empresarial como algo ético de las organizaciones. No obstante, esto debería de ser la idea central de todas las empresas sin que afecte a los empleados. La responsabilidad social empresarial debe de crear un desarrollo social y sostenible hacia los empleados y sus familias, hacia la sociedad en general en pro de mejorar la calidad de vida de las comunidades locales.

La implantación en las últimas décadas del neoliberalismo y el manejo financiero del empresariado, que ha llevado a un escenario con grandes inequidades, donde el hambre, la pobreza y el deterioro medio ambiental se han incrementado, ha generado una conciencia social de enfrentamiento a estos problemas que amenazan a la humanidad. Como respuesta, el sistema imperante está tratando de buscar salidas que permitan la supervivencia del mismo, evitando las confrontaciones con los trabajadores y la comunidad.

El nacimiento de la ONU y posteriormente el surgimiento de los Derechos Humanos sirvieron como una base sólida para que se generara una mayor conciencia social. Hechos como la Conferencia de Estocolmo en 1972, el Informe Brundtland en 1987 o el Protocolo de Kioto en 1997; el nacimiento de grupos civiles como Amnistía Internacional, WWF, Greenpeace o Transparencia Internacional; las iniciativas formales empresariales como AA1000, SA8000, las Directrices de la OCDE o el mismo Pacto Mundial; son todos acontecimientos que han servido como bloques para levantar esta construcción social y medioambiental conocida como Responsabilidad Social.

### **1.1.2.-Definición de responsabilidad.**

La responsabilidad es un concepto bastante amplio, que guarda relación con el asumir las consecuencias de todos aquellos actos que realizamos en forma consciente e intencionada. Se trata de uno de los valores humanos más importantes, el que nace a partir de la capacidad humana para poder optar entre diferentes opciones y actuar, haciendo uso de la libre voluntad, de la cual resulta la necesidad que asumir todas aquellas consecuencias que de estos actos se deriven.

La palabra responsabilidad contempla un abanico amplio de definiciones. De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española (RAE) , hace referencia al compromiso u obligación de tipo moral que surge de la posible equivocación cometida por un individuo en un asunto específico. La responsabilidad es, también, la obligación de reparar un error y compensar los males ocasionados cuando la situación lo amerita. Otra definición posible, mencionada por la RAE señala que la responsabilidad es la habilidad del ser humano para medir y reconocer las consecuencias de un episodio que se llevó a cabo con plena conciencia y libertad.

La responsabilidad no sólo tiene relación con las consecuencias de actos personales, sino que también está asociada a los principios, a aquellos antecedentes a partir de los cuales el hombre toma las motivaciones para ejercer la libre voluntad y actúa. De este modo, es comprensible que la responsabilidad esté en juego cuando una persona comienza a realizar ciertas actividades sin tener motivos reales para hacerlo, aún en el caso de que dicha acción traiga resultados positivos o favorables.

La responsabilidad de las personas es de suma importancia, ya que se trata de uno de los valores que permiten mantener en orden la vida en comunidad, demostrando con él, el compromiso con las propias decisiones y con las consecuencias que éstas pueden generarle tanto a la persona en sí como a quienes lo rodean.

No se puede desvincular la responsabilidad de un fuerte contenido empresarial y ambiental; hoy en día donde los recursos naturales son cada vez más escasos. La responsabilidad se puede definir también referida al medio ambiente como oficialmente al deterioro ocasionado a la naturaleza en su conjunto o a las futuras generaciones, por las acciones o las no acciones de otro sujeto o grupo.

El filósofo Alemán Jonas Hans (1995) establece que los efectos de una acción deben ser compatibles con la permanencia de una vida humana auténtica en la Tierra. También se conoce como el principio de responsabilidad y es de gran valía en ecología y derecho ambiental. El principio de responsabilidad es un dominante de derecho ambiental, que establece que las personas deben obrar de modo tal que los resultados de sus conductas no quebranten la subsistencia del hombre en nuestro planeta.

Como no se ha hallado el equilibrio entre el desarrollo económico y la sociedad en conjunto con el medio ambiente, el mundo ha tenido que registrar grandes desastres o daños originados por diferentes fenómenos ya sean naturales o provocados por el hombre que cada vez son mayores y conducen a pérdidas humanas y económicas para los países.

Impedir que estos fenómenos ocurran es imposible, por eso las sociedades deben crear recursos e herramientas para restringir sus efectos. Para ello es preciso crear una cultura de prevención o de responsabilidad. Esto ha dado origen para establecer mecanismos de Responsabilidad Social, la más trascendente son las vinculados a Responsabilidad Social Empresarial (RSE) o Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

### **1.1.3- Responsabilidad Social (RS)**

En términos simples, es asumir los actos y las consecuencias y responder por ellas. La responsabilidad social podría definirse como la inclusión voluntaria en las operaciones cotidianas, de acciones en favor de la sociedad o la ecología desde un punto de vista rentable.

La responsabilidad social no es algo nuevo en nuestro contexto, ya que siempre han existido empresarios “humanistas” capaces de generar ganancias, pero cuidando del bienestar social de sus trabajadores. Por desgracia, consideramos que este tipo de empresario es la minoría, que coexiste con otro conjunto que tiene como objetivo la rentabilidad a toda costa, aunque esto se alcance en base a violaciones de la ética y la deshumanización del trabajo.

A nivel mundial, diversos países desarrollan procesos, leyes o medidas que han generado la concientización sobre la responsabilidad social con el ambiente, tanto en las empresas como en los consumidores y los mismos gobiernos, desatando un progresivo aumento de la demanda de bienes y servicios con características especiales, ya que en buena parte el problema del deterioro ambiental y las desigualdades sociales proceden del progreso económico y productivo de los países junto a su consecuente nivel de consumo.

Lo primero es tener claro que toda empresa es un “ente social”, ya que sólo por ser fuente de empleo y contribuir con sus impuestos al Estado, está generando riqueza social. De esta manera la empresa tiene como responsabilidad esencial el producir mercancías o servicios para satisfacer las necesidades sociales, pero este proceso no se puede llevar a cabo sin cumplir con otras obligaciones éticas como pueden ser el cuidado de la SST o del medio ambiente.

Responsabilidad Social alude a un modelo estratégico de gestión, que contempla los impactos económicos, sociales y ambientales derivados de la actividad cotidiana de una Empresa. Implica por tanto el compromiso renovado de la misma con la comunidad, con su entorno y con todos sus públicos de interés.

La Comisión de las Naciones Unidas Europeas: Libro Verde, 2001 expresa que es la integración voluntaria por parte de las empresas, de las preocupaciones laborales, sociales y del medio ambiente en sus operaciones comerciales y en su relación con sus interlocutores.

El compromiso social tiene como pilares fundamentales los valores éticos de tal manera que los actos realizados por las organizaciones no afecten al entorno social. De esta manera, las empresas que desarrollan la responsabilidad social se comprometen al fomento y mejoramiento de la calidad de vida dentro de su institución así como en la comunidad donde se desarrollan. La responsabilidad social abarca aspectos internos y externos, dentro del aspecto interno, el compromiso se ve reflejado en los trabajadores, socios y accionistas.

En el aspecto externo es cometido con los clientes, proveedores y sobre todo con el entorno social. Los beneficios y las satisfacciones que tienen como resultado la responsabilidad social en las empresas se puede señalar dos aspectos importantes, los clientes y los accionistas, pero también la colectividad local y las generaciones futuras son fundamentalmente, las partes implicadas y destinatarias en las políticas de la responsabilidad social. La responsabilidad social está vigente tanto en las grandes corporaciones así como en las medianas y pequeñas empresas.

#### **1.1.4.-Responsabilidad Social Empresarial (RSE).**

¿Qué debe entenderse por responsabilidad social empresarial? Como podrá verse más adelante, no existe una definición única del concepto. Por el contrario, muchas de estas definiciones abordan aspectos diversos y tienen distintos alcances. A continuación se presenta una detallada discusión sobre las definiciones más conocidas y aceptadas presentadas por académicos, investigadores, instituciones y organizaciones a nivel internacional.

Las discusiones sobre responsabilidad social empresarial se remontan a cuando las acciones de las compañías empezaron a tener un impacto más allá de la comunidad local en la cual proveían de empleo, bienes y servicios. En los Estados Unidos, este debate empezó a finales del siglo XIX, cuando el gobierno empezó a regular las acciones de los negocios, resultando en leyes dirigidas a influenciar la conducta de las empresas. El dilema de cuál es la responsabilidad de las empresas ha sido materia de debate desde entonces (Prado *et al*, 2004).

Fisher (2004) afirma que la evolución del concepto moderno de responsabilidad social empresarial ha sido descrita por Archie Carroll (1999).

En los años 50, de acuerdo a Carroll, una literatura formal en el tema comenzó a desarrollarse. Durante los años 60 y 70, las definiciones de RSE se expandieron y proliferaron. El enfoque en investigación empírica y temas alternativos tales como el de desempeño en RSE y la teoría de los stakeholders marcaron los años 80. Este enfoque continuo en los 90 hasta el presente con el concepto de RSE suministrando las bases o punto de partida para conceptos y temas relacionados. Paralelamente a la investigación en el área de RSE, los investigadores del ámbito gerencial comenzaron a estudiar ética empresarial en los 60 y al principio fue dicho que esto era simplemente otra moda gerencial, sin embargo, el interés en la ética empresarial ha aumentado desde ese entonces (Treviño y Nelson, 1999).

Durante los años 70 la ética empresarial emergió como un campo de estudio basado en los fundamentos suministrados por los teólogos (Ferrell *et al.*, 2000). Durante los 80, varios centros de ética empresarial fueron formados los cuales publicaron investigaciones y

ofrecieron cursos, conferencias y seminarios. Desde los 80 el estudio de la ética empresarial ha sido promovido en el currículo de las escuelas de negocios. En la actualidad, la ética empresarial es un campo en evolución. Los temas pueden ser enfocados desde varias perspectivas disciplinarias, incluyendo a la filosofía y a las ciencias sociales, o pueden ser tratados pragmáticamente buscando soluciones a problemas específicos (Ferrell et al, 2000).

#### **1.1.4.1.-Debates a partir de los investigadores y académicos de la RSE**

Desde una perspectiva de negocios, el principal enfoque ha sido en RSE, mientras que los filósofos han estado involucrados en aplicar la teoría ética y el análisis para estructurar la disciplina de la ética empresarial (Epstein, 1987; Ferrell et al., 2000). Sin mayores sorpresas, los líderes empresariales han tomado conceptos de varios enfoques con poco interés en las definiciones académicas que intrigan a los catedráticos (Epstein, 1987, p. 103). Davidson y Griffin (2000, p.127) definen a la RSE en forma similar a la de muchos otros escritores: “Un grupo de obligaciones que una organización tiene para proteger y promover a la sociedad en la cual funciona”

Al discutir sobre organizaciones y responsabilidad social, Davidson y Griffin (2000) toman un enfoque descriptivo. El nivel de responsabilidad social demostrado por una organización es representado por un continuo que identifica obstrucción social, obligación social, respuesta social y contribución social. Solamente las organizaciones cuyas acciones y decisiones están arriba de la obligación social hacen más de lo que exige la ley. Las organizaciones que adoptan un enfoque de respuesta social cumplen sus obligaciones básicas legales y obligaciones éticas y hacen más en casos selectos, mientras que las organizaciones que adoptan un enfoque de contribución social son proactivas en promover el bien social.

Schermerhorn (2002, p. 157) sigue un enfoque similar, la definición que él provee de RSE es como “la obligación de la organización para actuar en formas que sirven al interés propio y al interés de muchos stakeholders externos”.

Según Boatright (2000, pp. 360–361), la responsabilidad social tiene que ver con las consecuencias de la actividad empresarial y afirma que la responsabilidad social envuelve

“...la selección de metas corporativas y la evaluación de resultados no solamente por el criterio de ganancias y bienestar organizacional, sino por los estándares éticos o juicios de deseo social”.

La pirámide de la RSE de Carroll (1999, p. 42) es ampliamente citada (Kitson y Campbell, 1996; Ferrell et al., 2000; Trevino y Nelson, 1991). Esta pirámide coloca responsabilidad económica en la base y moviéndose hacia arriba de la pirámide están las responsabilidades legales, éticas y filantrópicas. La sociedad requiere que las empresas descarguen sus responsabilidades económicas y legales, esta espera que la empresa cumpla con sus responsabilidades éticas y desea que la empresa se corresponda con sus responsabilidades filantrópicas (Ferrell et al., 2000).

Es interesante notar que Boatright (2000) incluye su punto de vista de la responsabilidad social en adición a su propuesta de que la ética tiene que ver con las acciones de los empleados, mientras que la responsabilidad social tiene que ver con las consecuencias de la actividad empresarial Epstein (1987, p. 104) asegura que la responsabilidad social “...se relaciona primordialmente con alcanzar resultados de las decisiones organizacionales respecto a temas específicos o problemas, las cuales tienen más efectos beneficiosos que adversos sobre pertinentes stakeholders corporativos”.

Fisher (2004) destaca que el concepto de responsabilidad social es ambiguo. En este sentido, De George (1999) ha identificado dos formas diferentes en que el término es utilizado: Primero, cuando una corporación es descrita como un ser socialmente responsable, esto algunas veces quiere decir que, en adición a cumplir con sus obligaciones legales, la organización también cumple con sus obligaciones sociales. El punto importante sobre estos dos usos del término es que ellos se refieren al nivel de compromiso que organizaciones particulares realizan, de hecho, que lo demuestran, de tal manera que esos usos son descriptivos.

Los posibles niveles de compromiso han sido representados en libros gerenciales como un continuo que en un extremo identifica la resistencia a las demandas sociales, luego un enfoque defensivo o social (la organización cumple con sus responsabilidades económicas y legales), seguido por el enfoque de respuesta social (en adición a cumplir con sus responsabilidades económicas y legales, la organización también cumple con las

expectativas éticas de la sociedad) y, en el otro extremo, un proactivo enfoque de contribución social (Davidson y Griffin, 2000), (Schermerhorn, 2002), (Samson y Daft, 2003).

Una escala similar es adoptada por Black y Porter(1999): defensores, acomodadores, reactivos y anticipadores. Robbins et al (2000) identifica cuatro estadios de responsabilidad social basados en los stakeholders a quienes la organización ve como poseedores de la responsabilidad. En el estadio uno la gerencia es responsable solamente con los accionistas, en el estadio dos los empleados son agregados, en el estadio tres los stakeholders en el ambiente específico (por ejemplo, clientes y proveedores) son agregados, y en el estadio cuatro la sociedad como un todo es añadida.

Un entendimiento claro de la responsabilidad social empresarial es necesario antes de evaluar si una empresa particular ha cumplido con sus obligaciones sociales, es decir, de juzgar el desempeño social. El término responsabilidad social es también usado para representar a las mismas obligaciones, bien sean impuestas por la sociedad, o aquellas asumidas por una organización particular (aun cuando estas reflejen o no los intereses de la sociedad). Estos son los usos tres y cuatro identificados por De George (1999). Debido a que estas obligaciones que deben ser cumplidas (de acuerdo a la sociedad o a la organización en particular), esto indica el uso normativo del término. La demanda de que las empresas tienen una responsabilidad social, de que ellas deben actuar de cierta manera y abstenerse de actuar de otras maneras no es nueva, esta ha sido discutida en la literatura por más de 50 años (Carroll, 1999).

La responsabilidad social, usada de esta manera, se refiere a la obligación que las empresas tienen hacia la sociedad. Hasta ahora, esto no es controversial, sin embargo, existe un debate sobre el contenido que debe dársele al concepto. Una razón de peso por la que no hay consenso sobre la responsabilidad social de la empresa es que no hay un acuerdo general sobre el propósito de los negocios o no ha habido legítimas demandas de esto.

Una manera en que el debate sobre los requisitos de la responsabilidad social ha sido enmarcada es en términos de dos competidoras visiones del rol de la empresa en la sociedad: (1) La clásica, o visión del mercado libre, o visión estrecha; y (2) La visión socio-

económica, o visión más amplia (Kitson y Campbell, 1996; Robbins et al, 2000; Schermerhorn, 2002).

De acuerdo a la primera visión, atribuida a Friedman (2000), la única responsabilidad social de las empresas es maximizar sus ganancias. La maximización de las ganancias es restringida por “las reglas del juego”, la cual requiere el cumplimiento de las leyes y otras normas sociales. Entonces, “las reglas del juego” identifican las responsabilidades sociales de la empresa. De acuerdo a Friedman (2000) las empresas deben actuar en una abierta y libre competencia sin engaño y sin fraude, de acuerdo a las normas de la sociedad. Levitt es menos específico, sin embargo, el identifica a la responsabilidad social como actuar honestamente, con buena fe y algo por el estilo (citado en Shaw y Barry, 2001, p. 204). Este punto de vista puede ser más acertadamente identificado como el enfoque del mínimo en responsabilidad social. Las empresas tienen que atender una responsabilidad que es demandada por la sociedad y nada más. La visión socioeconómica ofrece una amplia consideración de la responsabilidad social. De acuerdo a esta visión, las empresas tienen obligaciones que van más allá de buscar ganancias e incluye proteger y mejorar a la sociedad (Robbins et al., 2000; Shaw y Barry, 2001).

“El concepto de RSE es frecuentemente expresado como la adopción voluntaria de responsabilidades que van más allá de las responsabilidades meramente económicas y legales de las empresas” (Boatright, 2000, p. 340).

Boatright continua diciendo que en forma implícita las empresas deben renunciar a ciertas medidas de las ganancias para alcanzar fines no económicos. De acuerdo a Ferrell et al. (2000) una empresa que es socialmente responsable maximizara los efectos positivos que tiene en la sociedad y minimizara los efectos negativos. Backman (1975) identifico algunos ejemplos de RSE “Empleo de grupos minoritarios, reducción de la contaminación, mayor participación en programas para mejorar la comunidad, mejora de la atención médica, mejora de la seguridad y salud industrial” (en Carroll, 1999, p. 279).

Sethi expresa que la responsabilidad social puede ser definida como: “...llevar el comportamiento empresarial hacia un nivel donde sea congruente con las prevalecientes normas, valores y expectativas” (en Boatright, 2000, p. 340). La responsabilidad social compagina esas expectativas que la sociedad tiene de las organizaciones (económica,

legal, ética y discrecional) en un punto dado en el tiempo. Estas son los comportamientos y normas que la sociedad espera que las empresas sigan (Carroll, 1999, p. 283) ". La sociedad espera que las empresas obtengan ganancias y obedezcan las leyes, y en adición, que se comporten de cierta manera y sean conformes a las normas éticas de la sociedad. Estos comportamientos y prácticas van más allá de los requisitos de las leyes, y se están expandiendo constantemente (Carroll, 1999).

El enfoque de la visión socioeconómica está en cómo la sociedad cree que las empresas deben comportarse, por esta razón, es una visión normativa. La sociedad identifica que empresas son esperadas que hagan más allá de obtener ganancias, y esto varía en el tiempo y se está volviendo más exigente. De George (1999, p. 208) alerta sobre el nivel de responsabilidad social que la empresa debe tener: "Si como sociedad decidimos que las empresas deben ser obligadas a reconstruir la ciudad, no debería permitirse que se cierren a las plantas que no generan rentabilidad, o deberían ser hechas para entrenar a los desempleados, estas demandas deben ser reflexionadas y discutidas en el foro político, y luego claramente legisladas. Estas son demandas socialmente controversiales y no deberían ser confundidas con lo que es moralmente requerido.

La razón por la que la sociedad puede hacer demandas a las empresas es debido a que las empresas funcionan con el consentimiento público y su propósito es servir a la sociedad (Carroll, 1999; Grace y Cohen, 1998; Robbins et al., 2000). "Podemos esperar que las empresas sean socialmente responsables porque es parte del contrato con el cual ellas son creadas, con el permiso que la sociedad otorga con la condición de que la sociedad existe primero (Kitson y Campbell, 1996, p. 98). Debido a que la sociedad espera que las empresas demuestren una genuina responsabilidad social, y las expectativas de los stakeholders reciben mucha atención pública, existen razones prudentes para que las empresas tomen seriamente su responsabilidad social.

