



**República del Ecuador**  
**Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil**

**Trabajo de Titulación**  
**Para la Obtención del Título de:**  
**Ingeniera en Gestión Empresarial Mención Marketing y Ventas**

**Tema:**  
**Determinación del Cumplimiento de los Principios Fundamentales de la**  
**Norma ISO 26000 en un Estudio Jurídico Ecuatoriano.**

**Autora:**  
**Eliana Gabriela Medina Cevallos**

**Director del Trabajo de Titulación:**  
**Ing. Jean Pino Rodríguez, M.A.P**

**2022**

**Guayaquil - Ecuador**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi madre Carmen Cevallos, sus incansables oraciones y sus palabras de aliento me dieron el ánimo para jamás rendirme. Agradezco a Dios por escuchar esas oraciones y abrir las oportunidades para cumplir esta meta. A mi Familia, mi papi, hermanos y mis sobrinos, son el motor y la razón por la que me levanto todos los días. Gracias a Edith Sharupi y Vanessa Escala, amigas incondicionales, ellas jamás me dejaron sola en este camino y me dieron los doscientos empujones que necesitaba para NO detenerme ni un minuto.

## **DEDICATORIA**

Este trabajo principalmente me lo dedico a mí, por todo el esfuerzo y empeño puestos en él, por todas aquellas cosas que tuve que sacrificar para hoy estar aquí. Se lo dedico a mis padres, hermanos y sobrinos, son el motor que me empuja a salir adelante y a no desfallecer en cada una de las metas que me he propuesto. Y para ti, por llegar y quedarte a ser parte de este proceso, y por darme una razón más para seguir alcanzando objetivos.

## **Declaración de autoría**

La responsabilidad de este trabajo de investigación, con sus resultados y conclusiones pertenece exclusivamente al autor.

---

**Eliana Gabriela Medina Cevallos**

# **Determinación del cumplimiento de los principios fundamentales de la norma ISO 26000 en un Estudio Jurídico Ecuatoriano.**

Eliana Gabriela Medina Cevallos  
[eligabym1705@hotmail.com](mailto:eligabym1705@hotmail.com)

## **RESUMEN**

Esta investigación se enfocará en realizar un análisis que muestre el estado actual en materia de Responsabilidad Social Empresarial de una organización que está constituida como un Estudio Jurídico en Ecuador, tomando como matriz de comparación los principios contenidos en la norma internacional ISO 26000 (Guía de Responsabilidad Social), y determinar su porcentaje de cumplimiento y aplicación de los aspectos evaluados y en consecuencia determinar sus áreas de mejora, respondiendo el siguiente cuestionamiento: ¿Esta organización cumple todos los parámetros requeridos en la norma internacional ISO 26000 (Guía de Responsabilidad social)?, y sus objetivos general y específicos son los siguientes: **Objetivo General:** Determinar el nivel de cumplimiento en un Estudio Jurídico ecuatoriano de los principios establecidos en la norma ISO 26000 (Guía de Responsabilidad Social). **Objetivos Específicos:** **1.** Realizar una evaluación de la situación actual en un Estudio Jurídico ecuatoriano, en materia de Responsabilidad Social, basada en los principios de la norma ISO26000 (guía de Responsabilidad social), **2.** Elaborar una matriz que permita evaluar el cumplimiento de los principios requeridos en la norma ISO 26000 (guía de responsabilidad social) en un Estudio Jurídico ecuatoriano, y, **3.** Elaborar un informe sobre los hallazgos detectados y recomendaciones de mejora para el cumplimiento al 100% de los principios requeridos en la norma ISO 26000 en un Estudio Jurídico ecuatoriano.

## INTRODUCCIÓN

En su análisis Villacís Laínez, Suarez Núñez, & Güillín Llanos (2016) indican que la Responsabilidad Social (RS) empezó en países desarrollados y de a poco se fue expandiendo a nivel mundial, aunque el manejo de esta en los países latinoamericanos y en Ecuador es escaso, a pesar de esto existen normas y estándares internacionales que sirven como guía para el sector empresarial mundial, las cuales no son prácticas obligatorias y son aplicadas por aceptación voluntaria de los empresarios, esto se encuentra vinculado directamente con la ética manejada dentro de la empresa, y es por esto que existe un consenso en relación al planteamiento que la responsabilidad social es un modelo aplicable a todo tipo de organización, en cualquier actividad o país, para valorar y comparar su contribución al desarrollo sostenible. En este contexto, las empresas deben aplicar prácticas socialmente responsables con la finalidad de mantener una buena relación con sus grupos de interés, al igual que mantener un rendimiento financiero sostenible. Suasnavas Bermúdez, y otros (2019) explican que específicamente en el Ecuador, la Responsabilidad Social Empresarial sigue siendo un concepto teórico, y aunque varios estudios realizados en el 2012 muestran un creciente interés en la aplicación de estas prácticas en el mercado ecuatoriano, existen aún muchas dificultades que impiden su implementación en las organizaciones en su mayoría en las pequeñas y medianas empresas en el Ecuador.