Desde los años 60 se ha proclamado que la responsabilidad social y las ganancias a largo plazo no son incompatibles, sin embargo, Drucker en 1984 exclamó que él estaba proponiendo "una nueva idea", que ser socialmente responsable puede ser convertido en oportunidades de negocios (Carroll, 1999). Sin embargo, los estudios sobre la relación entre responsabilidad social y desempeño financiero son ambiguos (Robbins et al., 2000). En ejemplos donde hay buen desempeño financiero y social, no está claro si el buen desempeño social conduce a un incremento en el desempeño financiero, o si desempeño

financiero provee los recursos para financiar el buen desempeño social. En contraste, hay evidencia de que hay un vínculo entre irresponsabilidad social y un negativo retorno en el mercado de la bolsa (Trevino y Nelson, 1999)

De acuerdo a un punto de vista alternativo, para calificar como una acción empresarial socialmente responsable, la actividad debe ser una por la cual el retorno marginal a la empresa sea menor que el retorno disponible de algún gasto alternativo, debe ser solamente voluntario, y debe ser un gasto empresarial más que un conducto para la generosidad de un individuo (Carroll, 1999, p.276). Esto es consistente con las afirmaciones de Boatright (2000) de que la empresa debe estar preparada para sacrificar algunas ganancias con la finalidad de promover metas no económicas. Desde luego, este punto de vista no reglamenta la posibilidad de un buen desempeño financiero, más bien, este afirma que los retornos económicos máximos no han sido alcanzados debido al enfoque en el desempeño social.

Según Fisher (2004), los puntos de vista expresados por Drucker, por un lado, y Carroll y Boatright, por otro lado, representan diversas opiniones sobre responsabilidad social. El primero sugiere que ser socialmente responsable puede ser hecho para servir el interés económico del negocio, mientras que los últimos declaran que solamente cuando el interés económico sea sacrificado una acción o una decisión cuenta como socialmente responsable.

#### **1.1.4.2.-Las perspectivas institucionales**

Para el Centro Interamericano de Investigación y Documentación de Formación Profesional (CINTEFOR, 2011), organismo auspiciado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), “la definición de la responsabilidad social de la empresa admite varias acepciones, pero todas coinciden en que se trata de un enfoque que se basa en un conjunto integral de políticas, prácticas y programas centrados en el respeto por la ética, las personas, las comunidades y el medio ambiente. Se emplea para describir una amplia variedad de iniciativas de orden económico, social y medioambiental tomadas por empresas, que no se fundan exclusivamente en requisitos jurídicos y son, en su mayoría, de naturaleza voluntaria”.

Correa, Flynn y Amit (2004) en un estudio realizado para la División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) titulado Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial, escriben en la introducción que “la RSE hoy en día se refiere más bien a una forma de hacer negocios que toma en cuenta los efectos sociales, ambientales y económicos de la acción empresarial, integrando en ella el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente”. El documento resalta, además, tres definiciones propuestas por actores claves que representan la perspectiva del sector privado, que analizan los elementos comunes en la visión moderna de la RSE:

(1)The World Business Council for Sustainable Development (2005) en Suiza establece que: “La responsabilidad social empresarial es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en pleno, con el objeto de mejorar la calidad de vida”.

(2)Prince of Wales Business Leadership Forum (PWBLF), Inglaterra: “La responsabilidad social empresarial es el conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente”.

(3)Business for Social Responsibility (BSR), Estados Unidos: “La responsabilidad social empresarial se define como la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa”.

El Banco Mundial (BMD, 2011) establece que la RSE “es el compromiso de las empresas para comportarse éticamente y para contribuir al desarrollo económico sustentable trabajando con todos los stakeholders relevantes para mejorar sus vidas en maneras que sean buenas para la empresa, la agenda del desarrollo sustentable y la sociedad en general”. En este sentido, para el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) [3], “es una visión sobre la empresa que concibe el respeto a los valores éticos, a las personas, a las comunidades y al medio ambiente como una estrategia integral que incrementa el valor añadido y, por lo tanto, mejora la situación competitiva de la empresa. La RSE se trata más bien de un conjunto comprensivo de políticas, prácticas y programas que se incorporan a

todas las operaciones y procesos de toma de decisión empresariales. Durante la última década, el número de empresas que han reconocido los beneficios empresariales asociados a las políticas y prácticas de RSE ha ido creciendo.

Las empresas también se han visto incentivadas a adoptar o a ampliar sus estrategias de RSE como consecuencia de las presiones procedentes de consumidores, proveedores, empleados, comunidades, inversores, organizaciones de activistas y otras partes interesadas. El resultado de todo esto ha sido un espectacular incremento de la RSE en los últimos años, con empresas de todos los tamaños y sectores desarrollando estrategias innovadoras”.

La Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO, 2011) reconoce a la RSE “como un comportamiento institucional que en América Latina se lleva en práctica cada vez con mayor frecuencia, más que ser filantropía o apoyo caritativo, es una forma de demostrar que el crecimiento económico de un país o región debería ir de la mano con el crecimiento social”.

El libro verde (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001) constituye la propuesta de un marco de RSE para la Unión Europea y resalta que la mayoría de las definiciones de la responsabilidad social de las empresas entienden este concepto “como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores. Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo «más» en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores. La experiencia adquirida con la inversión en tecnologías y prácticas comerciales respetuosas del medioambiente sugiere que ir más allá del cumplimiento de la legislación puede aumentar la competitividad de las empresas. La aplicación de normas más estrictas que los requisitos de la legislación del ámbito social, por ejemplo en materia de formación, condiciones laborales o relaciones entre la dirección y los trabajadores, puede tener también un impacto directo en la productividad. Abre una vía para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el aumento de la competitividad”.

En España, La Fundación Ecología y Desarrollo (ECODES, 2011), ubicada en Zaragoza, dice ser una ONG diferente que valora y fomenta el diálogo plural como herramienta de trabajo para acercar a los tres sectores clave para lograr el cambio social: empresas, administraciones públicas y entidades de la sociedad civil. Igualmente, y no menos importante, cree en la importancia del mercado como herramienta fundamental para cambiar los actuales modelos de producción y consumo insostenibles. Siguiendo esa línea, la organización piensa que “la adopción de criterios de responsabilidad social corporativa (RSC) en la gestión empresarial implica la formalización de políticas y sistemas de gestión en los ámbitos económico, social y medioambiental; también, la transparencia informativa respecto de los resultados alcanzados en tales ámbitos; y, finalmente, el escrutinio externo de los mismos. Las organizaciones ejercen su responsabilidad social cuando satisfacen las expectativas que, sobre su comportamiento, tienen los diferentes grupos de interés (stakeholders: empleados, socios, clientes, comunidades locales, medio ambiente, accionistas, proveedores), contribuyendo a un desarrollo social y ambientalmente sostenible, y económicamente viable”.

Así mismo, en España, la Fundación ÉTNOR (ETNOR, 2011), para la Ética de los Negocios y las organizaciones promueve el estudio, el desarrollo y la difusión de la Ética Económica y Empresarial, así como el respeto de los comportamientos éticos y los valores morales en la actividad empresarial y organizativa. La mencionada fundación postula un concepto de responsabilidad, aclarando en primer lugar, que es necesario distinguir dos aspectos fundamentales que se enmarcan dentro del término responsabilidad. Luego continúa diciendo que “el concepto de responsabilidad hace referencia a la idea de dar cuentas (accountability). Las empresas se ven obligadas a ser cada vez más transparentes en la información que ofrecen a la sociedad en relación con sus prácticas y formas de gestionarse. Esta idea da respuesta a la exigencia de transparencia que la sociedad en su conjunto exige en la actualidad con mayor fuerza a las empresas.

Por otro lado, el término Responsabilidad hace referencia a dar respuesta a las expectativas que la sociedad tiene depositadas en la empresa. La empresa es una institución social que, como tal, igual que el resto de instituciones sociales, necesita estar legitimada socialmente para seguir manteniendo su papel en la sociedad y, por tanto, para perdurar en el tiempo. Esta legitimidad la alcanza la empresa dando respuesta a lo que la sociedad espera de ella y asumiendo los valores y pautas de comportamiento que la propia

sociedad le marca. De esta forma, la empresa genera confianza, valor clave para que la empresa sea un proyecto de largo plazo”.

Forética (FORETICA, 2011) es una asociación sin ánimo de lucro cuya iniciativa surge en el seno del X Congreso de Empresas de Calidad, de Barcelona (España), en el año 1999, donde un nutrido grupo de directivos y líderes de opinión que se cuestionan de qué manera pueden poner en valor una cultura de empresa basada en la responsabilidad de todos sus miembros frente al conjunto de la sociedad y el entorno. Para esta institución, “un sistema de gestión de la Responsabilidad Social trata de dotar a las organizaciones de herramientas que permitan planificar, monitorizar y evaluar el desarrollo de las relaciones de la empresa con todas las partes interesadas (*stakeholders*), conforme a unos valores compartidos por la organización. Los valores incorporan un componente ético y subjetivo, lo cual dificulta el análisis e interpretación de su grado de cumplimiento. Los sistemas de gestión tratan de garantizar la integración estratégica de los mismos en las operaciones, mediante un enfoque de procesos, evaluaciones y planes de mejora”.

En Argentina, “Comunicarse” (COMUNICARSE), organización conocida como Comunicación de Responsabilidad Social de la Empresa La Responsabilidad Social Empresaria, la cual busca ser un espacio de divulgación de la responsabilidad social que promueva los valores éticos y solidarios a favor del cambio social tiene la visión de que la RSE “es una nueva forma de gestionar la práctica de los negocios que contempla una administración responsable de los impactos de las acciones de las empresas sobre su entorno económico, natural y social. Abarca la totalidad de sus acciones y tiene como eje la generación de valor. Surge como una consecuencia inmediata de la creciente importancia que la empresa ha comenzado a adquirir en las sociedades contemporáneas, como una de las instituciones clave del desarrollo sustentable”.

En Chile, Acción Empresarial (Acción Empresarial, 2011), una institución sin fines de lucro creada por el sector empresarial Chileno, manifiesta que “Aunque no existe una definición única de la RSE, esta generalmente se refiere a una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente.

La RSE es vista por las compañías líderes como algo más que un conjunto de prácticas puntuales, iniciativas ocasionales o motivadas por el marketing, las relaciones públicas u otros beneficios empresariales. Ella es vista como un amplio set de políticas, prácticas y

programas que son integrados a través de la operación empresarial y que soporta el proceso de toma de decisiones y es premiado por la administración.

En la última década, un gran número de empresas ha reconocido los beneficios en el bottom-line de incorporar prácticas y políticas socialmente responsables. Sus experiencias han sido respaldadas por una serie de estudios empíricos que demuestran que la RSE tiene impactos positivos sobre los valores empresariales, medidos en varias formas. Las Compañías además se han alentado a adoptar o expandir esfuerzos de RSE como resultado de la presión proveniente de los consumidores, los proveedores, la comunidad, los inversionistas, las organizaciones activistas y otros stakeholders”.

Por su lado, el Centro de Información del Comportamiento Empresarial (CICE, 2011) en una columna de opinión expresa que “si bien la responsabilidad social es un tema que involucra a diversos actores (Estado, Sociedad civil y empresas), es claro que en el actual escenario, son las empresas las primeras convocadas a asumir el desafío de reorientar sus prácticas hacia la conformación de una nueva visión de negocios, capaz de lograr la armonía necesaria entre la generación de riqueza y asumir el impacto que este objetivo - legítimo por lo demás- causa en los trabajadores/as, la comunidad y el medio ambiente.

Las acciones de las empresas involucran cuestiones que van más allá de su mera función económica o rentabilidad de un determinado negocio. Por ejemplo, a través de sus políticas de contratación tienen una injerencia directa en aspectos de carácter social que inciden positiva o negativamente en las condiciones de vida de un porcentaje importante de la población. Del mismo modo, existen innumerables evidencias empíricas de empresas que desarrollan actividades productivas con un impacto negativo sobre el medio ambiente y los recursos naturales”.

En Colombia, el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial (Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial, 2011), menciona que “La Responsabilidad Social es la capacidad de respuesta que tiene una empresa o una entidad, frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona (stakeholders o grupos de interés).

De esta forma las empresas son socialmente responsables cuando las actividades que realiza se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial, así como también, al cuidado y preservación del entorno.

Al hablar de la capacidad el CCRE se refiere principalmente a la habilidad para el buen ejercicio de una gestión empresarial que atraviesa los diferentes escenarios de actuación de las empresas, éstos son: Normativo, que hace referencia al conjunto de leyes y normas generales que las diferentes instancias del estado dictan para regular el funcionamiento de las empresas, los mercados y la competencia. Operacional, que hace referencia a los factores que permiten que las empresas produzcan bienes y presten servicios de acuerdo a sus objetivos corporativos. Económico, que hace referencia a los recursos relacionados con la creación de valor y rentabilidad, capital e inversiones, costos, precios, tarifas y prácticas de mercado. Social, que hace referencia a los aspectos que vinculan el quehacer de la organización con el contexto social en el que actúa, de modo que le permita contribuir a la calidad de vida y el bienestar de la sociedad. Ambiental, que hace referencia a los aspectos para la identificación del impacto ambiental, la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible.

En general, el concepto de RSE se corresponde con una visión integral de la sociedad y del desarrollo que entiende que el crecimiento económico y la productividad, están asociados con las mejoras en la calidad de vida de la gente y la vigencia de instituciones políticas democráticas y garantes de las libertades y los derechos de las personas. Igualmente, asume que el fin general de la economía es proporcionar bienestar a la sociedad y que dichas demandas sociales se expresan insuficientemente en las normas legales, lo que implicaría un compromiso más profundo y exigente de los actores económicos con el resto de la sociedad”.

En Costa Rica, El Centro Internacional para el Desarrollo Humano (CIDH, 2011), percibe a la RSE como “una estrategia de negocios, la cual ha adquirido mucha importancia en el mundo de hoy. Las empresas, los gobiernos, las ONGs y la diversidad de actores que componen nuestras sociedades, constatan los beneficios de cambiar prácticas, comportamientos y nociones que han perjudicado la calidad de vida actual y amenazado la de generaciones futuras”.

En Ecuador, el Centro Ecuatoriano de Derecho Ambiental (CEDA, 2011) define a la RSE “como una estrategia para impulsar el desarrollo sustentable y potenciar el trabajo”. Su programa de RSE se orienta a fortalecer el vínculo de las empresas con las organizaciones de la sociedad civil y promover la participación e involucramiento del empresariado ecuatoriano en actividades que contribuyan a mejorar la conservación de los recursos naturales y la calidad de vida en el Ecuador. En este mismo país, el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES) entiende por responsabilidad social a una forma de gestión que se define por la capacidad de respuesta que tienen las organizaciones humanas para enfrentar las consecuencias de sus acciones sobre los distintos públicos y espacios naturales con los cuales se relacionan. Las organizaciones son socialmente responsables cuando adquieren un compromiso con el desarrollo social, político y económico de su ambiente, en los contextos internos y externos de sus actos.

En Guatemala, El Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial (Centrarse, 2011), declara que “La RSE es una decisión estratégica y prácticas empresariales basadas en principios éticos y apegados a la legalidad. La empresa por lo tanto, al mismo tiempo que eleva su competitividad está contribuyendo al desarrollo sostenible del país, en un compromiso de mutuo beneficio. La RSE se pone de manifiesto con la ejecución de prácticas empresariales que generan un impacto positivo tanto a lo interno como a lo externo para las corporaciones que las apliquen. En el área interna, estas prácticas están enfocadas en valores y transparencia que definan el actuar de la empresa, e inciden directamente en los actores internos (colaboradores) Las prácticas externas están vinculadas a toda la cadena productiva (proveedores, consumidores / clientes) Además, abarcan otros sectores como el respeto al medio ambiente, las comunidades que los rodean y al Estado. Al implementar la RSE, un empresario puede lograr incrementar su nivel de competitividad. La aplicación de estas prácticas se traduce en tres áreas fundamentales para el desarrollo de las empresas: incremento a la productividad, asegurar la lealtad del cliente y tener acceso a mercados. El objetivo principal que persigue la responsabilidad social empresarial radica en el impacto positivo que estas prácticas generen en los distintos ámbitos con los que una empresa tiene relación. Con esto, se pretende que las empresas se comprometan a cumplir con sus obligaciones y a actuar responsablemente en aspectos como: apego al régimen legal;

lograr que se ofrezcan óptimas condiciones internas a sus colaboradores y que el empresariado presente un aporte sustancial al desarrollo sostenible del país.

Este aporte se verá representado en beneficios, tanto para los colaboradores de las empresas, como a sus familias y comunidades que estén directamente involucrados con ellos, así como a toda la cadena productiva y a otros sectores externos”.

En Honduras, la Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial (Fundarse, 2011) promueve la RSE, “entendida como un compromiso continuo de la empresa de contribuir al desarrollo económico sostenible, mejorando la calidad de vida de sus empleados y sus familias, así como de la comunidad local y de la sociedad en general. Promulgando una visión de negocios que integra armónicamente el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medioambiente. La RSE va más allá de la Filantropía o la caridad, implica un involucramiento real de las empresas en la toma de decisiones estratégicas e inteligentes que generen conceptos y valores que sirvan de referencia a todos los miembros de una comunidad. Es crear una conciencia y práctica de acción social y política responsable, dentro de una nueva cultura de responsabilidades compartidas. Introducir la Responsabilidad Social en el pensamiento estratégico significa integrarla en la toma de decisiones y en la gestión empresarial, con el fin de agregar valor al negocio y a la sociedad en su conjunto”.

En México, AliaRSE (Aliarse, 2011) es una institución que integra la alianza de COPARMEX, CCE, CONCAMIN, Confederación USEM, Cemefi, Caux Round Table México e Impulsa, la cual expresa que está comprometida e interesada en promover la responsabilidad social empresarial en México.

AliaRSE expresa que Uno de los logros más importantes de la Alianza es haber logrado el consenso de un concepto y marco ideológico común en México, en este sentido han llegado a la conclusión de que la RSE puede ser entendida “como el compromiso consciente y congruente que asume el empresario y la empresa de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa tanto en lo interno, como en lo externo, considerando las expectativas de todos sus participantes en lo económico, social o humano y ambiental, demostrando el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y la construcción del bien común con justicia social”.

En adición, El Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI, 2011), cuyo propósito es el de apoyar a la empresa a iniciar en el camino de la RSE, a mejorar o medir sus prácticas ha expuesto que se identifica con el concepto expresado por AliaRSE.

En Panamá, se encuentra una organización llamada IntegraRSE (Integrarse, 2011), sin fines de lucro, que desde el año 2000 con el apoyo inicial de la Fundación Kellogg, ha sido la entidad pionera en la divulgación y promoción de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el mencionado país. IntegraRSE se constituye en un Centro Generador de Ideas especializado en difundir información, transferir conocimientos, experiencias y guías que faciliten la comprensión y adopción de una cultura de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), como estrategia de negocios que agrega valor y contribuye al crecimiento socio-económico del país. Sus esfuerzos están orientados a ser un agente de cambio y un promotor, facilitador y armador de iniciativas de RSE dirigidas a los diferentes públicos involucrados (Stakeholders) en las actividades empresariales. Al facilitar información y capacitación, que sensibilice a los empresarios y futuros empresarios, acerca del impacto y ventajas competitivas de incorporar la RSE en sus estrategias de negocios, IntegraRSE busca formar empresas comprometidas con un país más competitivo y a la vez socialmente responsable.

La organización sostiene que La RSE no goza de una definición universal precisa, quizás porque aborda una multiplicidad de ámbitos. Según la definición de IntegraRSE, la RSE es la estrategia de negocios que incorpora en las operaciones y procesos de toma de decisión de la empresa, los intereses y expectativas de todos sus "Stakeholders".

En el Perú, el Centro de Asesoría Laboral del Perú (CEDAL, 2011) manifiesta ser una institución Peruana con amplia línea de trabajo en el campo de la RSE, y en la defensa de los derechos humanos en el ámbito laboral y social. Además, forma parte de diversas redes nacionales y regionales vinculadas al tema del desarrollo social y la promoción de una cultura democrática en ámbitos empresariales y laborales. El CEDAL conceptualiza a la RSE "como una nueva estrategia empresarial que asegura la competitividad de las empresas en un mundo globalizado, donde las ventajas comparativas de los negocios están basadas en los valores intangibles que éstas generen. La responsabilidad empresarial asume que la empresa tiene impactos internos (trabajadores) y externos (comunidad y ambiente) y que del control y manejo de estos impactos dependen sus

sostenibilidad y rentabilidad a largo plazo. De esta manera se define el rol de la empresa como el motor del desarrollo sostenible.

En Uruguay, DERES (DERES, 2011) reúne a las principales empresas y empresarios de Uruguay que buscan desarrollar la RSE, tanto desde el punto de vista conceptual como de su aplicación práctica. DERES ha adoptado la siguiente definición: “La RSE es una visión de negocios que incorpora a la gestión de la empresa, el respeto por: los valores y principios éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente. La RSE es vista por las principales empresas líderes como algo más que un conjunto de prácticas puntuales, iniciativas ocasionales o motivadas por el marketing, las relaciones públicas u otros beneficios particulares. Ella es concebida como un amplio grupo de políticas, prácticas y programas integrados en la operación empresarial, que soportan el proceso de toma de decisiones y son reconocidos explícitamente por la administración. Este concepto se enlaza con las mejores tradiciones de la Gestión Empresarial y parte de la generalización de las prácticas exitosas de las mejores empresas en todas las regiones del planeta. Es una nueva forma de gestionar la empresa frente a la nueva realidad económica y social de las últimas décadas.

Estos principios de RSE se han demostrado como experiencias exitosas en los casos concretos en los que se han aplicado y hoy existen numerosos estudios empíricos que muestran que las empresas alineadas con este concepto tienen resultados positivos en su gestión general. Este proceso se ha visto alentado como resultado de la presión proveniente de los consumidores, los proveedores, la comunidad, los inversionistas, las organizaciones no gubernamentales y otros actores sociales. Habiendo sido los inicios en los países más desarrollados, hoy se expande en todo el mundo y en particular en América Latina”.

La organización internacional ISO (ISO, 2011), identificó la necesidad de lineamientos internacionales en responsabilidad social en el año de 2001 y turnó al comité técnico la realización de una búsqueda internacional en la materia. En 2004 se definió un comité técnico específico para la realización del estándar (ISO/WG SR). El estándar está avalado por 99 países miembros de la organización ISO y la participación de 450 expertos, además de 210 observadores. El estándar internacional no es certificable, es una guía que incorpora conceptos, términos, definiciones, antecedentes, principios, prácticas, enfocadas

a la puesta en marcha dentro del sistema de gestión de la organización. Acorde a la organización ISO, el estándar logrará proveer un campo de trabajo en el cual las organizaciones se moverán de buenas intenciones a buenas acciones.

#### **1.1.4.3.-Una Visión Integral**

La evolución del concepto RSE ha sobrepasado los conceptos tradicionales de la filantropía; El concepto amplio de la RSE se ha extendido a nivel mundial agrupando conceptos clave con la aportación de diversas nacionales en el comité técnico de la ISO/WR SR en la cual se definen y establecen los lineamientos globales para RSE en el aspecto globalizado. La RSE resulta ser una herramienta estratégica de la dirección de las organizaciones, tanto públicas como privadas, debido a que define, alinea y plantea principios universales que sobre la base de estos las organizaciones definirán su estrategia a seguir. Hoy en día algunas estrategias de negocio ligan a la RSE como una herramienta de competencia en los mercados globalizados, además de incorporar las filiales de empresas trasnacionales en mercados emergentes.

#### **1.2.- Revisión general de la norma de Responsabilidad Social Empresarial desde la SA8000 y de la norma ISO 26000**

La norma SA8000 fue desarrollada en 1987 por un grupo consultor en la Agencia del Concilio de Acreditación de Prioridades Económicas. Su aparición responde como una Norma Universal para abordar los derechos de los obreros, su interés se basa en la necesidad de ser aplicable para todas las empresas de manufactura de servicios.

Dentro de sus principios fundamentales detalla el hecho de mejorar las condiciones del trabajador en todo el mundo, es una norma auditable por un tercero el cual debe poseer acreditación, la certificación aplica para organizaciones individuales y en cambio la certificación corporativa completa requiere la conformidad por parte de todas las compañías ó fábricas del grupo.

Por otro lado, la norma ISO 26000 está siendo desarrollada por la Organización Internacional para la Normalización, ISO, la cual se constituye como una guía para la

Responsabilidad Social Empresarial (RSE). A la fecha aún se encuentra en revisión y probablemente será publicada a finales del 2010 o inicios del 2011, es de carácter voluntario y no se ha considerado que sea una norma certificable.

Además, está dirigida a todo tipo de organizaciones, independientemente de su tamaño o campo de actividad. Hay que considerar como importante el hecho de que se ha requerido que sea escrita en un lenguaje simple, entendible y utilizable por personas que no sean especialistas (IRSE, 2007). Busca además incluir en todos los sectores la exigencia moral de la RSE no como marketing sino como una “práctica auténtica de respeto a la dignidad de la persona humana, de la búsqueda del bien común y de la protección del medio ambiente.” (Díaz Diógenes Alberto, Expreso, 2009).

#### **1.2.1.- Análisis de la norma y alcance de la certificación**

*Norma SA8000:* involucra en concepto Stakeholders o Partes interesadas que se constituyen las ONG's y otras organizaciones de tercera parte que realizan las Certificaciones de las empresas., así como también los Auditores de SA8000 quienes recogen información de los problemas laborales de la empresa a través de ONG's y sindicatos.

Incluye además los sistemas de gestión como herramienta de ayuda a la administración de la compañía los cuales no son tan rigurosos en la documentación a diferencia de ISO 9001 e ISO 140001.

El alcance de la norma SA800 está enfocado en que para realizar RS se debe basar en el formato de la Norma ISO 9001, la certificación puede aplicar a las compañías, sus proveedores y subcontratistas; para ser certificada la empresa debe asegurarse que también sus proveedores cumplan con los requisitos de la norma.

En cuanto a las condiciones de la certificación los solicitantes deben demostrar el cumplimiento con las leyes laborales nacionales y locales. Evaluar como las operaciones de la compañía respeta los requerimientos de la SA 8000 y finalmente deben comprometerse a solicitar la Certificación SA8000 dentro de un año y puede renovarse

hasta por dos años. (SAI, 1997)

*NORMA ISO 26000*: propone que debe ayudar a las organizaciones a abordar su RS, a la vez que respeten las diferencias culturales, sociales, ambientales y legales, y las condiciones de desarrollo económico. Debe proporcionar una guía práctica tendiente a hacer operativa la RS, identificar y comprometer a los stakeholders y reforzar la credibilidad de los informes y reclamos, dar énfasis a los resultados de desempeño y a su mejora; aumentar la confianza y satisfacción de los clientes y otros stakeholders en las organizaciones; ser consistente y no estar en conflicto con documentos existentes, tratados y convenciones internacionales y otras normas ISO; no estar destinada a reducir la autoridad de los gobiernos para abordar la RS de las organizaciones; promover terminología común en el campo de RS y aumentar el conocimientos y conciencia sobre RS.

En cuanto a su contenido consta de varios capítulos: 1 el contexto de la RS en el cual opera la organización; 2 principios de RS importantes para las organizaciones; 3 orientaciones sobre los temas materias centrales de RS; 4 orientaciones para implementar la RS en organizaciones.

Los temas fundamentales de Responsabilidad Social según el borrador “Guía sobre responsabilidad social” N80, de manera muy general, contemplan las siguientes partes desglosadas por sus contenidos principales:

#### **ISO 26000: GOBIERNO ORGANIZACIONAL**

- Inclusividad
- Conducta ética
- Revelación de información
- Respeto a la ley
- Rendición de cuentas o accountability

#### **ISO 26000: DERECHOS HUMANOS**

- Derechos civiles y políticos
- Derechos económicos, sociales y culturales

- Derechos laborales fundamentales
- Derechos de la comunidad

#### **ISO 26000: INVOLUCRAMIENTO DE LA COMUNIDAD**

- Impactos del desarrollo
- Desarrollo de la sociedad

#### **ISO 26000: PRACTICAS LABORALES**

- Salud y seguridad en el trabajo
- Condiciones de trabajo dignas
- Desarrollo de recursos humanos
- El trabajador como ser humano

#### **ISO 26000: MEDIO AMBIENTE**

- Prevención de la contaminación
- Prevención del calentamiento global
- Respeto por las generaciones futuras
- Consumo sostenible y uso de la tierra
- Preservación y restauración de ecosistemas y el medio ambiente natural

#### **ISO 26000: PRÁCTICAS OPERACIONALES JUSTAS**

- Promoción de actividades éticas y transparentes
- Promoción de la competencia abierta
- Aplicación de prácticas justas y éticas de suministro y post
- Respeto por la propiedad intelectual y otros derechos de propiedad y respeto por los intereses de los usuarios
- Lucha contra la corrupción

#### **ISO 26000: TEMAS DE LOS CONSUMIDORES**

- Suministro de información adecuada y exacta
- Suministro y desarrollo de servicios y productos beneficiosos para el medio ambiente y la sociedad

- Suministro y desarrollo de productos y servicios seguros y fiables
- Protección a la privacidad del consumidor

Considera además seis categorías de stakeholders que son: Industria, Gobierno, Consumidores, Trabajadores, Organizaciones no gubernamentales, y Servicios, apoyo, investigación.

### **1.2.2.- Beneficios**

La norma SA 8000 trae consigo ciertos beneficios como son la definición clara de las normas laborales, además presenta la imagen de la empresa comprometida con la RS. Fija también mecanismos para la mejora continua de las condiciones de trabajo y por otro lado crea confianza en el personal de las organizaciones certificadas. (SAI, 1997).

ISO 26000 en cambio, al ser una norma no certificable sus beneficios estarán de acuerdo a definiciones cuantitativas y cualitativas. Puede ser considerada también como una herramienta que otorgará competitividad. Por otro lado al extender su alcance a otras áreas que la SA 8000 no contempla en materia cultural, ambiental, legal, así como condiciones económicas de desarrollo.

Adicional, la empresa entre sus beneficios más tangibles por la aplicación de la norma, podría considerar:

- Incremento en la productividad
- Mejoramiento de las relaciones con los trabajadores
- Mejor manejo en situaciones de riesgo o crisis
- Sustentabilidad en el tiempo para la empresa
- Imagen corporativa y reputación
- Rentabilidad de sus negocios o performance financiera
- Reducción de costos operativos

- Acceso al capital

El cuadro siguiente presenta un comparativo en cuanto a orientación, certificación, grupos de interés o stakeholders y áreas de actuación entre la ISO 8000 y la ISO 26000.

**CUADRO # 1: COMPARACIÓN ENTRE LA NORMA SA 8000 Y LA NORMA ISO 26000 SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

	SA 8000	ISO 26000
<b>General</b>	norma, forma aprobada	Guía ISO sobre RS
<b>Orientada hacia</b>	Derechos de los obreros y proveedores	Consumidores, proveedores y gobierno
<b>Certificación</b>	Certificable	No certificable, voluntaria
<b>Alcance</b>	Evaluación de grado de cumplimiento de los "debes" de la norma	Aplicable a todo tipo de empresas, independiente de tamaño, industria, servicios, pública o privada
<b>Stakeholders</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* ONG's y organizaciones de tercera parte</li> <li>* Organizaciones de tercera parte que realizan certificaciones de las empresas</li> <li>* Auditores de SA8000</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Industria</li> <li>* Gobierno</li> <li>* Consumidores</li> <li>* Trabajadores</li> <li>* Organizaciones No Gubernamentales</li> <li>* Servicios, apoyo, investigación y otros</li> </ul>
<b>Áreas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Requerimiento de RS</li> <li>* Política de seguridad y salud ocupacional</li> <li>* Planificación</li> <li>* Comunicación externa</li> <li>* Representantes de la compañía</li> <li>* Control de proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Actividad laboral, Niños</li> <li>* Labor Forzada</li> <li>* Higiene y Seguridad</li> <li>* Libertad de Asociación</li> <li>* Discriminación</li> <li>* Acción Disciplinaria</li> <li>* Horario Laboral</li> <li>* Remuneración y compensación</li> <li>* Sistema de Gestión</li> <li>* Iniciativas "Verdes"</li> <li>* Responsabilidad fiscal</li> </ul>

Fuente: SA 8000, borrador ISO 26000  
Elaborado por: autora

### **1.3. - La Gestión Social**

El ser humano vive en grupo, en comunidades. Así establece reglas, normas de convivencia para que la misma sea lo más plena y satisfactoria posible, donde todos y cada uno tengan su espacio y una buena calidad de vida, en todos los sentidos que abarca la complejidad del ser humano. Sin embargo, por razones muy humanas, no siempre se logra esta armonía entre las personas, culturas y sociedades en general. De ahí que para propiciar este desarrollo armónico y equitativo en muchas ocasiones se necesite realizar un trabajo directo con las personas, aglomeradas en sociedades. De aquí surge la importancia de la gestión social. Siempre encaminada a conseguir el desarrollo equitativo de las personas.

Cuando se hace mención a gestión social debe entenderse por la misma, como el proceso completo de acciones y toma de decisiones que hay que recorrer, desde el abordaje de un problema, su estudio y comprensión, hasta el diseño y operación de propuestas en la realidad.

La gestión social implica el diálogo entre diversos actores, como los gobernantes, las empresas, las organizaciones civiles y los ciudadanos, es una acción social, entendida como el canal, por medio del cual se desarrolla en las personas y en la comunidad un espíritu emprendedor para generar un cambio social.

La Gestión Social avanza cada vez más en el terreno de lo público y lo privado, es por lo tanto indispensable articular la gestión social a las políticas sociales y económicas de los países, con el fin de apoyar, facilitar y disminuir los problemas socio-comunitarios asumiendo retos y paradigmas, hacer progresar la construcción de la sociedad civil y conocer el mapa de complejidades que posea una comunidad y elaborar proyectos socio-comunitarios, gestionarlos, evaluarlos y ejecutarlos, el talento y creatividad va a contribuir a que nuestro rol planificador de gestor social cumpla los objetivos trazados.

La gestión social posibilita el desarrollo de la ciudadanía, la creación de una cultura de corresponsabilidad, de aceptación de la diferencia, el liderazgo y la investigación que permitan dotar a las comunidades de los elementos teóricos y prácticos y así lograr la

implementación de políticas públicas para materializar el cambio social y reducir la pobreza.

La definición de gestión social está dada como la construcción de diversos espacios para la interacción social. Se trata de un proceso que se lleva a cabo en una comunidad determinada y que se basa en el aprendizaje colectivo, continuo y abierto para el diseño y la ejecución de proyectos que atiendan necesidades y problemas sociales.

El Instituto Tecnológico de Estudios Superiores (ITESO) plantea que, la gestión social es un proceso completo de acciones y toma de decisiones, que incluye desde el abordaje, estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en práctica de propuestas.

Otra definición que muestra este organismo (ITESO), en el espacio que dedica a la Cátedra UNESCO en su portal web, define así a la gestión social: Es el proceso completo de acciones y toma de decisiones que hay que recorrer, desde el abordaje de un problema, su estudio y comprensión, hasta el diseño y operación de propuestas en la realidad.

Se plantea además que este proceso que implica un aprendizaje conjunto y continuo para los grupos sociales, que les permite incidir en los procesos de la toma de decisiones dentro de la dimensión política. Es por esta razón que, el adjetivo social califica a la gestión. Se aclara con esto, que este concepto de gestión no se limita a la gestión administrativa.

**Gestión Social:** es aquella que se ocupa de construir diversos espacios destinados a la interacción social y a la superación de aquellos problemas u obstáculos que se presentan en las comunidades y que impiden el normal funcionamiento y existencia de algunos grupos. Interconexión Eléctrica (ISA), empresa colombiana de servicios públicos especializada en la administración, operación y transporte de los mercados de energía, ofrece la siguiente definición de gestión social, la cual complementa la ya expuesta anteriormente y que aplica en su actividad particular: “Es la construcción de espacios de relación social y vínculos de relacionamiento institucional, a través de un conjunto de acciones, focalizadas en los subgrupos: sociedad en general; sociedad regional; comunidades; centros educativos, de investigación y desarrollo tecnológico”.

Emilio Velazco Gamboa, en su libro "El tribuno mexicano", expone lo siguiente: Gestión social, es el proceso completo de acciones y toma de decisiones que hay que recorrer, desde el abordaje de un problema, su estudio y comprensión, hasta el diseño y operación de propuestas en la realidad. Proceso que implica un aprendizaje conjunto y continuo para los grupos sociales, que les permite incidir en los procesos de la toma de decisiones dentro de la dimensión política. Es por esta razón que, el adjetivo social califica a la gestión. Se aclara con esto, que la autora considera que el concepto de gestión no se limita a la gestión administrativa.

A partir de los criterios expuestos se aprecia que la relevancia de la responsabilidad social ha venido tomando trascendencia durante el último siglo, pero cabe destacar que no es un tema de reciente actualidad, pues sus menciones llegan desde las épocas de grandes filósofos y expertos en el área económica (Aristóteles, Freud, Platón, Smith, Nash, entre otros) que incluyeron la responsabilidad social dentro de sus estudios bajo el concepto de bienestar humano, el desarrollo del factor económico y el desarrollo social de las comunidades.

Por otra parte, se refleja que diversos estudios desarrollados en el tema convergen en que no existe una igualdad dentro de su contenido sino que presenta una diversidad de aportes en las culturas, países y regiones, cada una de ellas con las sus propias acciones frente a este tipo de responsabilidad y en contingencia con los sectores que los conforman.

Esta tipología relativamente nueva de realizar negociaciones ha hecho rediseñar los tópicos de la gestión empresarial, exigiendo a la gerencia un cambio en la organización para que los mismos coincidan con el objetivo fundamental de transformar a la organización en un ente de desarrollo económico con enfoque ético y socialmente responsable, evitando priorizar la utilidad económica frente al punto de vista social.

#### **1.4. -Modelos de gestión de la Responsabilidad Social Empresarial**

Se presentan algunos modelos de gestión planteados en torno a RS, de los cuales se procederá a analizar si responden o no a la necesidad de que puedan convertirse en guía específicamente para lograr la alineación entre la estrategia empresarial y RSE.

El primer modelo consultado fue desarrollado por Keith Davis en su escrito titulado "Five Propositions for Social Responsibility" (Junio 1975), en el plantea cinco propuestas que describen por qué y cómo las empresas deben ejercer los fundamentos de la responsabilidad social. Estos cinco conceptos son:

**1. La responsabilidad social surge del poder social:** en este aspecto Davis afirma que las empresas pueden tener una influencia significativa o un poder sobre los diferentes temas sociales, como por ejemplo el fomento del empleo para grupos raciales minoritarios y el calentamiento global. Sugiere entonces, que las acciones de todas las empresas de un país determinan el número de empleos que se generan para las minorías o la incidencia de sus acciones sobre el calentamiento global. Es decir que la sociedad en general puede y debe responsabilizar a las empresas de los problemas sociales por el poder que estas tienen sobre la sociedad.

**2. Las empresas deben operar en un sistema abierto de doble vía, recibiendo información de la sociedad y dando información al público sobre sus operaciones:** en este punto el autor sugiere que debe existir un canal de comunicación entre las empresas y la sociedad donde haya una comunicación permanente, honesta y abierta. La empresa debe estar en la capacidad de escuchar los problemas de la sociedad y la sociedad de recibir la información que la empresa brinda sobre su actuar.