A nivel internacional existen directrices dictadas como Guías para la aplicación de la Responsabilidad Social empresarial, así como lo explica Orjuela Buitrago (2020) existen dos guías para aplicar y certificar a una organización en materia de Responsabilidad Social. La primera es la norma SA 8000, la cual es una guía voluntariamente certificable, emitida por una organización norteamericana llamada Social Accountability International y la segunda es la norma ISO 26000, emitida por la International Organization for Standardization, la misma que en el Ecuador, a la

fecha no es una norma certificable, pero su objetivo es instruir y contribuir en materia de Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible a las organizaciones a nivel mundial.

## DESARROLLO TEMÁTICO

### Marco Teórico

#### 1. Responsabilidad Social Empresarial.

##### 1.1. Origen y conceptos

Es en la segunda mitad del siglo XX que se menciona por primera vez a la Responsabilidad Social corporativa. Autores como Howard Rothmann Bowen (1953), William C. Frederick (1960), señalan que las organizaciones deben establecer sus políticas, objetivos y decisiones basadas en situaciones que aporten valor a la sociedad y es Frederick (1960), quien por primera vez define a todas estas acciones como Responsabilidad Social. Él indica que esta representa la entrega de recursos para fines sociales y no solo como beneficio de la organización, sino también como un aporte para la comunidad. Es a partir de este momento que muchos otros autores empiezan a definir a la Responsabilidad Social y con el auge del Neoliberalismo en los años ochenta, surgen los primeros parámetros del comportamiento de las organizaciones hacia los grupos de interés que su negocio impacta, logrando así entender situaciones relacionadas con las comunidades, el medio ambiente, los derechos laborales, etc.

A mitad de los años noventa, organizaciones internacionales y algunos países, hacen un llamado a la empresa privada para formar un modelo nuevo de convivencia y gestión que permita solucionar la realidad globalizada y variante que se presenta. Es de esta manera como el debate sobre las Responsabilidad Social Empresarial se traslada desde Las Naciones Unidas a La Unión Europea. Con relación a esto y como consecuencia de la iniciativa presentada por Kofi Annan del Foro Económico Mundial de Davalos en 1987, en el marco de las Naciones Unidas, surge el “*Global Compact o Pacto Mundial*”, intentando vincular a la empresa privada en los principios fundamentales de la Responsabilidad Social Empresarial. Después de la Cumbre de la Tierra de Rio de Janeiro de 1992 y la Cumbre de Rio +5 de Nueva York, en 2002 la Cumbre de



Johannesburgo contó con una importante participación de la sociedad civil, siendo la Responsabilidad Social Empresarial uno de los tópicos más evidentes, permitiendo que se abra el debate sobre la necesidad inherente de establecer un marco regulatorio y la formalización de las políticas de RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

En el 2000, se publica la versión definitiva de la primera guía del “*Global Reporting Initiative*” (*GRI*), facilitando a las empresas los criterios básicos para la elaboración de sus políticas de sostenibilidad y en el 2001 se publica el LIBRO VERDE de la Unión Europea, permitiendo la fomentación de las Políticas de Responsabilidad Social Empresarial en el Marco Europeo, finalmente Juan Felipe Cajiga (2009), es quien define a la Responsabilidad Social Empresarial como un método nuevo de hacer negocios, un método en donde las organizaciones se ocupan de que todas sus actividades sean sustentables, tanto económica y socialmente como ambientalmente, a través de la identificación de los grupos de interés, el cuidado del medio ambiente y desarrollando acciones sustentables para las generaciones futuras, impulsando un enfoque empresarial, en donde se incluya el respeto y tolerancia, y así por medio de sus productos y servicios transmitir valores éticos, que observen el bienestar de la comunidad y el medio Ambiente.

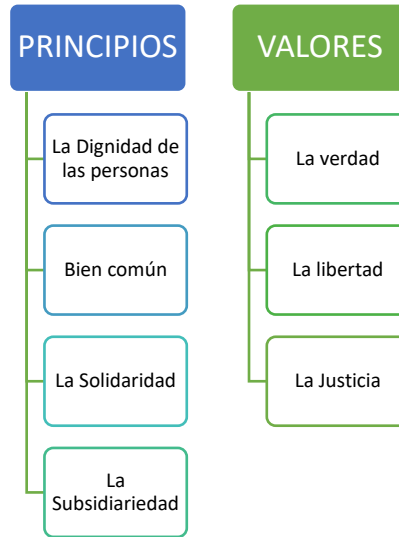
Veliz, Lobato & Buñay (2018), señalan que la Responsabilidad Social Empresarial es un conjunto de estrategias en donde las organizaciones o empresas generan un impacto de manera positiva a sus consumidores, a sus colaboradores, al medio ambiente y la comunidad que los rodea. Según el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa RSC (2014) se determina a la Responsabilidad Social Empresarial como la manera en que las Organizaciones manejan sus actividades considerando el impacto que tienen en la sociedad y en el entorno en el que se desarrollan, considerando la implicación del cumplimiento de las normas legales vigentes, las mismas que son sus directrices.

El Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador (2016), explica que la Responsabilidad Social está dividida en cinco vértices, dentro de los cuales se deriva la Responsabilidad Social Empresarial, tal como se muestra en la Figura 1: 1.- Valores y Principios, 2.- Objetivos de Desarrollo Sostenible, 3.- Principios del Pacto Global, 4.- Normas ISO 26000 y Sistema de Gestión Empresarial (SGE) 21, 5.- GRI (Global Reporting Initiative).



**FIGURA 1 VÉRTICES DE LA RS**  
FUENTE: IRSE (2016)

Según el Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador (2016) los Principios y valores de la Responsabilidad Social, se encuentran alineados a diferentes ámbitos esto con la intención de alcanzar sociedades responsables, donde sus principales valores sean la verdad, libertad y justicia, pretendiendo así obtener el bien de la comunidad, enalteciendo la dignidad Humana y fomentando una sociedad más solidaria, así como se muestra en la Figura 2:



**FIGURA 2 ADAPTADO DE: PRINCIPIOS Y VALORES DE LA RSE**  
**FUENTE: IRSE, (2016)**

El 26 de junio del 2000, con un total de mil trescientos empresarios de las corporaciones más importantes a nivel mundial, suscribieron el Pacto Global en el Foro económico Mundial, donde su principal proyecto es conseguir una economía mundial sostenible, basada en la aplicación de los Principios de Derechos Humanos, los Derechos Laborales, la Protección al medio Ambiente y la Lucha contra la corrupción, según se explica en la Figura 3:



**FIGURA 3 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL**  
**FUENTE: IRSE, (2016)**

Fernando Casado, (2006) se refiere a la Responsabilidad Social Empresarial como una herramienta encaminada hacia todas las áreas de una empresa que produce un impacto importante en la sociedad por medio de su desempeño organizacional, ya sea de forma directa o indirecta en ámbitos como: La ética empresarial, la Seguridad, la Inversiones Sociales y en Medio Ambiente, el Cuidado de los Derechos Humanos, el Proceso de Toma de Decisiones, el Entorno Laboral, la Productividad, la Calidad, la Reputación e Imagen de los Productos e Imagen de la Empresa, y la Administración de los Recursos. De acuerdo a lo que explica Morán, Rodríguez, Torres, Aguilar, & Villalta (2016), esto se da independientemente de la actividad que desarrolle la organización, de la naturaleza de su giro de negocio y del tamaño que tenga. Es así como la globalización mundial le reclama a la organización, que actúe como un ente corporativo con metas transformadoras y completamente eficiente ante los requerimientos cada vez más competitivos del mercado.

## **1.2. La Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador**

Dentro de su análisis Acosta Veliz, Lovato Torres, & Buñay Cantos (2018) explican que la Responsabilidad Social Empresarial en el Ecuador da sus inicios en el mercado Industrial. En estas industrias las actividades propias de su giro de negocio generaban un impacto importante en el medio ambiente y es por ello que tenían mucha presión en establecer políticas de Responsabilidad Social Empresarial, sin embargo, con el paso del tiempo esta presión fue expandiéndose a los demás segmentos de mercado.

Por otra parte, Iglesias Mora & Vera Campuzano (2017), asegura que la Responsabilidad Social Empresarial inicialmente fue implementada en todo el país por las empresas multinacionales, posterior a ello las empresas ecuatorianas dedicadas a la exportación, seguidas por las grandes empresas privadas y al final la empresa pública y las PYME'S. Por su lado Coba Molina, Zurita Meza, Proaño López, & Díaz Córdova (2017), mencionan que en el Ecuador son

varias las organizaciones que ya han realizado múltiples esfuerzos por cumplir las leyes ambientales y han realizado inversiones para el correcto funcionamiento de estas, dando así la pauta para enfatizar en este ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial, así mismo Coba Molina, Zurita Meza, Proaño López, & Díaz Córdova pudieron evidenciar que:

“aquellas empresas que han invertido en asesoría para realizar y difundir sus actividades de RSE, tienen mejores resultados financieros en cuanto al rendimiento sobre ventas y una buena liquidez. Esto demuestra que estas empresas consideran una inversión a mediano y largo plazo al invertir en prácticas de RSE y difusión de las mismas, debido a que los consumidores valoran los esfuerzos de las empresas por el cuidado del medio ambiental y social” (2017, pág. 39).

A pesar de esto, en el Ecuador, las empresas en su mayoría, no le dan importancia a los temas ambientales o sociales, sino solo en iniciativas específicas y voluntarias las que no les permiten implementar una filosofía de Responsabilidad Social Empresarial de manera sostenible. Esta visión empresarial no es accidental entre 1998 y 2005, con la creación de la Fundación Esquel y la formación del Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social (CERES), organizaciones que han buscado incentivar la concientización y práctica de la Responsabilidad Social Empresarial en empresas fuertes, con el compromiso de ser piezas importantes del desarrollo sostenibles del país. Existen también organizaciones como el Instituto de Responsabilidad Social Empresarial del Ecuador (IRSE) y el Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible del Ecuador (CEMDES), instituciones que tienen como objeto encaminar a las empresas ecuatorianas a una buena práctica de Responsabilidad Social, promoviendo e impulsando la definición de Desarrollo Sostenible desde el enfoque empresarial.