**3. Los costos sociales y los beneficios de una actividad, producto o servicio, deberán ser calculados minuciosamente y considerados para decidir si se procede con éste:** las empresas deben evaluar los costos sociales y las consecuencias de sus acciones en el corto, mediano y largo plazo antes de empezar o emprender cualquier acción. No sólo se deben tener en cuenta la viabilidad del producto o servicio y ganancias que éste represente para la organización.

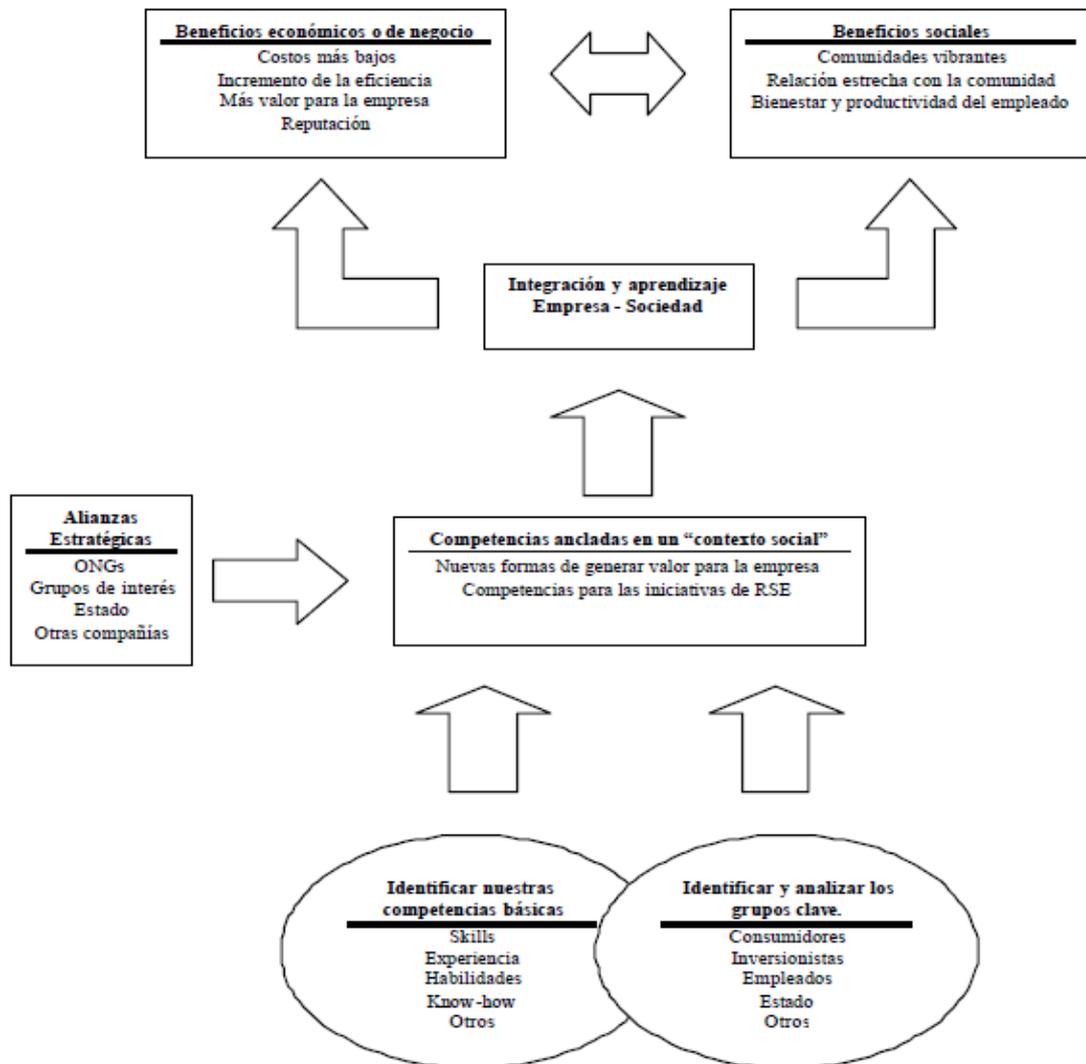
**4. Los costos sociales relacionados con cada actividad, producto o servicio, deben pasarse al consumidor:** los costos de las actividades sociales que emprendan las empresas no sólo deben estar a cargo de éstas, los consumidores y la sociedad deben ayudar con el pago de estas actividades a través de precios más elevados en los bienes o servicios.

**5. Las empresas, así como los ciudadanos, tienen la responsabilidad de participar en ciertos problemas sociales que están fuera de su área normal de operación:** todas las empresas deben realizar sus aportes para resolver los problemas sociales, así éstos no sean de su competencia o así la empresa no tenga una responsabilidad directa sobre ellos.

El autor César Mora Contreras, en su trabajo publicado “La Responsabilidad Social Empresarial, Razón de ser del Marketing como Sistema de Pensamiento Organizacional”, hace referencia a un modelo de gestión presentado por O’Brien del Boston College en el 2001, cuyo título original en inglés “Integrating Corporate Social Responsibility with Competitive Strategy” propone el Modelo SAC (por sus siglas en inglés “Socially Anchored Competency Model” – Modelo de competencias socialmente ancladas), el cual permite identificar ciertas oportunidades, que pueden ser consideradas como relevantes o no y de las cuales tanto la empresa como la sociedad pueden salir beneficiadas. El Gráfico No.1 esquematiza el modelo SAC.

En resumen el modelo propone en primera instancia la identificación de los grupos de interés, así como también las competencias básicas de la empresa, con el fin de crear un puente mediante alianzas estratégicas y lograr iniciativas de RSE. El desarrollo de estas competencias desde una perspectiva social, se traduce en beneficio económico y social, de tal manera que los objetivos se establezcan para alcanzar impacto económico y social. La manera como se busca alcanzar dichos objetivos debe estar sobre la base de las competencias y habilidades así como las de los socios también, es importante el gestionar estos componentes con equipos interdisciplinarios que participen en todo el proceso de diseño, seguimiento y evaluación de proyectos sociales generados y el impacto que los mismos tendrán para la empresa. Es de esta manera como se pretende alinear la RSE con la estrategia empresarial, convirtiéndola “en una herramienta, con carácter netamente estratégico, dentro de la gestión de la empresa”.

**Gráfico No.1: MODELO SAC (O' Brien, 2001)**

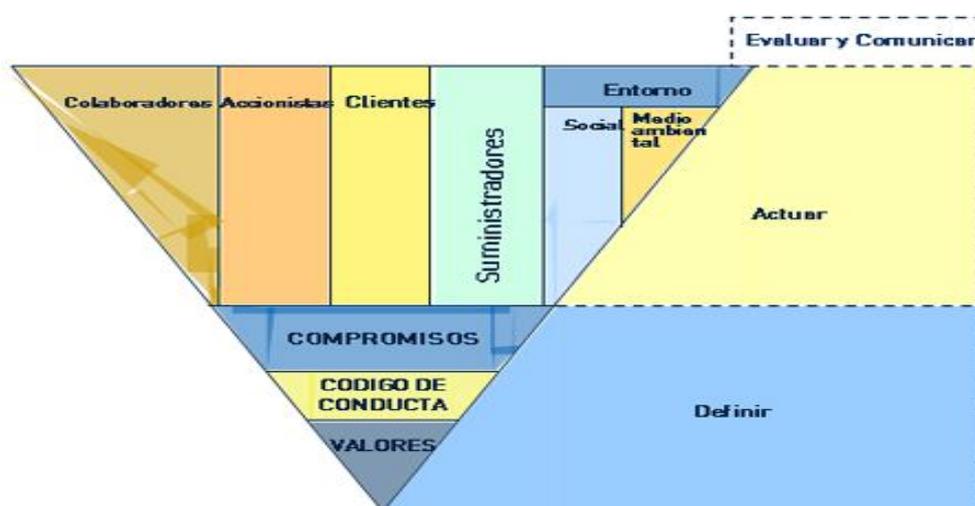


Fuente: Boston College, 2001  
Elaborado por: O'Brien

El modelo es muy interesante por su planteamiento, sin embargo como se explicó anteriormente, solo considera el levantamiento de proyectos sociales, dejando de lado las 3 áreas adicionales de la RSE como son: clientes, medio ambiente y recurso humano. Adicional, no contempla una reformulación en caso de encontrar no conformidades en las etapas de seguimiento y evaluación, lo que podría convertirlo en un modelo obsoleto al poco tiempo de implementado, pese a que transforma los beneficios en económicos y sociales.

Otro de los modelos de gestión en términos de RSE, lo presenta la Unión Fenosa que es una empresa panameña proveedora de energía, por lo cual propone la importancia de un desarrollo sostenible y el respeto al medio ambiente, para lo cual presentan un modelo de Responsabilidad Social que se sustenta en valores corporativos y cuya estructura responde a tres compromisos: con las personas, las ideas y el entorno. Dicho modelo está articulado a través de dos líneas de gestión como son: la acción social y la promoción cultural mediante patrocinios. El gráfico No.2 esquematiza el modelo.

**Gráfico No.2: MODELO UNIÓN FENOSA DE RSC**



Fuente: Unión FENOSA (web)  
 Elaborado por: Unión FENOSA

La importancia del modelo radica en sus tres compromisos: compromiso con las personas: debido a que es importante el desarrollo integral de las personas tanto en lo humano como en lo profesional, por lo cual incentiva la formación y participación activa de sus colaboradores.

En cuanto al compromiso con las ideas, en cambio, propone potenciar la innovación en orientación hacia la creación de valor para los clientes y accionistas en el ámbito de la responsabilidad social corporativa. El compromiso con el entorno, se refiere al compromiso con el medio ambiente y con la acción social.

El modelo ha sido propuesto exclusivamente para la empresa en mención y se acopla a

sus necesidades puntuales. No establece relación con la estrategia empresarial, ni llega a identificar los beneficios económicos o sociales. Por otro lado, considera parcialmente las 4 áreas fundamentales de RSE.

Se ha revisado una tercera propuesta de modelo denominado como “Modelo Conceptual de la RSE”, propuesto por la entidad IntegraRSE, el cual tiene como premisas el fijar el direccionamiento estratégico de la empresa, optimizar los procesos, sistemas y estructura de la empresa, cambiar la cultura de la empresa desarrollando las capacidades individuales y organizacionales (Integrarse, 2009).

“Este modelo se enfoca en el análisis de los stakeholders como punto de partida en la dirección estratégica del negocio, integrando los valores y obligaciones éticas, sociales y legales, total y transversalmente en todos los procesos de gestión y toma de decisiones de la empresa. Estos valores, a través de la formulación de políticas y buenas prácticas de RSE, guían las acciones y relaciones con todos los grupos de interés y constituyen la espina dorsal de la estrategia de la organización.”

**Gráfico No.3: MODELO UNIÓN FENOSA DE RSC**



Fuente: IntegraRSE, 2009  
Elaborado por: IntegraRSE

Este modelo está más enfocado a la parte de estrategia empresarial, sin embargo quedan por fuera ciertos criterios importantes como es el proceso de mejora continua, la

claridad del enfoque a los 4 ejes fundamentales de la RSE, sin embargo por su aporte desde la filosofía empresarial, se ha tomado como referencia ciertas iniciativas del mismo para la propuesta de un modelo integral que responda a varias características.

El objetivo del modelo de gestión ha ser propuesto, es conseguir un desarrollo sostenible en las dimensiones medio ambiental, social y económica, así como del recurso humano y que responda a ciertos requerimientos esenciales de mejora continua, principios filosóficos, cadena de valor y lo más importante a los 4 ejes fundamentales de RSE; clientes, comunidad, medio ambiente y recurso humano.

### **1.5.- Responsabilidad Social en Ecuador. Base Legal dentro del territorio**

La sociedad ha confiado a las empresas una buena parte de sus recursos para que éstas cumplan su misión; y espera que ellas los manejen y aprovechen de la forma más racional posible. Así, como depositaria de los recursos de la sociedad, las empresas deben tomar en cuenta los intereses de todos sus miembros y no únicamente los de sus directivos, clientes y trabajadores. A su vez, la sociedad debe estar dispuesta a escuchar los informes de las empresas acerca de lo que están haciendo o piensan hacer para cumplir con su RSE. La comunicación continua, honesta y abierta entre las empresas y los representantes sociales debe existir si el bienestar general de la sociedad ha de mantenerse o mejorarse. (Antelo, Y., Alfonso, D., Marx, J; 2008).

De acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador como conjunto de normas jurídicas que son fijadas por las políticas del Estado que establecen los distintos derechos y obligaciones dirigidas a los ciudadanos y que se encuentra estructurada por 9 Títulos de los cuales se rescatan los siguientes que se relacionan con el presente trabajo:

- Título II: Derechos
- Título VI: Régimen de desarrollo
- Título VII: Régimen del buen vivir

En el Ecuador los empresarios ya se están dando pasos grandes hacia estas prácticas, existen varias entidades preocupadas de responder ante preguntas y cuestionamientos sobre la Responsabilidad Social Empresarial, formando redes que apoyan a las empresas que quieren aplicar acciones de esta naturaleza, A modo de ejemplo se mencionan a dos de estas empresas

Una de las empresas es – El Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social – CERES es una red compuesta por empresas públicas, privadas, fundaciones empresariales y organizaciones de la sociedad civil, comprometidas con la sustentabilidad social, ambiental y económica, busca involucrar, sensibilizar y apoyar a las empresas a gerenciar sus negocios de manera socialmente responsable, para que ellas se transformen en movilizadoras de una sociedad más justa y sostenible. Por ello es la entidad nacional que gestiona conocimiento e investigación sobre Gestión de la Responsabilidad Social en el Ecuador desde hace una década.

La institución impulsa y difunde las mejores prácticas de Responsabilidad Social Corporativa, que son aquellas que contribuyen a la construcción de una sociedad más justa y sostenible. Es la entidad líder en gestión del conocimiento, capacitación e investigación Según Roque Morán Latorre (2010), la Responsabilidad Social en Ecuador es aliado estratégico de las principales organizaciones promotoras de responsabilidad social en la región y se convirtió en la plataforma que facilita el diálogo constructivo entre los diferentes sectores de la sociedad.

El mismo autor refiere que la IRSE es la primera iniciativa institucional en el Ecuador en el cometido de la Responsabilidad Social Empresarial. Es una organización privada, sin fines de lucro. En sus gestores y protagonistas prevalece el ideal del perfeccionamiento social a través de un humanismo auténtico y solidario. Al IRSE lo consolida un equipo de personas con positiva y vasta experiencia en el campo empresarial, en la academia, en la cátedra, en múltiples responsabilidades públicas y privadas. IRSE es parte de la Fundación Horizontes, una Persona Jurídica, aprobada mediante Acuerdo No. 472, del 29 de diciembre de 2005, por el Ministerio de Educación y Cultura de la República del Ecuador.

Es así que hoy por hoy el empresario ecuatoriano va reconociendo la importancia de las RSE como una ventaja que puede generarle competitividad, mejorar la relación con su entorno, dejando a tras esa imagen de ser una empresa meramente comercial.

En sistemas o modelos de gestión, las empresas ecuatorianas, lo mismo que las multinacionales e internacionales han adoptados los modelos que las organizaciones tales como la *Iniciativa de Reporte Global* o GRI, que nos presentan una guía para la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad y el establecimiento de estándares de aplicación y prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.

Estos modelos estandarizados sirven de base a las empresas para publicar sus informes sobre Responsabilidad Social, estos programas han logrado traspasar y romper el distanciamiento entre empresa y sociedad que por años se mantuvo pese a que la consideración de sus relaciones ya está avalada en las políticas internacionales y nacionales.

Por otra parte, se aprecia que algunas empresas ecuatorianas se encuentran comprometidas vinculándose a las prácticas de RES, significando que el futuro de ellas estará asegurado no solo por responder a necesidades comerciales sino también por encaminar sus actividades a responder necesidades sociales creando vínculos que estén encaminados a preservar el futuro de los recursos y la humanidad.

Hoy, como parte de la RSE se brinda una "solución" a este problema, que conscientemente busca nuevas vías para la gestión competitiva de la empresa. Resulta importante analizar lo que este enfoque considera qué es ser ecológicamente responsable.

Si hablamos de RS es para lograr beneficios sociales, empresariales y privados. Es como una invitación: capitalista, sea responsable, obtendrá ganancia y reputación, de (Loredo, N - Cánovas, G; 2009). Por tanto a las instituciones educativas ecuatorianas les corresponde promover en los futuros profesionales una actitud y una conducta enfocada a conocer, pero sobre todo a actuar con responsabilidad frente a los problemas de la sociedad ecuatoriana actual. Solo se puede lograr que los futuros egresados actúen con compromiso, si el proceso de instrucción y educación se adapta al entorno, a comprender y saber transformar con criterio colectivo, social y humano la participación social de ellos, una

mayor motivación en desarrollar con sentido ético, sus funciones en el desarrollo de la sociedad. (Bravo, C- Gil, L; 2011)

A partir de la valoración al conjunto de criterios y enfoques acerca de la RSE, esta se debe conceptualizar y asumir como el compromiso consciente que tiene la empresa de contribuir con el desarrollo sostenible y el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, sus familias, la comunidad y la sociedad en general, sobre la base de procesos económicos eficientes y eficaces.

La institución siempre debe estar preocupada por el tipo de profesionales, la calidad de ciudadanos y los tipos de personas que laboran en la misma y en base a estos parámetros realizar la adecuada organización y garantizar la sostenibilidad. Dentro del impacto educativo vamos a ver la proyección que tiene el mismo frente a los jóvenes y profesionales, las valoraciones de los mismos y sus conductas, todos estos factores orientados en el carácter deontológicos tanto en lo profesional y empírico.

El impacto cognitivo va a direccionar el conocimiento y como este va a influir en la sociedad dentro de la ciencia, la creencia, la racionalidad, las leyes y las distintas utilidades dentro de la enseñanza y como este se imparte dentro de cada carrera o especialidad. También se puede explicar el nexo que existe entre la tecnología y la misma sociedad ampliando como finalidad el conocimiento del mismo. Una institución responsable siempre va a valorizar y estudiar por el tipo de conocimiento que esta genera de acuerdo a su pertinencia social y a sus lugares de destino.

Por último, es indispensable para el progreso de promulgación social y la vinculación de los estudiantes, por medio del capital, conocimiento, etc. dentro de este campo se puede concretar cómo se puede acompañar el desarrollo de la sociedad y cómo se puede solucionar problemas básicos de la misma.

Una mejor manera de estructurar este tipo de impacto es sectorizándolo de acuerdo a la gestión que aplica la administración, la formación de los individuos que influyen en la sociedad y forman parte de la institución, la producción de conocimientos dirigidos a la población de acción y la participación social que hace dinámico todo este proceso.

**CAPÍTULO II**  
**METODOLOGÍA**

Una metodología consiste en un conjunto de métodos científicos, herramientas, técnicas y medios los cuales poseen un carácter formal en búsqueda de una finalidad determinada y con un objetivo previamente establecido.

El objetivo fundamental de la responsabilidad social empresarial es la búsqueda, actuación y mejoramiento integral de los componentes social, ambiental, jurídico-legal y económico-financiero de las entidades las cuales los apliquen, teniendo en cuenta la situación internacional y el ámbito regional así como sus propias especificidades y competencias.

### **2.1.- Tipo de Investigación**

El presente estudio obedece a una investigación de tipo descriptiva, encaminada a describir un aspecto de la realidad objetiva (Hernández Pina, 1998) y a su vez midió los conceptos a los que se refiere. De acuerdo a la obtención de los datos, la investigación utilizó la metodología mixta. Según (Teddlie y Tashakkori, 2003; Creswell, 2005; Mertens, 2005; Williams, Unrau y Grinnel, 2005) se define como: “Un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema”, Citado por Hernández Sampieri 2006: 755).

El uso de la metodología mixta permitió:

- Obtener una visión más precisa de la situación explorada
- Formular adecuadamente el problema detectado
- Profundizar el análisis de la situación problemática
- Determinar aspectos con mayor relevancia dentro de la investigación.