En su informe Gerencial Deloitte Ecuador (2016), sostienen que la Sostenibilidad y la Responsabilidad social son conceptos compatibles con rendimiento financiero y económico y lo afirman por medio de una encuesta con 110 Gerentes de empresas a nivel nacional en donde determinan que el desarrollo sostenible empresarial tiene como objetivo entregar un valor

agregado del negocio y determinar estrategias innovadoras que integren requisitos y parámetros dentro de temas sociales, económicos y ambientales, maximizando la creación de valor y sobre todo cumpliendo con las expectativas de su grupo de interés, lo que entrega la permanencia en el tiempo de la empresa.

En su análisis Villacís Laínez, Suarez Núñez, & Güillín Llanos (2016) observan que en el Ecuador se han realizado modificaciones en las leyes y reglamentos, así como en las exigencias a las empresas, ocasionando que la empresa privada ecuatoriana se ocupe más por los efectos de sus actos en temas sociales y ambientales, eligiendo corrientes como el humanismo contemporáneo, la ética empresarial y la ética ecológica. En la Responsabilidad Social Empresarial se debe considerar la posición del Humanismo en contra del consumismo mostrando que los actos vanos van en contra de la dignidad humana y no permiten que las personas se desarrollen integralmente. El Humanismo se complementa con dos teorías, que son la ética empresarial y la ética ecológica ya que debe incluir principios éticos en su actuar lo que les permite tener la confianza de sus grupos de interés produciendo un crecimiento integral para todos los actores del mercado en el que se desenvuelven.

En septiembre del 2015 fue aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, la Agenda 2030 para el Desarrollo sostenible. Ciento noventa y tres estados firmaron, esto les serviría como la guía para el trabajo de los países en favor de este nuevo enfoque que proyecta empresas socialmente responsables hasta el año 2030. En este mismo contexto Ormaza Andrade, Ochoa Crespo, Ramírez Valarezo, & Quevedo Vázquez (2020, p.2) explican que: “Existe una relación simbiótica entre la responsabilidad social empresarial y los contenidos expresados en la Agenda 2030, debido a ello, Ecuador debe alinear sus objetivos estratégicos hacia la Agenda 2030 y la consecución de sus objetivos; como nación”. Es así como, se le presenta al Ecuador la oportunidad

de abordar temáticas con un nivel de impacto importante, poniendo en primer lugar las necesidades del país, en ámbitos como la reducción de la desigualdad, el crecimiento económico inclusivo, ciudades sostenibles, etc. Ámbitos que deben estar alineados con la comprensión de los diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que contiene la Agenda 2030.

Para Acosta Veliz, Lovato Torres, & Buñay Cantos (2018) la Responsabilidad Social Empresarial resalta sostenibilidad, esto se refiere al uso adecuado de los Recursos Naturales creando valor económico y valor para el medio ambiente, con la intención de asegurar los recursos para las generaciones futuras. La Organización de las Naciones Unidas (2015), define al Desarrollo Sostenible como: “la satisfacción de las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”. Este ha surgido como el Principio que dirigirá el desarrollo mundial a largo plazo y consta de tres pilares, los cuales intenta alcanzar de manera proporcional y son el desarrollo económico, el desarrollo social y la protección al medio ambiente y de la misma forma establece 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), 169 metas y 232 indicadores en la ya mencionada Agenda 2030, que fuera firmada en el 2015.

Al respecto de esto en Ecuador, el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social Empresarial (CERES, 2012), genera una socialización activa sobre la Responsabilidad Social Empresarial y desarrollo sostenible, y en similares condiciones La secretaria nacional de Planificación y Desarrollo, junto a algunos ministerios diseñan el Plan Nacional de Desarrollo 2021-2025 llamado Plan de Creación de Oportunidades, (2021), que en su texto indica:

Es así como, en articulación con la CRE, la Agenda del 2030 de Desarrollo sostenible y el Plan de Gobierno, el Plan de creación de Oportunidades 2021-2025 establece las prioridades para la presente administración, mediante políticas que a partir de un abordaje integral busca dar solución a los principales problemas que aquejan a los ecuatorianos en corresponsabilidad entre el Estado, sector Privado y ciudadanía, sobre una base conceptual

de respeto a la libertad individual y generación de oportunidades, con consciencia de que el progreso es tarea de todos. (Secretaría Nacional de Planificación, 2021).

Según La Organización de las Naciones Unidas (2015), la Agenda 2030, se manifiesta con un enfoque ambicioso del desarrollo sostenible integrando ámbitos económicos, sociales y ambientales. Así mismo, establece parámetros que transforman los criterios, y ubican a la igualdad y dignidad de las personas en el centro, llamando a cambiar el estilo del desarrollo, respetando el medio Ambiente. Dentro de este marco, se han determinado diecisiete objetivos de desarrollo Sostenible como se muestra en la figura 4, los cuales deben ser alcanzados hasta el 2030.