### **2.2.- Métodos y técnicas**

En la investigación se emplearon métodos teóricos y empíricos. Dentro de los métodos teóricos se destacan:

- Inductivo-deductivo
- Análisis – Síntesis

- Histórico-Lógico

Entre los métodos empíricos se aplicaron:

La observación

- Análisis del contenido de documentos.

La medición

Para efectuar la medición se utilizaron como instrumentos de recolección de información:

- Encuesta a 56 docentes de la Escuela de la Marina Mercante Nacional-ESMENA
- Entrevistas a 10 directivos de la Escuela de la Marina Mercante Nacional-ESMENA

### **2.2.1.-Encuesta**

Según Rodríguez G. Gregorio (2000:185) “la encuesta permite abordar los problemas desde una óptica exploratoria [...] si bien existe una amplia variedad de cuestionarios, con carácter general podemos decir que con ellos lo que se persigue es sondear opiniones, y no tratar opiniones que exijan una profunda reflexión de los entrevistados”.

La encuesta o cuestionario es una técnica muy empleada en campos de investigaciones mixtas debido a la facilidad de interactuar que brinda entre el indagador y los indagados aunque este primero esté ausente.

Según Buendía, (1998:123) el cuestionario “es la técnica de recogida de datos más utilizada en la investigación por encuesta”. A su vez esta autora explica que la planificación del cuestionario debe responder a tres principios básicos: propósito que se persigue, la población a la que va dirigida y el soporte material y humano con el que cuenta. En esta investigación se decidió utilizar el cuestionario pues es una técnica que se le puede aplicar a muchas personas al mismo tiempo lo cual ahorra significativamente el tiempo, además de que aporta gran cantidad de información.

El cuestionario es utilizado en esta investigación con el objetivo de conocer la actitud de los sujetos frente a la problemática planteada; es decir, permitirá una representación de carácter estadístico en la compilación de opiniones que sirven para la comparación de la

evolución de la perspectiva del entorno interno de la institución, acción que es de gran utilidad para la eficiencia del proyecto a realizarse.

### **2.2.2.-Entrevistas**

La entrevista se trata de una situación cara a cara (Mayer y Ouellet,1991: 308; Taylor y Bogdan, 1996), donde se da una conversación íntima de intercambio recíproco, en la cual el informante se convierte en una extensión de nuestros sentidos y asume la identidad de un miembro de su grupo social (Tremblay,1968:312) en (López, 2011).

En esta interrelación, se reconstruye la realidad de un grupo y los entrevistados son fuentes de información general, en donde hablan en nombre de gente distinta proporcionando datos acerca de los procesos sociales y las convenciones culturales (Schwartz y Jacobs, 1984: 62) en (López, 2011).

Los informadores oyeron, sintieron, vieron, vivieron situaciones que interesa conocer. Esto último es importante, ya que existen muchas situaciones en las cuales el investigador no puede participar del evento directamente o en las cuales no estuvo presente. En estos casos, los individuos comunican a partir de su propia experiencia y los científicos sociales sólo tienen acceso a las actitudes, percepciones, expectativas y conducta anticipada mediante la comunicación directa (Cannell y Kahn, 1993:310) en (López, 2011).

### **2.2.3.-Análisis de contenido.**

El análisis de contenido, como modalidad dentro de la investigación, ofrece la posibilidad de investigar sobre la naturaleza del discurso. Esta técnica surge por la necesidad que tuvo el investigador de descubrir la estructura interna de la información, para ser utilizada como procedimiento para analizar los materiales de la comunicación.

Existe una amplia bibliografía que se refiere al análisis de contenido, (Ayala y Hernández, 2004; Bardín, 1977). En sentido general, estos autores consideran el análisis de contenido fundamentalmente como un modo de recoger información para luego analizar y elaborar

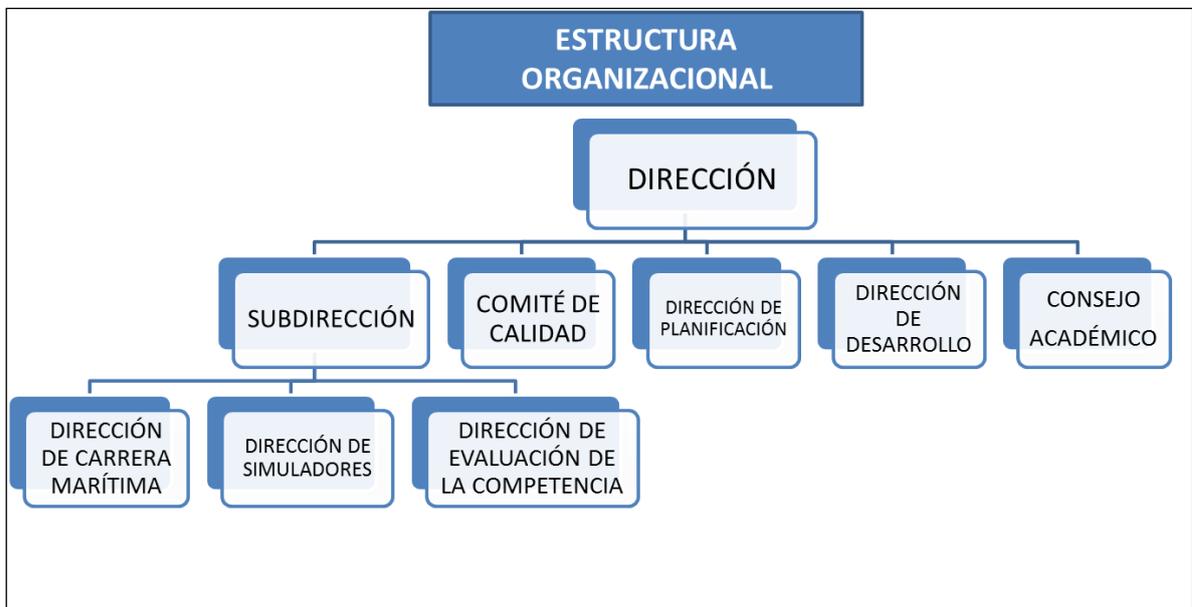
alguna teoría o generalización, “una técnica para leer e interpretar el conocimiento de toda clase de documentos y, más concretamente (aunque no exclusivamente) de los documentos escritos” (Ruiz, 1989; p. 182).

No existe un modelo único de llevar a cabo el análisis de contenido, sino que éste puede ser efectuado de múltiples formas según sea los intereses y objetivos, las condiciones y los textos con los que el analista trabaje.

Para utilizar la técnica de análisis de contenido, se seleccionaron los documentos pertinentes en correspondencia con el propósito general de la investigación. Esta técnica, permitió construir el banco de datos en relación a las categorías generales de significados adoptadas.

### 2.3.- Población y Muestra.

La Escuela de la Marina Mercante Nacional cuenta con dos áreas, una administrativa y otra académica, en la actualidad cuenta con 160 personas entre colaboradores, instructores y estudiantes.



Fuente: Escuela de la Marina Mercante Nacional

### 2.3.1.- Población

Para autores como Selltiz et al., (1980) La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, sobre el mismo que se generalizan los resultados obtenidos. En el caso particular de esta investigación, la población involucró a las 160 personas que laboran en la escuela de la Marina Mercante Nacional.

### 2.3.2.- Muestra

Hernández Sampieri en su trabajo titulado "Metodología de la Investigación, 2da edición plantea que "la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población." (1998:207)

Para el cálculo del tamaño de muestra se utilizó la expresión de cálculo para una población finita, con varianza desconocida pues la primera vez que se desarrolla este tipo de estudio en la ESMENA. La que se muestra a continuación:

$$N = \frac{Z^2 * p * q * N}{(N - 1)E^2 + Z^2 * p * q}$$

Obtenidos los datos, el desarrollo de la fórmula se expresa a continuación:

$$n = ?$$

$$Z = 1,96$$

$$P = 0,5$$

$$Q = 0,5$$

$$E = 10.5\%$$

$$N = 140$$

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 160}{159 * (0,105)^2 + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5} = 56.47$$

Una vez obtenido el tamaño de la muestra se procede a la selección de las unidades de análisis, para lo cual se empleó el muestreo aleatorio simple. Utilizando como marco muestral los listados de docentes de la ESMENA. Y con la ayuda de una tabla de números aleatorios fueron seleccionados 56 colaboradores administrativos e instructores.

#### **2.4.-Procesamiento y análisis de los resultados**

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de información, se procesaron y los resultados se presentaron en forma cuantitativa y cualitativa, con el fin de analizarlos y presentar las síntesis respectivas.

### 2.4.1.-Análisis de los resultados de la encuesta aplicada a los docentes de ESMENA

#### 1. Alguna vez usted escucho hablar de Responsabilidad Social Empresarial.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	54	96%
NO	2	4%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>



Fuente: Encuestas

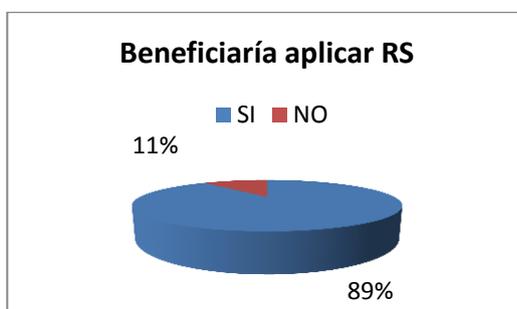
Elaboración: Narda Gisela Navarro Mosquera

#### Análisis e Interpretación:

De acuerdo a las personas encuestadas el 96% indicaron haber escuchado hablar de responsabilidad social empresarial, aunque es un término muy popular en el ámbito empresarial existe un 4% respondió que no conoce el término, se puede entonces concluir que las personas encuestadas tienen conocimiento sobre el tema de la responsabilidad social empresarial.

**2. ¿Cree usted que le beneficiaría a la institución la aplicación de una gestión Responsabilidad Social?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	50	89%
NO	6	11%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>



Fuente: Encuestas

Elaboración: Narda Gisela Navarro Mosquera

**Análisis e Interpretación:**

A la pregunta de si beneficiaría o no la aplicación de temas RSE, existió un 89% que se inclinó a la aplicación de la responsabilidad social, mientras que un 11% considera que no tendría ningún beneficio. Lo que muestra claramente una inclinación a favor de que la institución sea socialmente responsable.

**3. En su opinión ¿qué departamento gestiona la responsabilidad social?**

1. Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
RELACIONES PÚBLICAS	3	5%
FINANCIERO-COMERCIAL	2	4%
TRABAJO SOCIAL	4	7%
RECURSOS HUMANOS	43	77%
TODA LA ORGANIZACIÓN	4	7%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>



Fuente: Encuestas

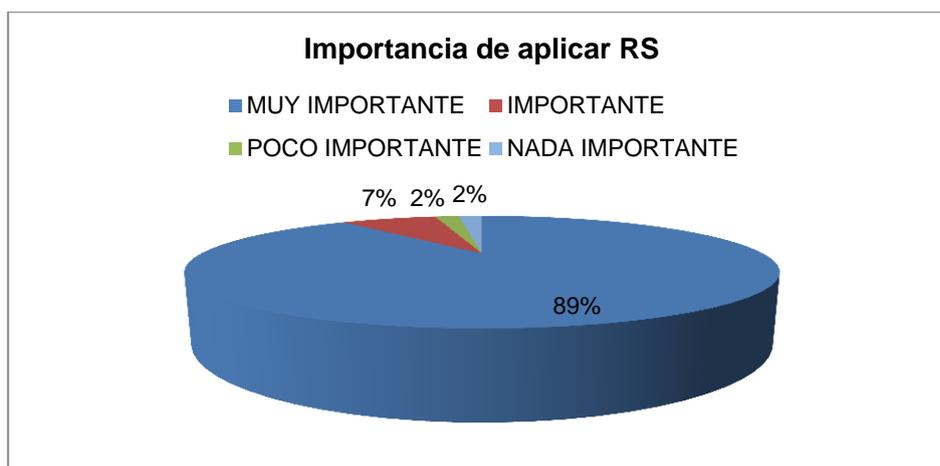
Elaboración: Narda Gisela Navarro Mosquera

**Análisis e Interpretación:**

Según el personal encuestado acerca del departamento que debe gestionar RSE, contestaron un 5% que debería ser Relaciones Públicas, el 4% considera que es Financiero-Comercial, el 7% considera que es Trabajo Social, el 43% Recursos Humanos, la diferencia el 7% contesto que era toda la organización. Lo que indica que todos según los encuestados consideran que el responsable debería de ser, el área de Talento Humano

4. Cuán importante es para usted que la organización realice iniciativas de Responsabilidad Social. (Muy importante, importante, poco importante, nada importante).

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
MUY IMPORTANTE	50	89%
IMPORTANTE	4	7%
POCO IMPORTANTE	1	2%
NADA IMPORTANTE	1	2%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>



Fuente: Encuestas

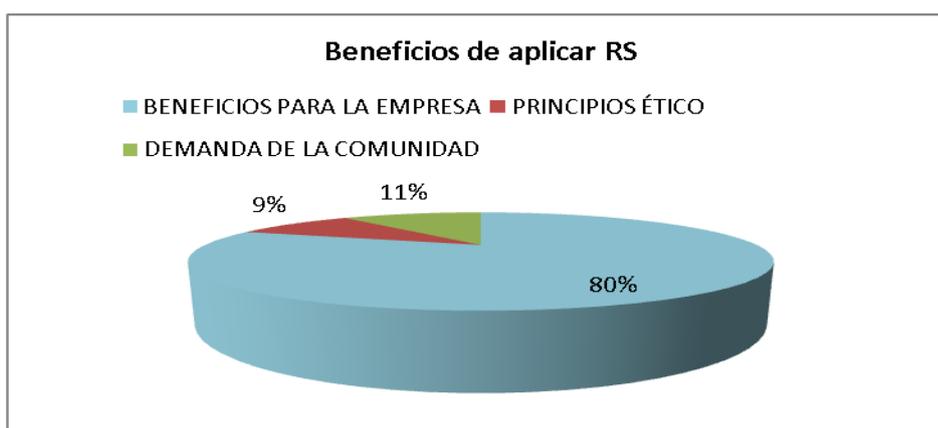
Elaboración: Narda Gisela Navarro Mosquera

**Análisis e Interpretación:**

Según el personal encuestado sobre la importancia de que la institución sea socialmente responsable existe una inclinación de un 89% que considera que es muy importante, el otro 7% de que es importante, hubo un sector que disminuyó su importancia que es un 4% que indicaron que era poco y nada importante en igual proporción; por lo tanto se considera relevante el estudio de la responsabilidad social en las empresas.

5 **Cuál cree usted es la principal razón para que las organizaciones sean socialmente responsables (principio ético, imagen corporativa, beneficios y acercamiento a la comunidad).**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BENEFICIOS PARA LA ORGANIZACIÓN	45	80%
PRINCIPIOS ÉTICO	5	9%
DEMANDA DE LA COMUNIDAD	6	11%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>89%</b>



Fuente: Encuestas

Elaboración: Narda Gisela Navarro Mosquera

### **Análisis e Interpretación:**

Con respecto a las razones principales porque una organización debe aplicar RSE, un 80% considera, que trae beneficios a la organización, un 9% que debe ser por principios éticos, un 11% que lo requiere la comunidad. La gran mayoría cree que existen beneficios para ESMENA lo cual es muy positivo debido a que además querrán participar en los procesos de implementación.

**6 ¿Por qué piensa usted que en la actualidad algunas organizaciones no son socialmente responsables?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
FALTA DE RECURSOS	25	45%
CULTURA ORGANIZACIONAL	24	44%
POLÍTICA GUBERNAMENTAL ERRONEA	7	11%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>



Fuente: Encuestas

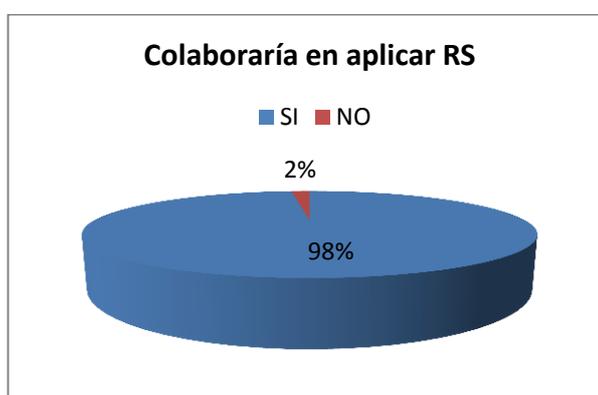
Elaboración: Narda Gisela Navarro Mosquera

**Análisis e Interpretación:**

Entre las principales razones por la cual, las organizaciones no son socialmente responsables, los encuestados respondieron: El 45% cree que es por falta de recursos lo que muestra que están conscientes que esta implementación le costará a la institución aportes monetarios, el otro 44% considera que es por una falta de cultura organizacional lo que indica que tienen la apreciación de que la administración no ha aportado valor con respecto a esta temática, y el otro 11% considera que la política gubernamental con respecto a RSE es errónea.

**7 ¿Estaría usted dispuesto a colaborar con la implementación de un programa de responsabilidad social en la organización?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	55	98%
NO	1	2%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>



Fuente: Encuestas

Elaboración: Narda Gisela Navarro Mosquera

**Análisis e Interpretación:**

Según las encuestas el 98% estaría de acuerdo en colaborar en implementar un programa de responsabilidad social y un 2% no está de acuerdo en dar su aporte. El contar con una gran mayoría dispuesta a colaborar nos permite recibir muchas ideas para mejorar y mantener confianza que cuentan con el recurso en que permitirán mejorar la implementación.

**8 Considera usted que la práctica de responsabilidad social, debería de ser obligatoria.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	55	98%
NO	1	2%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>



Fuente: Encuestas

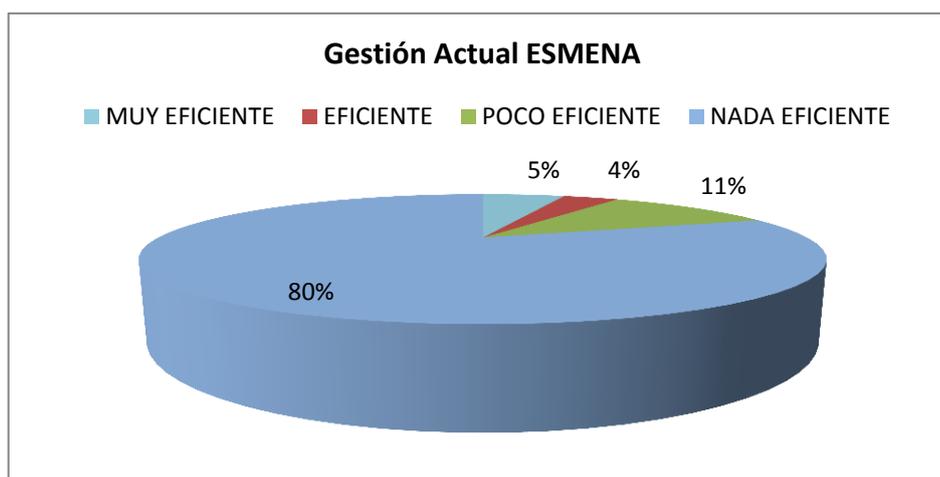
Elaboración: Narda Gisela Navarro Mosquera

**Análisis e Interpretación:**

Entre los encuestados creen en un 98% que las prácticas de responsabilidad deben de ser obligatoria de parte del estado y que deberían existir leyes que exijan a las compañías para la aplicación de estos temas y un 2% creen que no es así, que deben de ser parte de la organización.

**9 ¿Cómo usted calificaría la gestión actual de responsabilidad social de Escuela de Marineros Mercantes. (Muy eficiente, eficiente, poco eficiente, nada eficiente)**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
MUY EFICIENTE	3	5%
EFICIENTE	2	4%
POCO EFICIENTE	6	11%
NADA EFICIENTE	45	80%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>



Fuente: Encuestas

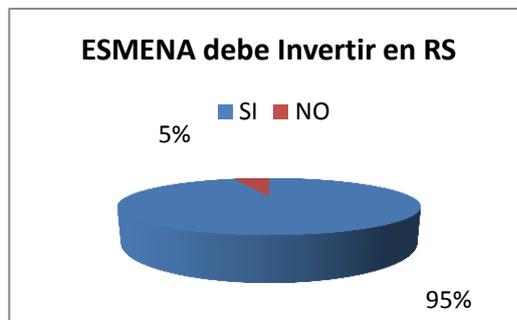
Elaboración: Narda Gisela Navarro Mosquera

**Análisis e Interpretación:**

Entre los encuestados consideran que la gestión de planes de RSE en un 5% son muy eficientes. EL 4% que es muy eficiente, el 11% que es poco eficiente, y el 80% que es nada eficiente. Se considera que este resultado se debe a que en la institución no existe una verdadera gestión de responsabilidad social empresarial, lo que muestra que es necesaria su implementación.

**10 Considera que la Escuela de Marineros Mercantes debe invertir en planes de responsabilidad social**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	53	95%
NO	3	5%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>



Fuente: Encuestas

Elaboración: Narda Gisela Navarro Mosquera

**Análisis e Interpretación:**

La mayoría de participantes de la encuesta creen que ESMENA debería invertir en planes de responsabilidad social en total un 95%, mientras una minoría del 5% cree que no es necesario invertir en este tipo de proyectos. Lo cual determina una posibilidad de que esta negativa, se deba a que se desconoce el beneficio y el plus que tendría la imagen de la institución al realizar proyectos de RSE.

## **2.4.2.-Resultados del análisis de documentos para el diseño del Modelo de Gestión.**

El modelo para gestionar la responsabilidad social en el sistema empresarial ecuatoriano toma como base cuatro elementos fundamentales, determinándose utilizarlos como referencia:

1. ISO 26000 Organización Internacional para la Estandarización (ISO) por sus siglas en inglés).
2. Norma SA 8000 Social Accountability
3. Certificación en Gestión Ética y Socialmente Responsable (21 de Forética).
4. Modelo de Responsabilidad Social de Carmen Marina Cuba Baiocchi Directora Ejecutiva de la Asociación Civil Caminando Juntos-United Way, Perú.

Se realiza una búsqueda de las normas y modelos con elevado nivel científico, académico y práctico. Son tenidas en cuenta todas las bases de datos nacionales e internacionales que aportan conocimientos sobre el estado del arte de la materia en estudio.

Se selecciona aquellos modelos que por su alcance, resultados y trascendencia así como teniendo en cuenta la experiencia ecuatoriana y el contexto nacional se puedan utilizar como basamento metodológico para el diseño del modelo de RSE en la entidad objeto de estudio.

### **1. ISO 26000. La norma tiene como propósito:**

- Asistir o ayudar a las organizaciones a establecer, implementar, mantener y mejorar los marcos o estructuras de RS.
- Apoyar a las organizaciones a demostrar su RS mediante una buena respuesta y un efectivo cumplimiento de compromisos de todos los accionistas y grupos de interés, incluyendo a los gestores, a quienes quizás recalcará su confianza y

satisfacción; facilitar la comunicación confiable de los compromisos y actividades relacionadas a RS.

- Promover y potenciar una máxima transparencia. El estándar será una herramienta para el desarrollo de la sustentabilidad de las organizaciones mientras se respetan variadas condiciones relacionadas a leyes de aguas, costumbre y cultura, ambiente psicológico y económico.
- Hacer también un ligero análisis de la factibilidad de la actividad, refiriéndose a los asuntos que pueden afectar la viabilidad de la actividad y que requieren de consideraciones adicionales por parte de ISO.

De esta manera se plantean como beneficios esperados de la implementación del estándar, los siguientes:

1. Facilitar el establecimiento, implementación y mantenimiento y mejora de la estructura o marcos de RS en organizaciones que contribuyan al desarrollo sustentable.
2. Contribuir a incrementar la confianza y satisfacción en las organizaciones entre los accionistas y grupos de interés (incluyendo a los gestores);
3. Fortalecer las garantías de una observancia de conjuntos de principios universales, como se expresa en las convenciones de las Naciones Unidas, y en la declaración incluida en los principios del Pacto Global y particularmente en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, las declaraciones y convenciones de OIT, la declaración de Río sobre el medioambiente y desarrollo, y la Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción. Facilitar las liberaciones del mercado y remover las barreras del comercio (implementación de un mercado abierto y libre), complementar y evitar conflictos con otros estándares y requerimientos de RS ya existentes.

La aplicación de esta norma está contenida también en el NWIP, es ahí donde se define que será aplicable para todo tipo de organizaciones, independiente a su tamaño, localización, naturaleza de sus actividades y productos, su cultura, sociedad y

medioambiente en el que lleva a cabo sus actividades, esta norma consta de siete capítulos, pero son cuatro los que tienen que ver con gestión.

## **2. Norma SA 8000.**

El sistema de la norma SA 8000 ha sido diseñado según el modelo de las normas ya establecidas ISO 9001 e ISO 14001 aplicables a Sistemas de Gestión de Calidad y de Gestión Ambiental. La norma fue probada en campo por el Consejo de Prioridades Económicas (Council on Economic Priorities - CEP).

Se trata de un estándar que cubre los principales convenios internacionales sobre derecho laboral. Contiene un sistema de control que se basa en estrategias probadas de gestión de calidad (como las utilizadas para la Norma ISO 9001). Así, está centrada en mayor grado en la protección de los derechos socio laborales, prestando menor atención a la gestión de los otros stakeholder, es la primera norma auditable apta para organizaciones de todos los tamaños en cualquier lugar del mundo que proporciona un marco para garantizar a todas las partes interesadas que la gerencia de su entidad administra la responsabilidad social.

### **2.4.2.1.-Ventajas de aplicar la SA8000.**

Existen indudables y evidentes ventajas para la empresa que adopta la decisión de implementar la Norma SA8000, en esas ventajas se puede destacar:

- Obtener la confianza de los trabajadores, consumidores e inversionistas.
- Producir y vender en mayor cantidad.
- Limitar los riesgos sociales y medio ambientales.
- Reducción de número de accidentes.
- Mayor y mejor formación.
- Mejora la calidad y el estado de ánimo de los trabajadores.
- Aumento de la productividad.
- Proporciona a los clientes productos y servicios de calidad.
- Se trata a los clientes, proveedores y comunidad en general con honradez.

- Se hacer lo posible para el bienestar y seguridad de trabajadores, clientes, proveedores y comunidad en general.
- Se asegura el respeto a la dignidad humana en los productos ofrecidos, técnicas de venta y publicidad.
- Refuerza y crea un clima social de valoración de la solidaridad.
- Integración en la comunidad al evidenciar el compromiso con principios éticos y sociales.

### **3. Norma 21 de FORÉTICA.**

Forética pionera en el desarrollo de enfoques prácticos de gestión y conocimiento de RSE poniéndolos al servicio de sus socios. La SGE 21 es el primer estándar europeo para la certificación de la gestión ética y socialmente responsable. Forética ha realizado tres actualizaciones de la norma, mejorando su operativa y facilitando su implantación.

La norma SGE 21 establece nueve áreas de gestión sobre la que se construye el sistema:

- Alta Dirección
- Clientes
- Proveedores
- Recursos Humanos
- Entorno Social
- Entorno Ambiental
- Inversores
- Competencia
- Administraciones Públicas

La norma SGE 21 aporta ventajas significativas en la gestión de la Responsabilidad Social:

- Integración organizativa: El establecimiento de procesos horizontales a través de la conexión de las 9 áreas de gestión, permite una mayor eficiencia en el desarrollo de políticas de RSE.
- Concienciación y cambio: la formación y la participación de empleados y colaboradores facilita el conocimiento y concienciación de la organización.
- Compatibilidad: La SGE 21 ha mostrado ser compatible con otros sistemas de gestión vigentes en las organizaciones (Calidad, MA, Prevención, Cuadros de Mando Integral etc.).
- Aporta rigor a la gestión de la organización: Incorpora los principios de la Responsabilidad Social de los actuales marcos de referencia: Comisión Europea, Pacto Mundial, Organización Internacional del Trabajo y Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, entre otros.
- Fácilmente integrable con otros sistemas de gestión. Permite la integración con los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente o prevención de riesgos laborales de la organización.
- Obtención de indicadores: Facilita la generación de información para establecer los indicadores de Responsabilidad Social del cuadro de mando integral de la organización, así como para la elaboración de memorias de sostenibilidad.
- Concienciación y cambio organizacional. Facilita, tanto en organizaciones grandes como pymes, la incorporación de una cultura responsable en sus equipos. Contribuye a la mejora de la reputación a nivel interno y externo como compañías responsables, innovadoras y sostenibles.
- Generador de confianza: Su reconocimiento es creciente por parte de las organizaciones que la utilizan y las instituciones que apoyan su difusión.
- Contribuye a la credibilidad: Permite una auditoría por tercera parte independiente (certificación), como una garantía máxima ante todas las partes interesadas.

Forética apuesta por un enfoque de la RSE basado en la gestión. Esto permite potenciar las áreas de comunicación y acción social y contribuye a aportar solidez al posicionamiento. Un enfoque no equilibrado puede ser percibido como “cortoplacista”\*

Esta norma es integra:

- Los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Requisitos de la norma SA 8000.
- Enfoque al reporting GRI.
- Principios de la OCDE sobre gobierno corporativo.
- Orientaciones del Libro Verde de la Comisión Europea sobre RSE

**CAPÍTULO III  
PROPUESTA**

## **“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA ESCUELA DE LA MARINA MERCANTE NACIONAL”**

Los momentos actuales se han caracterizado por profundas y significativas transformaciones en el país. Se han dado cambios importantes en la gestión de las empresas. Ha surgido simultáneamente una preocupación por el cuidado del Medio Ambiente, el uso racional de los Recursos Naturales, el aprovechamiento de las potencialidades endógenas así como la atención esmerada a todos los actores (en especial la comunidad) los cuales interactúan con la empresa.

Es necesario destacar que en el modelo que se propone y diseña esta concepción tiene que adoptar características específicas, de acuerdo a un objeto de estudio práctico y el campo de acción, las particularidades y especificidades de cada elemento a estudiar así como las influencias internas y externas, demostrando el alto nivel de complejidad que representa.

La base conceptual teórica y práctica del modelo se fundamenta en la experiencia empírica y práctica acumulada internacionalmente así como algunas experiencias en el contexto ecuatoriano. El posterior desarrollo e implementación del modelo propuesto considerará las premisas siguientes:

- La sensibilización y compromiso de los actores con el modelo.
- El enfoque integral de la RSE.
- El enfoque de mejoramiento continuo en todas las dimensiones de la entidad.

En correspondencia con estas premisas constituyen principios inviolables para el funcionamiento y extensión del modelo: la existencia de mecanismos de colaboración, el trabajo en equipos y la retroalimentación.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos el modelo propuesto se centrará en la relación establecida entre la empresa y la Responsabilidad Social y su influencia sobre el entorno interno y externo. La RSE no constituye un marco cerrado sino que tiene una

fuerte ascendencia e impacto sobre todos los entes vinculados a una actividad o proceso empresarial, esta influencia puede ser mayor o menor en dependencia del nivel en que se actúe o desempeñe, el impacto puede trascender las barreras geográficas.

En concordancia con lo expuesto anteriormente la institución ESMENA presentará cuatro importantes ejes sobre los cuales impactará la responsabilidad de la misma:

- Campus responsabilidad: Tiene como objetivo que la institución tenga un impacto directo social y ambiental y la organización de las mismas.
- Formación de profesionales y de ciudadanos: Formación profesional y social ambos responsables y que fomenten un desarrollo sostenible y humanitario
- Gestión epistemológica social: Organización para que el campus produzca conocimientos que el sector social pueda aprovechar y que cubra las carencias cognitivas y que fomenten su desarrollo
- Participación social: Trata sobre la dinámica permanente entre la sociedad y la institución con la finalidad de desarrollarse en la parte humana, sostenible y cognoscitiva.

### **3.1. Caracterización de la Escuela de la Marina Mercante Nacional.**

#### **3.1.1. Surgimiento de la ESMENA**

De la Escuela Náutica, en la que se formaron conjuntamente Oficiales para Buques de Guerra y Mercantes, registra la historia que un 01 de Septiembre/1823, egreso la primera promoción conformada por un grupo de oficiales que se destinaron una parte de ellos a servir en los Buques de Guerra y otra en los Buques Mercantes, se recoge también el interés del Director de la Escuela, Don Domingo Agustín Gómez , cuando expresa: "Debe preocuparse que esta Escuela Náutica se halle en aptitud para graduar oficiales para los Buques de Guerra y muchos buenos pilotos para el comercio."

En el transcurso del tiempo la Escuela Náutica, sufre varias aperturas y clausuras, afectando la continuidad en la formación de los Oficiales Mercantes. El 03 de Abril/1945, se funda la "Escuela Náutica de Guayaquil", teniendo como Director al CAPALT. Alfredo García Drouet, que entrego algunas promociones de Pilotos de altura.

Mediante Acuerdo Ministerial No.32 MD del 30 de Junio/1950, se crea la "Escuela Náutica Nacional", regentada por la Armada Nacional.; pese a las adversidades que llegaron a abrir y cerrar la Escuela en varias ocasiones, esta vuelve a renacer con mayor entusiasmo y ardor, es así como el 21 de Julio/1966, hace 41 años exactamente, mediante Decreto Ejecutivo No.732 se crea la "ESCUELA DE LA MARINA MERCANTE NACIONAL", teniendo como Primer Director al Sr. CPNV. Raúl Jaramillo del Castillo.

La Escuela de la Marina Mercante Nacional, fue creada mediante Decreto Ejecutivo No. 732 del 21 de julio de 1966, durante el gobierno del Presidente Interino Don Clemente Yerovi Indaburu. Siendo su primer Director fue el señor CPNV. Raúl Jaramillo Castillo.

### **3.1.2. Participación de ESMENA en la Industria Marítima Mercante**

El espíritu de creación de esta Escuela, fue el dotar a la Marina Mercante Nacional de personal capacitado intelectual, moral y físicamente para tripular con eficiencia las unidades de la flota mercante del Ecuador.

La Escuela de la Marina Mercante Nacional ha funcionado en lugares diferentes de Guayaquil: en primer lugar fue en la Escuela de Especialidades de la Armada, donde hoy es el Parque de la Armada, luego en la Capitanía de Puerto de Guayaquil, en el Instituto Oceanográfico de la Armada, y finalmente en, la Base Naval Norte de Guayaquil, localizada junto al Puente de la Unidad Nacional Rafael Mendoza Avilés, en donde actualmente cuenta con sus instalaciones propias.

Conscientes de la responsabilidad histórica que le ha sido asignada por la Armada Nacional, para contribuir al desarrollo socio-económico del país, la Escuela cumple con la

misión de formar y perfeccionar a oficiales, tripulantes y en general a todo personal que labora a bordo.

Por otra parte, la ESMENA tiene al servicio de la comunidad un equipo de colaboradores capacitados y profesionales de alto potencial. Paralelamente, la Escuela se preocupa por tener personas que participen en un proceso que consolide y expanda la misma y de este modo tener la capacidad de ofrecer una mejor enseñanza y formación no solo en el área especializada sino también de carácter humanístico.

### **3.1.3. Resultados esperados**

En primer lugar lograr que la institución Escuela de la Marina Mercante, adquiera una completa conciencia social reforzando su interacción con las comunidades y entorno en el que se desarrolla y el segundo lugar que la escuela sea el lugar donde se guie al profesional marino mercante a fin de culturizar e implantar las mejores prácticas de esta actividad como un elemento esencial en el entorno educativo y en el ámbito empresarial promoviendo el bien común.

La determinación del equipamiento mínimo de que deban ir provistos los buques y embarcaciones en función de los Convenios SOLAS, MARPOL y demás normas internacionales, supranacionales o nacionales derivadas de aquéllos; la ordenación y ejecución de las inspecciones y controles técnicos, estructurales y de equipamiento de los buques civiles de acuerdo con los convenios internacionales.

La prevención y lucha contra la contaminación marina procedente de buques, embarcaciones y plataformas fijas, así como la limpieza de las aguas marinas. Bajo este esquema, junto con el régimen de la OMI y ejecutando a la par el Plan Nacional del Buen Vivir que es proyecto de inclusión de cualquier proyecto a poner en marcha dentro del Ecuador

## **3.2. La Responsabilidad Social Empresarial en ESMENA**

### **3.2.1. Ámbito Legal vinculado**

La Escuela de Marina Mercante tiene como normal vinculada el cumplimiento de las obligaciones dictadas por la LOES (Ley Orgánica de Educación Superior) en el Título 2 sobre: Autonomía responsable de las universidades y Escuelas politécnicas, en el capítulo 1 (Del Ejercicio de la Autonomía Responsable), en su artículo dice:

**“Art. 17.- Reconocimiento de la autonomía responsable.-** El Estado reconoce a las universidades y escuelas politécnicas autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los principios establecidos en la Constitución de la República.

En el ejercicio de autonomía responsable, las universidades y escuelas politécnicas mantendrán relaciones de reciprocidad y cooperación entre ellas y de estas con el Estado y la sociedad; además observarán los principios de justicia, equidad, solidaridad, participación ciudadana, responsabilidad social y rendición de cuentas.”

### **3.2.2. Argumentos del cuerpo directo hacia el tema de Responsabilidad Social Empresarial**

En este punto del proyecto se incluyen entrevistas a directivos de ESMENA, los cuales proveen de sus percepciones acerca del tema de responsabilidad social empresarial por medio de siete cuestionamientos, donde se obtuvo lo siguiente:

#### **- ¿Qué relevancia tiene ESMENA frente a la responsabilidad social?**

Los directivos tienen la percepción de que ESMENA como empresa responsable en el área social, logra una actividad comprometida hacia la comunidad con la finalidad de satisfacer sus propias necesidades, pero que todavía necesita una verdadera estructura guiada que monitoree este campo y en el caso especial de poder desarrollar los aspectos que se vinculan con los grupos de interés en temas ambientales y sociales predominantemente.

**- ¿Qué importancia debe primar para que la ESMENA como organización sea socialmente responsable?**

Se concluye que la importancia debe radicar en el interés y la concientización tanto de los actores internos como externos con respecto a la temática, con una finalidad de que sus actividades de labor social se proyecten a las necesidades de los docentes, directivos, estudiantes y de la sociedad en general, donde se logre un beneficio mutuo, de esta manera se puede generar así que la empresa sea considerada como socialmente responsable.

**- ¿Cómo evalúa una práctica de responsabilidad social, como un gasto o una inversión?**

Se tiene conciencia de que una actividad de este carácter tiene como una de las finalidades darle tener una posición de inversión puesto lo que se busca es un desarrollo pero al igual que cualquier programa o departamento empresarial si está mal administrado o monitoreado será un gasto pues no representaría ningún tipo de productividad ni social y organizacional.

**- ¿Qué tan factible es que un programa de responsabilidad social logre proyectar una mayor eficiencia en las organizaciones?**

Todos concuerdan con que sí, puesto que un programa de tal magnitud refleja la importancia que le dan las organizaciones al macro y micro entorno en los que se desenvuelven y que es consciente, también, de que el efecto nocivo retro-alimentario de ambos representa falta de productividad y rentabilidad, también genera una falta de confianza de los actores externos y de la sociedad en general. Esta oportunidad que tiene la propia empresa de incorporar temas como la preservación del medio ambiente juega un papel muy importante y en la inversión e incluso dándole un desarrollo multimodal generando un valor agregado a la empresa.

**- ¿Es rentable, a su consideración, la responsabilidad social empresarial?**

La rentabilidad de un programa social se puede decir que es rentable ya que al tener positivos los aspectos mencionados en las preguntas anteriores, aumenta directamente el valor de la empresa y entre uno de los ejemplos que tiende a proyectar la empresa inmersa en un programa de responsabilidad social es la imagen que se lleva para sus espectadores externos e incluso internos.