FIGURA 4 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE  
FUENTE: ONU (2015)

El cumplimiento de estos objetivos será supervisados y examinados a nivel mundial mediante un conjunto de indicadores, sin embargo, los gobiernos deben desarrollar sus propios indicadores de análisis para el seguimiento de los progresos en el cumplimiento de las metas y objetivos de la Agenda 2030. Los objetivos de Desarrollo Sostenible no son jurídicamente obligatorios, no



obstante, se espera que los estados hagan suyos estos conceptos y estructuren un marco nacional que les permita alcanzar el cumplimiento, ya que este se fundamenta en las políticas, planes, estrategias y programas de desarrollo sostenible que cada país implemente. En el Ecuador la existen organizaciones que ya vinculan varios proyectos de sostenibilidad a estos Objetivos. La Revista *Ámbito Empresarial*, Publicayo Cia. Ltda., (2022), en su Publicación de abril 2022 *Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible*, muestra como ejemplo a la Cooperativa Cooprogreso quien, por medio de su coordinadora de Responsabilidad Social, afirma que en su empresa ya existen proyectos definidos que se vinculan a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y que ya dan resultados de bienestar en sus grupos de interés. Acciones como fomentar la educación financiera a través de una plataforma 100% digital y gratuita, la implementación de un mecanismo que les permita la medición de su huella de carbono y su compromiso con la inclusión financiera de mujeres en situación de vulnerabilidad son su aporte al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la agenda del 2030.

La revista *Ámbito Empresarial*, Publicayo Cia. Ltda. (2022), en su edición de abril del 2022, explica como la consultora Ypsilom, especializada en Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Empresarial realizó en el 2021 el proceso para establecer un Ranking de Empresas Sostenibles en el Ecuador. Una Empresa Sostenible es aquella que tiene tres bases fundamentales: la económica, la social y la ambiental, con el objetivo de formar una relación de confianza, credibilidad y reputación excepcional con sus grupos de interés. Es así, como Ypsilom desarrollo un proceso con una metodología que permitió la participación de especialistas en la materia los cuales señalaron las empresas que consideraban son las más sostenibles y aquellas que no deberían tomarse en cuenta para este Ranking. Este proceso busca principalmente crear conciencia en la empresa y sociedad ecuatoriana de que se debe trabajar con compromiso y

esfuerzo en favor del desarrollo sostenible. La publicación de esta información generó una competencia sana entre las diferentes organizaciones por ser quienes destaquen más en este aspecto de sostenibilidad, lo que demuestra que, si todas las organizaciones se esfuerzan por mejorar, toda la sociedad avanza y no solo en tener prácticas sociales, sino también en temas como crecimiento económico, eficiencia de uso de recursos.

En el 2021 se realizó la primera edición del Distintivo ESR® (Empresa Socialmente Responsable), de acuerdo con lo informado por la revista *Ámbito Empresarial*, Publicayo Cía. Ltda., (2022), en su publicación de abril 2022. Este distintivo realizado por el Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social (CERES), tiene como principio básico reconocer y acreditar a las organizaciones líderes que aportan valor con sus operaciones, en temas sociales y ambientales, a sus grupos de interés, manifestando así públicamente su compromiso de fortalecer e implementar un modelo de operación que sea responsable socialmente y que adopte estos principios como parte de su estrategia y cultura empresarial. En ese año un total de 21 empresas obtuvieron este distintivo, el cual se otorga a las organizaciones que alcanzan por lo menos el 70% de cumplimiento en los indicadores de evaluación. Estas distinciones contribuyen a la continuidad del trabajo de las organizaciones para alcanzar los más altos niveles e introducir mejores prácticas en sus operaciones en beneficio de la comunidad.

## **2. Norma ISO 26000: Conceptos para las organizaciones**

De acuerdo con la Organización Internacional de Normalización (ISO) (2010) los parámetros de la ISO 26000 aportan con la normalización de los conceptos de Responsabilidad Social para realizar la evaluación de los impactos sociales, económicos, ambientales y humanos de todas las organizaciones, sin importar si son grandes o pequeñas, si se encuentran en país desarrollados o en vías de desarrollo. Estos parámetros funcionan como los principios básicos de la Norma ISO

26000 y son: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto a la legalidad, normativas internacionales de comportamiento y respeto a los derechos humanos. De la misma forma, la pequeña y mediana empresa pueden actuar basándose en siete principales áreas para formar una estrategia eficiente: gobernanza de la organización, derechos humanos, practica laborales, medio ambiente, practicas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa en la comunidad, desarrollo de la misma.

Argandoña & Isea Silva (2011) explica que si bien es cierto antes de la publicación de la ISO 26000 ya existían directrices y principios de Responsabilidad social estas, en su mayoría se de direccionaban para un determinado tipo de organización o sector, sin embargo la ISO 26000 tiene el valor añadido de haber logrado un consenso global en dos puntos fundamentales: 1) aquellos parámetros que serán tomados en cuenta por cualquier organización en asuntos de responsabilidad social y 2) que es lo que deben hacer las organizaciones para aplicar la Responsabilidad Social .