**- ¿Tendría disponibilidad parte de sus ventas o utilidades para razón del proyecto de responsabilidad social?**

Los directivos concuerdan que muchas veces es difícil destinar cierta cantidad exacta de liquidez a un proyecto de este sentido, puesto que es importante priorizar las estrategias de estos y de este modo medir un impacto empresarial. A esto, agregar que el porcentaje está delimitado por una política gerencial y como parte de un estudio a profundidad.

**- ¿Qué expectativas tiene del proyecto de responsabilidad social de ESMENA para los próximos 3 años?**

Se llegó a una conclusión de que la dinámica que llevan las empresas se ve obligada para la transformación para poder sustentarse y ESMENA incluye esta transformación que seguramente viene a fortalecer, dentro de un equipo de trabajo, que generará nuevas propuestas que equilibren un compromiso con la sociedad y la economía de la empresa y sus colaboradores.

**3.2.3. La Responsabilidad Social Empresarial como ventaja competitiva**

Muchas de las herramientas que se deben utilizar al momento de tratar un proyecto de responsabilidad social empresarial para poder generar ventajas de carácter competitivo son las siguientes que se mencionan:

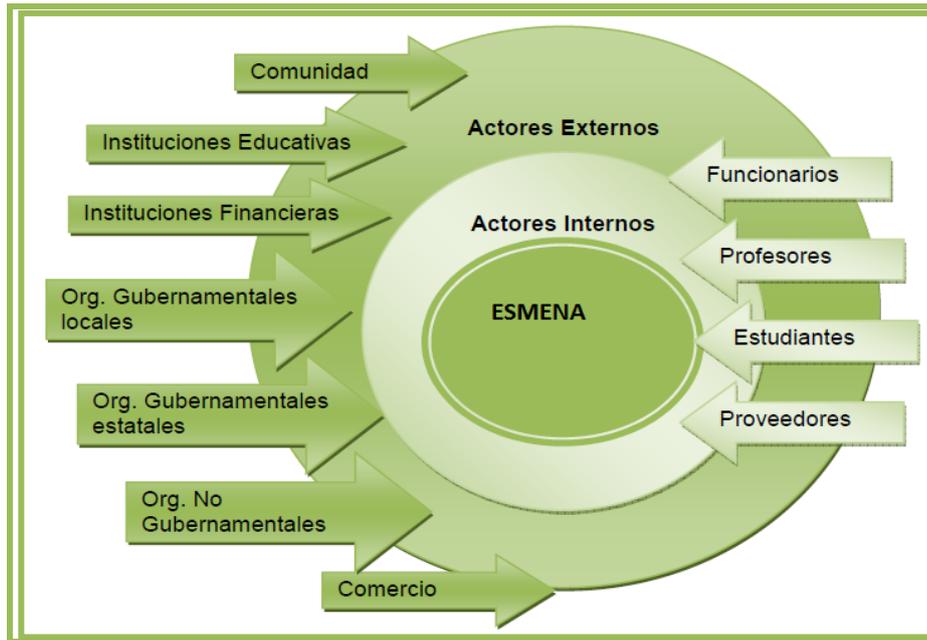
- **Dirección Estratégica:** Está enfocado en la misión, visión y objetivos del proyecto, de este modo se facilita el análisis del entorno y que genere buenos actos sociales.

- **Gobierno Corporativo:** Se refiere a la organización de la empresa, su dirección y el monitoreo de la mismas para poder incorporarse en un proyecto de RSE.
- **Información Empresarial y Verificable:** Es el proporcionar una información interna y externamente que se relacione al impacto social, económico y del medio ambiente.
- **Certificación y Normativas:** Son aquellas garantías que consolidan el sistema de gestión interno de RSE con que cuenta ESMENA.
- **Inversión Social:** Es la inclusión social que satisface las necesidades prioritarias de las partes contribuyendo a su desarrollo y destacando la sustentabilidad.
- **Indicadores Sociales:** Es aquel que nos indica, cuantificablemente, el comportamiento de la empresa y de sus colaboradores con la finalidad de tener en cuenta las acciones en el carácter social
- **Marketing Social:** Se refiere a los intereses empresariales, satisfacción de la población y el bienestar a corto y largo plazo. Este tipo de marketing implica una nueva visión de empresa socialmente responsable, que trabaje activamente y que sea constante para que perdure a corto, mediano y largo plazo.

### **3.3.- Identificación de stakeholders de ESMENA.**

#### **Definición de Stakeholders.**

Son los grupos de interés o individuos que pueden ser afectados por las normas. Políticas, restricciones, decisiones y acciones de una organización, en este caso la escuela ESMENA. Se dividen en Internos y Externos.



Fuente: Elaboración propia y referencia.

### 3.3.1.- Actores Internos.

Son aquellos involucrados directamente con la institución como son los funcionarios, profesores, estudiantes, egresados, proveedores.

### 3.3.2.- Actores Externos.

Son aquellos involucrados pero que se encuentran fuera de la institución como lo son la comunidad, otras instituciones educativas, financieras, organismos gubernamentales y no gubernamentales y el mercado o también llamado comercio.

## 3.4. - Modelo de Gestión de ESMENA basado en la Responsabilidad Social Empresarial

### 3.4.1.- Introducción

El proyecto a aplicar tiene una característica central que versa en enfocar la responsabilidad social empresarial, en los intereses y planes de acción de ESMENA y en la orientación hacia un grupo de interés “Colaborador y Directivo”, con la finalidad de buscar

un crecimiento en la sostenibilidad de la organización en el tiempo, satisfaciendo las necesidades y buscando siempre la acción social en la misma de carácter externo e interno.

En el entorno de los negocios, muy pocas organizaciones incorporan el cumplimiento de ética y valores, por cuanto se centran en el éxito de las metas monetarias. Lo cual deja de lado el aporte que la organización debe retribuir a la comunidad.

Hay un factor que comparten la mayoría de organizaciones y sus líderes: es que tienen un propósito. El propósito es más que la visión, la misión y los valores de la compañía; se trata de un sentimiento que lo envuelve todo y que anima a la organización en su totalidad a superarse día a día.

Por este motivo los propósitos que se plantearán a corto, mediano y largo plazo se hacen con el fin de que la institución se comprometa a cumplirlos a cabalidad.

Los propósitos a desarrollar en responsabilidad social a corto, mediano y largo plazo serán:

Propósito a corto plazo: Consolidarse financieramente con la impartición de programas académicos de alto nivel, capacitaciones para la formación de competencias de sus clientes, que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de las personas, así como en la ejecución profesional de proyectos, que tienen impacto en el desarrollo sostenible de las comunidades.

Propósito a mediano plazo: contribuir en el desarrollo local de la sociedad, fortaleciendo las competencias de las comunidades a través de campañas de sensibilización que promuevan el desarrollo social, económico y ambiental.

Propósito a largo plazo: fortalecer las competencias de los líderes comunales, para la implementación de programas socio-ambientales

### **3.4.2.- Objetivo General**

Diseñar un modelo de gestión de prácticas de **Responsabilidad Social Empresarial** en la Escuela de la Marina Mercante Nacional de fácil aplicación que garantice un desarrollo

personal para el talento humano y por ende el crecimiento empresarial, a través de actos con responsabilidad, que se reflejen en su grupo de interés donde exista una contribución por medio de buenos actos internos y externos.

### **3.4.3.- Objetivos específicos**

- 1- Diagnosticar el nivel de gestión de las prácticas **de Responsabilidad Social Empresarial** en la Escuela de la Marina Mercante Nacional.
- 2- Examinar en la modalidad científica los diversos tipos de gestión de las prácticas de **Responsabilidad Social Empresarial** existentes.
- 3- Determinar los componentes más adecuados para un modelo de gestión de las prácticas de **Responsabilidad Social Empresarial** en el contexto de la Escuela de la Marina Mercante Nacional.
- 4- Establecer un modelo cronológico de actividades a realizar y un presupuesto general referente al correcto desarrollo del programa **de Responsabilidad Social Empresarial** de la Escuela de Marina Mercante.

### **3.4.5. Misión.**

Administrar la Formación, Entrenamiento, Perfeccionamiento y Especialización del Personal Marítimo, de Acuerdo con las leyes nacionales vigentes, las normas establecidas en Convenios Internacionales y observando los Procesos y Procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.

### **3.4.6. -Visión.**

Ser y mantener una Institución de Calidad y Excelencia en brindar Formación, Capacitación, Entrenamiento y especialización en el ámbito de Responsabilidad Social

Empresarial para el año 2017 dentro de la comunidad de la marina mercante y a sus alrededores, endosándole a la empresa un valor agregado sobre sus formación de profesionales lograda a través de actos de acuerdo a responsabilidad social de carácter empresarial

#### **3.4.7.- Componentes para la evaluación de la situación actual en RSE**

Los 3 componentes que se aplicarán en la propuesta de responsabilidad social para evaluar la situación actual de la RSE en la ESMENA serán:

- ✓ Sostenibilidad Económica.
- ✓ Funcionamiento Institucional
- ✓ Comunidad

#### **3.4.8.- Identificación de los componentes de responsabilidad social en ESMENA**

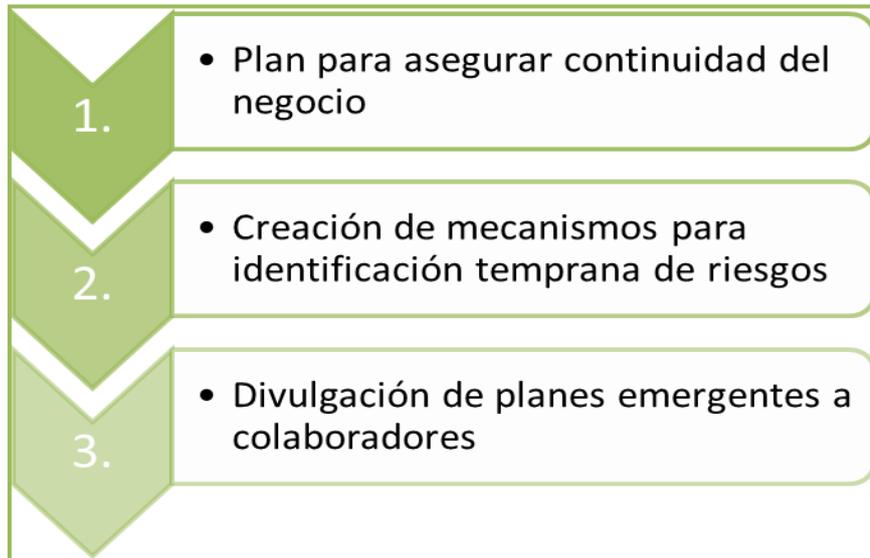
A continuación se realiza una pequeña descripción de los temas que se aplicarán en la propuesta de RSE.

**Los 3 componentes que se proponen en el modelo son:**

- **Sostenibilidad económica**

Se fundamenta como premisa inicial que la condición esencial de toda organización es ser rentable y que una vez cumplida esta condición se puede luego disponer de los recursos necesarios para poner en marcha los programas sociales y ambientales, entre otros aspectos.

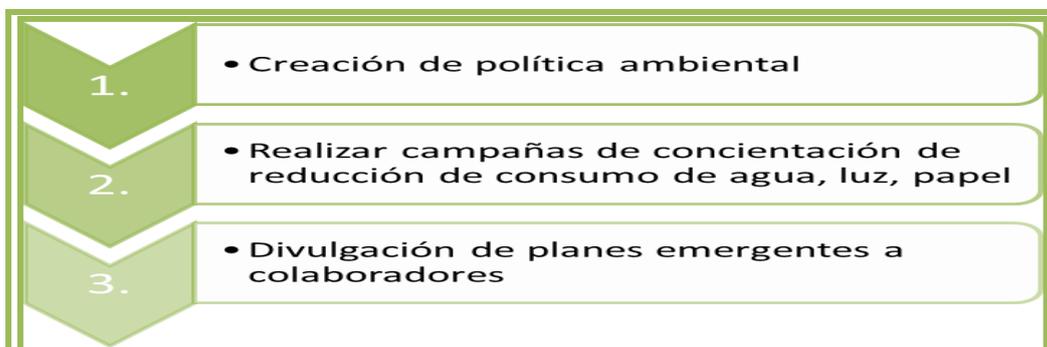
Además se hará énfasis para mejorar los siguientes aspectos:



Fuente: Elaboración propia y referencia.

#### • Medio Ambiente

Es la responsabilidad de la organización con el cuidado y conservación del medio ambiente, y esto se manifiesta en acciones en la evaluación del impacto ambiental de sus actividades productivas, responsabilidad por el ciclo de vida del producto, alianzas y asociaciones para realizar iniciativas ambientales, promoción del uso de tecnologías limpias y la educación ambiental. Además se hará énfasis para mejorar los siguientes aspectos:



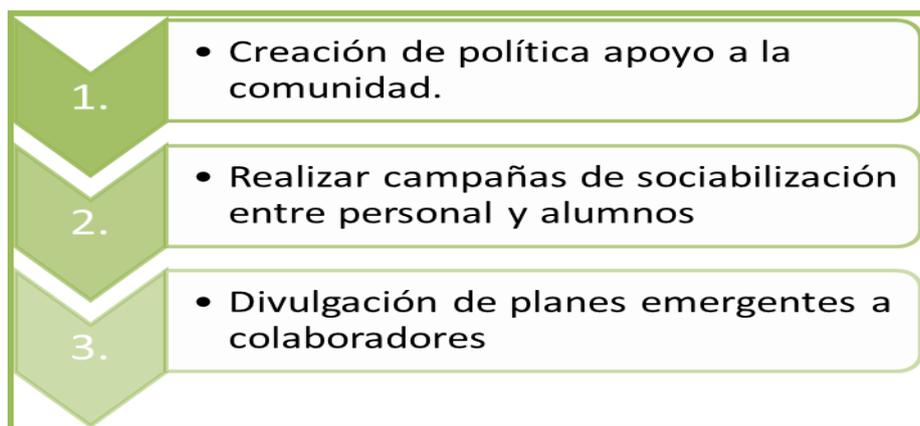
Fuente: Elaboración propia y referencia.

Entre los temas que se tocaran en las campañas incluirán los temas de concientización de reducción de agua, luz y papel en la institución como en los hogares de todos los participantes, además de crear puntos de reciclaje en la institución para depositar materiales con el afán de recaudar fondos que luego se utilizaran para la promulgación y gestión de próximas campañas de estos temas ambientales.

- **Comunidad**

Es la responsabilidad de la organización involucrarse con la sociedad, y esto se manifiesta en acciones que ayuden al mejoramiento de la misma ya sea con obras sociales, apoyo monetario u otras formas de aporte como capacitaciones.

Además se hará énfasis para mejorar los siguientes aspectos:



**Fuente:** Elaboración propia y referencia.

Entre los aspectos que deberán incluir las campañas de aporte a la comunidad será lo siguiente:

Detalle	Temas a tratar
Niños	Mini teatro de Títeres
Adultos mayores	Alfabetización
Todas las edades	Primeros Auxilios
Microempresarios	Emprendimiento, Administración básica

### **3.5.- PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN ESMENA**

**El siguiente procedimiento está basado en 4 etapas con el fin de darle una mayor estructuración, protocolo y abstracción de lo que se busca en este proyecto**

#### **3.5.1. -Etapa no.1: Estructura y características de mejoramiento**

Basado en el parte metodológica del proyecto de RSE de ESMENA se puede considerar que esta etapa proporciona un equilibrio entre todas las partes intervinientes, basados en una mayor calidad de vida para todos, con los siguientes aspectos a considerar para llegar a ese objetivo:

- Mejor remuneración para cada uno de los actores internos que intervienen en el RSE (tanto de directivos, empleados, contratistas y subcontratistas)
- Velar por el aseguramiento de un mínimo riesgo de accidentes dentro de la empresa por medio del modelo de seguridad industrial de ESMENA, planes de trabajo y manuales de procedimientos.
- Condiciones salubres en todas las áreas y materiales a utilizarse que estén en excelentes condiciones e higiene, paralelamente en una buena conservación y uso.
- Facilitar condiciones de adquisición de herramientas y materiales que faciliten al docente y al educando de un mejor desempeño en cada área a desarrollarse, adjunto a esto, se menciona también la facilidad con que ESMENA pueda ayudar a los educandos a solventar sus gastos académicos para que puedan terminar su proceso de profesionalización.
- Capacitaciones de acuerdo al grado social al que vayan se dirigidas con respecto a la responsabilidad social en todos sus aspectos con la finalidad de sensibilizar a la población objetivo. Este aspecto tiene 5 pasos para su correcto desarrollo:

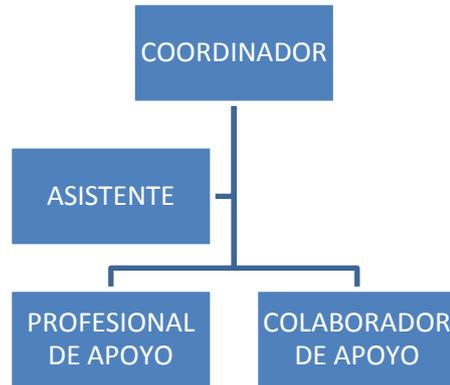
- Identificar el grupo de interés y las distintas alianzas con las empresas que puedan proporcionar ayuda y patrocinio al proyecto de RSE.
- Definición del grupo ejecutor y planes de trabajo.
- Implementación de estrategias del proyecto y sus objetivos.
- Creación de un programa de seguimiento.
- Auditoría regular para que lo que desarrolla en RSE y los recursos que se utilizan se los haga de manera en que estratégicamente se haya planificado.

### **3.5.2.- Etapa no.2: Plan de acción (proyecto RSE de ESMENA)**

Luego de evidenciar que ESMENA tiene una pre-proyecto de Responsabilidad Social Empresarial, se tiene como finalidad de este trabajo, la activación y desarrollo del mismo con la ayuda de todos los stakeholders y demás colaboradores que, adicionalmente, se elaborarán certificados, presupuestos y demás metodologías que controlen sosteniblemente la continuidad del mismo.

Sin embargo, todo este proyecto necesita de un equipo jerarquizado y liderado para que se tenga un mejor protocolo del programa.

De acuerdo a lo planteado anteriormente se tiene que la siguiente estructura de proyecto RSE de ESMENA se diseña de la siguiente manera:



### 3.5.3. -Etapa no.3: Implementación

La implementación del proyecto basado en los aspectos de la etapa no. 1 está compuesto por un cronograma de implementación de las distintas actividades que por factor tiempo estarán distribuidas para normalizar la siguiente propuesta.

Se diseña un modelo tipo Gantt que garantice el correcto desarrollo del programa y que le permita a los ejecutores, directivos y personal de auditoría monitorear el desenvolvimiento y verificar los puntos débiles que lleguen a necesitar más tiempo de desarrollo o menos tiempo de ejecución.

A continuación se presenta el respectivo cronograma de implantación del programa de Responsabilidad Social de ESMENA:

#### **Cronograma de implementación**

A continuación se muestran en forma de cronograma la propuesta con los tiempos para implementar la propuesta en responsabilidad social

DETALLE/SEMANAS											1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
PROPUESTA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	
<b>1. SOSTENIBILIDAD ECONOMICA</b>																					
<b>1.1 PLAN QUE ASEGURE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO</b>																					
REUNIONES DE INVOLUCRADOS																					
ELABORACIÓN DE PLAN DE CONTINGENCIA																					
<b>1.2 DIVULGACIÓN DE PLANES AL EQUIPO</b>																					
SOCIABILIZACIÓN																					
<b>2. CREAR POLÍTICA AMBIENTAL</b>																					
<b>2.1 CREACIÓN DE POLÍTICA AMBIENTAL</b>																					
REUNIÓN CON PERSONAL																					
ELABORACIÓN DE POLÍTICA																					
TALLER DE SOCIABILIZACIÓN																					
<b>2.2 CAMPAÑA DE REDUCCIÓN</b>																					
REUNIÓN DE CONCIENTIZACIÓN																					
TALLER DE SOCIABILIZACIÓN																					
<b>3. COMUNIDAD</b>																					
<b>3.1 CREACIÓN DE PLANES INCLUYENTES</b>																					
REUNIÓN CON PERSONAL																					
ELABORACIÓN DE POLÍTICAS																					
TALLER DE SOCIABILIZACIÓN																					
<b>3.2 CAMPAÑA DE INCLUSIÓN</b>																					
SOCIABILIZACIÓN CON ALUMNADO Y EGRESADO																					
SOCIABILIZACIÓN CON DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS																					
EMISIÓN DE INFORME FINAL																					
SOCIABILIZACIÓN DE RESULTADOS FINALES																					

Fuente: Elaboración propia.

#### **3.5.4.- Etapa no.4: Retribución al proyecto evaluado**

Esta etapa consta de los siguientes puntos que van a identificar la funcionalidad de la misma:

- Eficiencia Mejorada: Relacionada a las cualidades técnicas de la empresa y la administración de ella.
- Empresa Reconocida: Referente al posicionamiento de la empresa responsable con un liderazgo oficial.
- Retribución de la empresa: Se refiere al compromiso de la organización, con un trabajo de calidad de aporte cognitivo, con compromiso y sostenibilidad que genere confianza y lealtad por medio de las partes pertinentes.

#### **Presupuesto de Implementación.**

El proyecto, con miras de sostenibilidad, se concluye con un presupuesto que englobe desde el talento humano hasta los recursos necesarios para su respectivo desarrollo que le permita al programa de Responsabilidad Social de ESMENA fundamentar los fondos utilizados que tienen pertinencia en la actividades con fines colaborativos con la sociedad.



## CONCLUSIONES

1. Adoptar la RSE como estrategia de gestión le permite a la organización: generar más sentido de pertenencia, compromiso, lealtad y gratitud de los colaboradores con la empresa y los proyectos; que los colaboradores se identifiquen con la visión, misión y acciones y/o programas que se emprendan; mejorar la imagen y la reputación de la empresa; que se tenga por parte de las personas un cuidado del entorno de trabajo y la seguridad tanto individual como colectiva; mejorar la calidad en los inmuebles que se entregan; aumentar la satisfacción de los clientes; aumento de la productividad laboral; mejores relaciones con proveedores y contratistas; generar impactos positivos en las comunidades donde se desarrollan los proyectos.
2. La Responsabilidad Social Empresarial no es un trabajo aislado de parte de algún departamento, sino de toda la institución. Desde la perspectiva de los colaboradores la gestión que realiza la empresa con respecto a RSE no es notoria ante su personal docente. La mayor parte del personal está dispuesto a colaborar con la implementación de programas de RSE.
3. La metodología propuesta resultado de la elaboración por parte de la autora y la revisión bibliográfica constituye la forma idónea para la gestión de la Responsabilidad Social de forma más eficaz dentro del contexto empresarial. Constituye una herramienta de vital importancia con visión de futuro.

## RECOMENDACIONES

1. Discutir los resultados de la presente investigación con los directivos de la entidad en fecha posterior a su defensa a fin de llevar a la socializar sus resultados y la posible implementación inmediata de la estrategia. Además de exponer los resultados ante los expertos, los trabajadores y con todo el personal que de una manera u otra han participado en la investigación.
2. Presentar los resultados en eventos científicos en aras de socializar los resultados.
3. Mantener en todo momento el control y seguimiento para evaluar los resultados de esta investigación a fin de hacer la misma un proceso continuo que garantice la adecuada valoración y gestión eficiente de la Responsabilidad Social.
4. Socializar entre el personal los temas de RSE, para hacer conciencia de la importancia y el beneficio no tan solo a nivel institucional sino también profesional y personal.
5. Hacer conocer a los colaboradores y estudiantes la intención de la institución en querer aplicar de manera formal y coherente las prácticas de responsabilidad social
6. Estructurar proyectos que involucre a los cadetes y pilotines en la formación como futuros Marineros Mercantes del Ecuador, para crearle conciencia social, ambiental desde las aulas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acción Empresarial. (2011). *Acción Empresarial*. Chile. Retrieved from <http://www.accionrse.cl/app01/>
- Aliarse. (2011). *Aliarse*. México. Retrieved from <http://www.cce.org.mx/NR/exeres/F638C6C1-0D84-44AD-AA81-57432B8D2DDF,frameless.htm?NRMODE=Published>
- Arleco. (n.d.). Responsabilidad Social Empresarial, la ética de los negocios. Retrieved from <http://www.buscarempleo.es/general/responsabilidad-social-empresarial-mas-que-simple-filantropia.html>
- Backman, J. (1975). *Social responsibility and accountability*. New York.: New York University Press.
- BMD. (2011). BMD. Recuperado el 2011, de BMD: Retrieved from <http://web.worldbank.org/wbsite/external/wbi/wbiprograms/cgcsr/p/0,,contentmdk:20760254~pagepk:64156158~pipk:64152884~thesitepk:460861,00.html>
- Boatright, J. R. (2000a). *Ethics and the Conduct of Business* (3ra Edition.). Upper Saddle River, NJ.: Prentice Hall.
- Boatright, J. R. (2000b). *Ethics and the Conduct of Business*. (3rd Edition.). Upper Saddle River, NJ.: Prentice Hall.
- Buendía E., L., Pilar, B., & Hernández P., F. (2001). *Encuesta, Métodos de investigación en psicopedagogía*. (Mc Graw). España.
- Business for Social Responsibility (BSR). (n.d.). *responsabilidad Social Empresarial*. Estados Unidos. Retrieved from <http://www.peru2021.org/conceptos-rse/46-iqu-business-for-social-responsibility-bsr.html>
- Canovas Riveron, G., Loredó Carballo, N., & Martín Pérez, C. (2011). *Evaluación del grado de aplicación de las teorías de dirección en empresas perfeccionadas del territorio*. Observatorio de la Economía Latinoamericana.
- Carroll, A. (1999). *Corporate social responsibility: Evolution of a definitional construct of business and society* (Vol. 3).
- CEDA. (2011). *CEDA*. Ecuador. Retrieved from <http://www.ceda.org.ec/contenidos.php?idio=1&plant=2&cod=20&lguia=14&nivel=2>
- CEDAL. (2011). *CEDAL*. Perú. Retrieved from <http://www.cedal.org.pe/rse/>
- CEMEFI. (2011). *CEMEFI*. México. Retrieved from <http://www.cemefi.org/>

- Centrarse. (2011). *Centrarse*. Guatemala. Retrieved from [http://centrarse.org/main.php?parent\\_id=2&id\\_area=2](http://centrarse.org/main.php?parent_id=2&id_area=2)
- Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial. (2011). *CCRE*. Colombia. Retrieved from <http://www.ccre.org.co/>
- CICE. (2011). *CICE*. Retrieved from <http://www.ciceenlinea.cl/cm/cm4.php?id=8>
- CIDH. (2011). *CIDH. CINTEFOR*. Costa Rica. Retrieved from <http://www.cidh.ac.cr/corporate.html>
- CINTEFOR. (2011). Responsabilidad Social Corporativa. Retrieved from [www.descuadrando.com/Responsabilidad\\_Social\\_Corporativa](http://www.descuadrando.com/Responsabilidad_Social_Corporativa)
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). *Libro Verde Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas. Retrieved from <http://www.mas-business.com/docs/Libro%20verde%20de%20la%20RSE%20CCE%202001.pdf>
- COMUNICARSE. (2011). *COMUNICARSE*. Argentina. Retrieved from <http://www.comunicarseweb.com.ar/varias/que-es-comunicarse.html>
- Correa, M., Flynn, S., & Amit, A. (2004). *Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial. División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)*. Impreso en Naciones Unidas, Santiago de Chile.
- Creswell, J., Mertens, D., Williams, U., & Grinnel, R. (2005). Enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto de la investigación.
- Davidson, R., & Griffin, R. W. (2000). *Gestión: Australia en un contexto global*. Wiley, Brisbane. De George, *Ética Empresarial 1999 RT*. (5 ta Edición). Upper Saddle River, Nueva Jersey: Prentice Hall.
- Davis, K. (1975, June). "Five Propositions for Social Responsibility." Retrieved from <http://alejandrogonzalez.blogia.com/2008/050401-modelo-davis-de-responsabilidad-social-empresarial.php>
- DERES. (2011). *DERES*. Uruguay. Retrieved from [http://www.deres.org.uy/sitionuevo/src/home/rse\\_que\\_es.php](http://www.deres.org.uy/sitionuevo/src/home/rse_que_es.php)
- Drucker, P. F. (1984). *"The New Meaning of Corporate Social Responsibility."* California.
- ECODES. (2011). *ECODES*. España. Retrieved from <http://www.ecodes.org/pages/areas/rsc/index.asp>
- Epstein, E. M. (1987). *The corporate social policy process: Beyond business ethics, corporate responsibility, and corporate social responsiveness* (3rd ed., Vol. 29).

- California: Management Review.
- ETNOR. (2011). *ETNOR*. España. Retrieved from <http://www.etnor.org/html/publicaciones.htm>
- FAO. (2011). *Responsabilidad Social Empresarial*. Retrieved from <http://www.rlc.fao.org/ong/info13.htm>
- Ferrell, O. C., Fraedrichand, J., & Ferrel, L. (2000). *Business Ethics* (4th ed.). Boston.: Houghton Mifflin.
- Fisher, J. (2004). *Social Responsibility and Ethics: Clarifying the Concepts Journal of Business Ethics*. (Vols. 1-Iss4, Vol. Vol. 52). Dordrecht.
- FORETICA. (2011). *FORETICA*. Barcelona, España. Retrieved from <http://www.foretica.es/rse>
- Friedman, M. (1970). *Social Responsibility of business is to increase its profit*. (Vol. 30). New York.: Times Magazine.
- Friedman, M. (1970, September 13). "The Social Responsibility of Business is to Increase Its Profits."
- Friedman, M. (2000). *The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits, in Des Jardins, J. R. and J.J. Mc Cal. led. Contemporary Issues in Business Ethics*. Belmont, CA.: Wadsworth.
- Fundarse. (2011). *Fundarse*. Honduras. Retrieved from <http://www.fundahrse.org>
- Grace, D., & Cohen, S. (1998). *Business Ethics: Australian Problems and Cases*. (2nd Edition.). Oxford University Press.: Melbourne.
- Howard Bowen. (1953). *Social responsibilities of the businessman*. Universidade de Michigan.
- Howard Rothmann Bowen. (1953). *Social responsibilities of the businessman*.
- Integrarse. (2011). *Integrarse*. Panamá. Retrieved from <http://www.integrarse.org.pa/rse/default.htm>
- IRSE. (2007). IRSE, Instituto de Responsabilidad Social Empresarial, APUNTES SOBRE RSE, Los fundamentos del IRSE para la RSE, 2007.
- ISO. (2011). *ISO*. Deres 2011. Retrieved from [http://www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/management\\_and\\_leadership\\_standards/social\\_responsibility/sr\\_iso26000\\_overview.htm#sr-8](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_and_leadership_standards/social_responsibility/sr_iso26000_overview.htm#sr-8)
- Jonas, H. (1995). *El principio de responsabilidad: ensayo de una ética para la civilización tecnológica*. Editorial Herder.
- Kingsley Davis. (1960). *Currnt Sociology La Sociologie Contemporaine*. (Vols. 1-2, Vol. IX).

- Kitson, A., & Robert, C. (1996). *The Ethical Organization. Ethical Theory and Corporate Behaviour*. London.: MacMillan.
- Kotler, P. (2004). *Marketing*. Prentice Hall. Retrieved from [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/cervantes\\_v\\_ay/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/cervantes_v_ay/capitulo2.pdf)
- López, F. (2011). *Casos prácticos sobre el contrato de trabajo*. Retrieved from [https://www.google.com.ec/search?newwindow=1&hl=pt-PT&tbm=bks&q=%28L%C3%B3pez%2C+2011%29&oq=%28L%C3%B3pez%2C+2011%29&gs\\_l=serp.12...261477.263688.0.265015.3.3.0.0.0.0.395.609.0j2j0j1.3.0.msedr...0...1c.1.62.serp..3.0.0.OHzQ\\_c29Djg](https://www.google.com.ec/search?newwindow=1&hl=pt-PT&tbm=bks&q=%28L%C3%B3pez%2C+2011%29&oq=%28L%C3%B3pez%2C+2011%29&gs_l=serp.12...261477.263688.0.265015.3.3.0.0.0.0.395.609.0j2j0j1.3.0.msedr...0...1c.1.62.serp..3.0.0.OHzQ_c29Djg)
- López, R., & Deslauriers, J. P. (n.d.). *La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social*. Canadá: Universidad de Québec en Outaouais.
- Mora Contreras, C. (2005). *La Responsabilidad Social empresarial: Razón de ser del Marketing como Sistema de Pensamiento Organizacional, Mérida, Venezuela, Visión Gerencial*. Venezuela.
- ONU. (1972). *Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente*. Estocolmo, Suecia. Retrieved from [http://www.idhc.org/esp/documents/Agua/D\\_Estocolmo%5B1%5D.pdf](http://www.idhc.org/esp/documents/Agua/D_Estocolmo%5B1%5D.pdf)
- ONU. (1987). *Informe Brundtland*. Retrieved from <http://www.ayto-toledo.org/medioambiente/a21/BRUNDTLAND.pdf>
- ONU. (1997). *Protocolo de Kioto*. Retrieved from <https://books.google.com.ec/books?id=0sPEWK-SzMC&pg=PA144&dq=Protocolo+de+Kioto+en+1997&hl=pt-PT&sa=X&ei=BWLyVM-eJlvHsQTDkoLgCg&ved=0CF8Q6AEwCQ#v=onepage&q=Protocolo%20de%20Kioto%20en%201997&f=false>
- Porter, M. (1999). *Estrategia y Ventaja Competitiva*. España.: Ediciones Deusto.
- Prado, Andrea, Juliano, Flores, Lawrence Pratt, & Enrique Ogliastri. (2004). *Marco Lógico y Conceptual del Modelo de Responsabilidad Social Empresarial para Costa Rica*. CLACDS. *Estudio desarrollado para la Asociación de Empresarios para el Desarrollo en el marco del proyecto Diseño y elaboración de un Modelo de RSE para Costa Rica financiado por la Fundación HIVOS de Holanda*. Costa.
- Prince of Wales Business Leaders Forum (PWBLF). (n.d.). *RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) COMO VENTAJA COMPETITIVA*. Inglaterra. Retrieved from <http://www.eumed.net/libros/2008c/436/Concepto%20de%20responsabilidad%20social%20empresarial.htm>

- Robbins, S. P., Bergman, R., Stagg, I., & Coulter, M. (2000). *Management*. (2nd Edición.). Sydney.: Prentice Hall.
- Rodríguez G., G. (2000). *Metodología de la investigación*.
- Roque Morán Latorre. (2010). La Normalización de la Responsabilidad Social empresarial. Retrieved from [https://www.usfq.edu.ec/publicaciones/polemika/Documents/polemika009/polemika009\\_010\\_articulo006.pdf](https://www.usfq.edu.ec/publicaciones/polemika/Documents/polemika009/polemika009_010_articulo006.pdf)
- Ruíz, M. (1989). *La innovación tecnológica y su gestión*. Barcelona. Retrieved from [https://books.google.com.ec/books?id=\\_Bj0RD6\\_splC&printsec=frontcover&dq=Ruiz,+1989&hl=pt-PT&sa=X&ei=WH70VKWYAO3dggTc94GoBg&ved=0CBwQ6AEwAA#v=onepage&q=Ruiz%2C%201989&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=_Bj0RD6_splC&printsec=frontcover&dq=Ruiz,+1989&hl=pt-PT&sa=X&ei=WH70VKWYAO3dggTc94GoBg&ved=0CBwQ6AEwAA#v=onepage&q=Ruiz%2C%201989&f=false)
- SAI, Social Accountability Internacional. (1997). RESPONSABILIDAD SOCIAL 8000 NORMA SA8000, Norma Internacional 1997.
- Sampieri, H. R. (2006). *Metodología de la investigación*.
- Samson, D., & R. L. (2003a). *Management*. (Pacific Rim Edition.). Thomson .
- Samson, D., & R. L. (2003b). *Management*. (Pacific Rim Edition.). Southbank, Victoria.: Thomson.
- Schermerhorn, J. R. (2002a). *Administración* (7th ed.). New York: Wiley.
- Schermerhorn, J. R. (2002b). *Management*. (7th edición.). NewYork.: Wiley.
- Selltiz et al. (1980). *Manual de trabajo de campo en la encuesta*. España.
- SG 21 Forética. (2008). Norma para la Evaluación de la Gestión Ética y Socialmente Responsable en las organizaciones. Retrieved from [http://sge21.foretica.org/wp-content/uploads/2011/11/SGE-21\\_2008\\_ES-DEF.pdf](http://sge21.foretica.org/wp-content/uploads/2011/11/SGE-21_2008_ES-DEF.pdf)
- Shaw, W. H., & Barry, V. (2001a). *Moral Issues in Business*. (8th Edition.). Belmont, CA.: Wadsworth.
- Shaw, W. H., & Barry, V. (2001b). *Moral Issues in Business*. Wadsworth.
- Tashakkori, A., & Teddlie, C. (2003). *Handbook of mixed methods in social & behavioral research*. Londres: Sage Publications.
- The World Business Council for Sustainable Development. (2005, en Suiza). Retrieved from <http://steps-centre.org/aneumanifesto/timeline/world-business-council-for-sustainable-development-established/>
- Treviño, L. K., & Nelson, D. A. (1999). *Managing Business Ethics* (5ta ed.). The Pennsylvania State University: NewYork. Worldbank. (2011). Worldbank. Retrieved

from

[http://202.74.245.22:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/47/managing\\_business%20ethics-%20straight%20talk%20about%20how%20to%20do%20it%20right%201.pdf?sequence=1](http://202.74.245.22:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/47/managing_business%20ethics-%20straight%20talk%20about%20how%20to%20do%20it%20right%201.pdf?sequence=1)

## ANEXOS

### Encuestas al personal docente de ESMENA

1 ¿Alguna vez usted escucho hablar de Responsabilidad Social Empresarial?

Si ( ) No ( )

2 ¿Cree usted que le beneficiaría a la institución de la aplicación de Responsabilidad Social?

Si ( ) No ( )

3 En su opinión ¿qué departamento gestiona la responsabilidad social .

- ✓ RELACIONES PÚBLICAS
- ✓ FINANCIERO-COMERCIAL
- ✓ TRABAJO SOCIAL
- ✓ RECURSOS HUMANOS
- ✓ TODA LA ORGANIZACIÓN

4 ¿Cuán importante es para usted que las organización realicen iniciativas de Responsabilidad Social?

- ✓ Muy importante
- ✓ Importante
- ✓ Poco importante
- ✓ Nada importante

5 ¿Cuál cree usted es la principal razón para que las organizaciones sean socialmente responsables?

- ✓ Reporta beneficios para la organización
- ✓ Principio ético
- ✓ Solventar demandas de la comunidad

**6 ¿Por qué piensa usted que en la actualidad algunas organizaciones no son socialmente responsables?**

- ✓ FALTA DE RECURSOS
- ✓ CULTURA ORGANIZACIONAL
- ✓ POLÍTICA GUBERNAMENTAL ERRONEA

**7 ¿Estaría usted dispuesto a colaborar con la implementación de un programa de responsabilidad social en la organización?**

Si ( ) No ( )

**8 ¿Considera usted que la práctica de responsabilidad social, debería de ser obligatoria?**

Si ( ) No ( )

**9 ¿Cómo usted calificaría la gestión actual de responsabilidad social de Escuela de Marinos Mercantes?**

- ✓ Muy eficiente
- ✓ Eficiente
- ✓ Poco eficiente
- ✓ Nada eficiente

**10 ¿Considera que la Escuela de Marinos Mercantes debe invertir en planes de responsabilidad social?**

Si ( ) No ( )