Para Ormaza Andrade, Ochoa Crespo, Ramírez Valarezo, & Quevedo Vázquez (2020) explican que en el año 2010 en el Ecuador el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) hace la incorporación de los asuntos fundamentales de la Norma ISO 26000 para efectos de Responsabilidad Social entre sus planes de acción con el objetivo de lograr una relación de forma integral entre la empresa, ya sea pública o privada y la sociedad. Así mismo Camacho Solís (2015) explica que en la actualidad esta norma establece el rol del Estado en materia de Responsabilidad Social, haciendo una declaración de que la Responsabilidad Social de las empresas no sustituye las acciones vigentes de las organizaciones del Estado, las mismas que pueden o no estar interesados en utilizar esta norma para socializar sus labores y políticas de Responsabilidad social.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) (2010), establece a la Norma ISO 26000 como una Guía de Responsabilidad Social en virtud de esto Camacho Solís (2015)

determina a esta norma como la herramienta que ofrece una dirección armónica para todo tipo de organizaciones a nivel mundial fundamentada en un acuerdo común de expertos internacionales que representan a todos los grupos de interés y alienta a la aplicación de buenas prácticas de Responsabilidad Social en países desarrollados, en vías de desarrollo y en países con economías de transición. En este contexto es también importante resaltar que la norma ISO 26000 es una guía que contiene parámetros de aplicación voluntaria, no son requisitos y es por esto que esta no puede ser utilizada para una acreditación o certificación como lo son otras normas ISO.

Acosta (2017), indica que cuando una organización aplica estrategias de Responsabilidad social Empresarial, y determina sus objetivos sociales, el medir su cumplimiento suele ser una labor complicada por no decir imposible y es por esto que se vuelve importante implementar dentro de sus procesos internos una auditoría sobre acciones de Responsabilidad Social Empresarial, la misma que ayudará a todos los grupos de interés a tener un conocimiento más enfocado sobre el avance del cumplimiento de los objetivos de estas estrategias. Este proceso puede ser realizado por un auditor, el cual analizará de forma detenida las acciones y los documentos que evidencian el desarrollo de la estrategia y el cumplimiento de los objetivos. Muchas organizaciones que intentan hacer una diferencia de su competencia inician con una auditoría que les permita tener una idea clara de la situación de la empresa y con esto ayudar a desarrollar estrategias de comunicación y alianzas estratégicas que les permita desarrollar sus proyectos, estrategias y alcanzar sus objetivos en Responsabilidad Social.

### **Marco Metodológico. -**

El diseño de esta investigación es no experimental, transeccional exploratoria ya que como indican Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014) este diseño de investigación permite conocer a la variable dentro de un contexto y momento específico y con

frecuencia se aplica a problemas que son nuevos o poco conocidos. Tendrá un enfoque cualitativo, debido a que las investigaciones con este enfoque se basan en una lógica y proceso inductivo, no se basan en hipótesis más bien se generan en el proceso y se van perfeccionando acorde se recolecta los datos. Son el resultado de un estudio.

Esta investigación utiliza como método lógico el inductivo y el análisis ya que busca conocer las características de la variable que se analiza y formular las teorías necesarias para la obtención de los resultados. Las técnicas de recolección de datos que se usarán será la técnica documental que consiste en la revisión de lo redactado en la Norma ISO26000 y lo que consta en las bases de datos de información disponibles sobre compañías que la aplican tanto dentro del país como de la región. Utiliza la técnica de la observación directa ya que de acuerdo a (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014), este método de recolección de información permite el registro sistemático, válido y confiable de situaciones específicas, utilizando fuentes primarias y secundarias debido a que para el cumplimiento de los objetivos, es necesario la revisión de material que permita verificar los parámetros específicos a cumplir dentro de un escenario real de la organización que se analiza.

Para el proceso de observación se utilizará una matriz comparativa de cumplimiento (anexo 1), que se adapta a lo explicado por Orjuela Buitrago (2020); esta matriz está dividida en siete tablas que contienen los criterios para analizar cada uno de los siete asuntos a los cuales hace referencia la norma ISO 26000: 1) Gobernanza de la organización, 2) Derechos humanos, 3) Prácticas laborales, 4) Medio ambiente, 5) Prácticas justas de operación, 6) Asunto de consumidores y 7) Participación activa y desarrollo de la comunidad. Cada tabla está dividida en los siguientes apartados: a) Parámetro ISO 26000; aquí se detalla el parámetro que da la norma ISO 26000 y que servirá como principio para el análisis de cumplimiento, b) Aspecto a Evaluar; esta

detalla el aspecto que concuerda con el principio de la norma que estamos analizando y que determina la acción a tomar para su cumplimiento, c) Evidencia del cumplimiento; en este apartado se explicará cual es la acción real y el soporte del cumplimiento del aspecto evaluado y por último tres columnas en donde luego del análisis de las evidencias auditadas se establecerá el cumplimiento, el cumplimiento parcial o el no cumplimiento del aspecto evaluado en referencia al parámetro de la norma ISO 26000. En este contexto es importante determinar los principios y consideraciones a tomarse en cuenta en la evaluación de cada asunto:

**Asunto 1: Gobernanza de la Organización:** Es importante para la organización establecer políticas que permitan conocer ampliamente la conformación de los órganos de gobierno a nivel general y no solo en los niveles que se considere son de injerencia, así como su proceso de toma de decisiones. De igual forma, es relevante conocer su comportamiento y sus prácticas tal como indica la Norma en el numeral 6.2.2 Principios y Consideraciones:

“La gobernanza eficaz debería basarse en la incorporación de los principios y prácticas de rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a las partes interesadas y respeto a la ley en la toma de decisiones y en la implementación de las mismas. La debida diligencia puede ser también un enfoque útil para una organización a la hora de abordar los asuntos de responsabilidad social.” (Organización Internacional de Normalización (ISO), 2010).

En la misma Norma en su numeral 6.2.3.1 Descripción del Asunto, sobre el proceso de toma de decisiones de cada organización, explica:

“Toda organización cuenta con procesos y estructuras para la toma de decisiones. En algunos casos, éstos son formales, sofisticados o incluso están sujetos a leyes y regulaciones. En otros casos son informales. Todas las organizaciones deberían implementar procesos, sistemas y estructuras que permitan aplicar los principios y prácticas de responsabilidad social.” (Organización Internacional de Normalización (ISO), 2010)

Asimismo la Organización Internacional de Normalización (ISO), (2010) indica que este proceso y su estructura, deberían permitirle a la organización: establecer y nutrir un ambiente

propicio para que se pongan en práctica los principios fundamentales de la Responsabilidad Social Empresarial; establecer un sistema de incentivos, ya sea económico o no económico que este ligado al desempeño de estas prácticas; el uso eficiente de sus recursos; la correcta representación de sus grupos minoritarios; el equilibrio entre las necesidades actuales y futuras de la organización, las de su entorno y socios comerciales; implementar mecanismos de comunicación en dos vías con sus grupos de interés, en el que se tomen en consideración los intereses de todas las partes, se identifiquen áreas de desacuerdos y acuerdos y los mecanismos para resolver los posibles conflictos; incentivar la participación activa en el proceso de toma de decisiones en tema de Responsabilidad social a todos los colaboradores de todos los niveles de la organización; establecer un equilibrio en el grado de responsabilidad, capacidad y autoridad de las personas que toman las decisiones en la organización; y por ultimo registrar, revisar y evaluar la implementación todos los procesos de la gobernanza de la organización así como de las decisiones para asegurar que se lleven a cabo y determinar la responsabilidad sobre los resultados, ya sean estos positivos o negativos.

**Asunto 2: Derechos Humanos:** La Organización Internacional de Normalización (ISO), expone que: “Los Derechos Humanos son los derechos básicos a los que todos los seres humanos tienen derecho por el hecho de ser seres humanos” (2010, Norma ISO 26000), subdividiéndolos en dos categorías: la primera que contiene derechos civiles y políticos, incluyendo derechos como el derecho a la vida, a la libertad, la igualdad ante la ley y el derecho a la libertad de expresión y en la segunda categoría contiene derechos económicos, sociales y culturales incluyendo derechos como el derecho al trabajo, a la alimentación, a la salud, a la educación y a la seguridad social. La Norma en su apartado 6.3.1.1 indica:

“Mientras que la mayor parte de la legislación sobre derechos humanos se refiere a las relaciones entre el estado y los individuos, está ampliamente reconocido que las

organizaciones ajenas al estado pueden afectar a los derechos humanos de los individuos y por eso tienen la responsabilidad de respetarlos.” (Organización Internacional de Normalización (ISO), 2010)

Esta se convierte en una de las premisas más importantes para cumplirse dentro de la Implementación de la Norma ISO 26000 en una organización, ya que dentro de ella se resalta como el respeto y reconocimiento de los Derechos Humanos son ampliamente distinguidos como un factor esencial para el respeto de la ley y para identificar las definiciones de justicia e imparcialidad social como un fundamento básico en cualquier organización.

La Organización Internacional de Normalización (ISO), (2010), considera que los derechos humanos son interdependientes, ya que su cumplimiento ayuda al cumplimiento de otros derechos; que son inalienables, debido a que las personas no pueden simplemente renunciar a ellos, ni pueden ser desposeídos por el estado o cualquier institución; que son inherentes, por que pertenecen a cada persona en vista de su condición de ser humano; que son universales porque son para todas las personas independientemente de su condición; y que son indivisibles ya que ninguno de estos derechos pueden ser ignorados selectivamente.

**Asunto 3: Prácticas Laborales:** La Norma ISO 26000 (Organización Internacional de Normalización (ISO), 2010) en sus numerales 6.4.1.1 y 6.4.1.2 explica que: “Las prácticas laborales de una organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por y en nombre de la organización”, y que se extienden más allá de la relación que pudiera existir con sus colaboradores directos o con las responsabilidades que tenga en su espacio de trabajo, sino más bien se incluyen las responsabilidades que la organización tiene en relación al trabajo realizado por otros en nombre de ella, incluyendo también la contratación y promoción de los colaboradores, las medidas disciplinarias y los mecanismos de resolución de conflictos, la capacitación y desarrollo, la seguridad y salud ocupacional del personal, pero además



incluyen el reconocimiento de la formación de organismos que representen a los trabajadores y su participación, en diálogos de negociación colectiva, conversaciones y acuerdos sociales ya sean esta por parte de los trabajadores o del empleador para tratar problemas sociales con relación al empleo. La Organización Internacional de Normalización (ISO), (2010) explica que los principios fundamentales en este asunto son el derecho que tienen las personas a escoger con libertad el trabajo con el que se ganan la vida y a que este tenga condiciones justas. El estado es el principal responsable de asegurar que los trabajadores reciban un trato justo e igualitario y esto se puede lograr con la adaptación y respaldo de leyes en coherencia con la Declaración Universal de Derechos Humanos y con las normas de trabajo de la Organización Interamericana de trabajo, asegurando el acceso a la justicia por parte de los empleadores y trabajadores.

**Asunto 4: Medio Ambiente:** En su numeral 6.5.1.1 la Norma ISO 26000 (Organización Internacional de Normalización (ISO), 2010), explica: “Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medioambiente, con independencia de dónde se ubiquen”, e independientemente de la actividad que realicen, razón por la que es importante que las organizaciones adopten medidas con un enfoque integrado, que tome en consideración las implicaciones económicas, sociales y ambientales de todas y cada una de sus decisiones y acciones, enfatizando en que la responsabilidad que tiene con el medio ambiente es una premisa fundamental para la supervivencia y la prosperidad de los seres humanos. La Organización Internacional de Normalización (ISO), (2010), explica también como los temas relacionados con el Medio Ambiente están estrechamente enlazados a otros principios fundamentales de la Responsabilidad Social Empresarial, por lo que es necesario identificar los mecanismos para reducir hasta eliminar las conductas insostenibles de producción y de consumo y así mismo considerar una educación global, la misma que es fundamental para emprender en el

desarrollo de sociedades con estilos de vida más sostenibles. Los asuntos ambientales están interconectados, ya sean estos locales, regionales y/o globales y para contrarrestarlos es necesario adoptar una visión sistemática, integral y colectiva. La Norma ISO 26000 en su numeral 6.5.2.1 (Organización Internacional de Normalización (ISO), 2010), manifiesta que los principios que una organización debería respetar y promover en asuntos ambientales son: **la responsabilidad ambiental**, en donde la organización además de practicar leyes y regulaciones ya establecidas, debe asumir la responsabilidad del impacto ambiental que generan sus operaciones e implementar mecanismos que mejoren su desempeño y el desempeño de todos los socios comerciales que se encuentran en su área de influencia; **el enfoque precautorio**: este principio basado en documentos como la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo y sus posteriores acuerdos, declara definiciones en relación a las posibles amenazas de daños irreparables al medio ambiente o la salud de los seres humanos, que aunque en ausencia de certeza científica absoluta o falta de certeza de la gravedad de la amenaza, no se debería utilizar esto como una razón para retrasar la implementación de medidas y mecanismos para la prevención del daño ambiental o el daño a la salud humana; **gestión de riesgos ambientales**: la organización debe implementar mecanismo con una visión de sostenibilidad fundamentada en los factores de riesgo que su actividad produce a su entorno, permitiéndole analizar, corregir y reducir las cargas ambientales que sus operaciones producen; y quien contamina paga: toda organización debe asumir el costo de reparación de la contaminación y daño al medio ambiente que sus operaciones causan, ya sea por la dimensión de la carga ambiental que esta ocasiona o por el grado en que la contaminación supera la cuota admisible, esto le permitirá a la organización interiorizar y monetizar el costo de estas acciones de contaminación y evaluar económicamente los beneficios de su mitigación.

## **Asunto 5: Practicas Justas de Operación:** La Norma ISO 26000 en su numeral 6.6.1.1

explica:

“Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética de una organización en sus negocios con otras organizaciones e individuos. Esos negocios incluyen las relaciones entre organizaciones y agencias gubernamentales, así como, entre organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas y competidores, y las asociaciones de las cuales son miembros.” (Organización Internacional de Normalización (ISO), 2010).

Todos los asuntos relacionados a las Practicas Justas de Operación se observan en escenarios de anticorrupción, competencia justa, comportamiento socialmente responsable, participación responsable en la esfera pública, en sus relaciones con las demás organizaciones y con el respeto a los derechos a la propiedad. Estas prácticas se refieren a la forma en que la organización usa sus relaciones con las partes interesadas para promover la obtención de resultados positivos los cuales otorgaran el liderazgo con que la organización promoverá la aceptación de la responsabilidad social de una forma más extensa en su esfera de influencia. La Organización Internacional de Normalización (ISO), (2010) subdivide este asunto en cinco asuntos más, los cuales contienen los principios que la organización debe evaluar y cumplir, estos son: **Anticorrupción:** La corrupción se define en la Norma ISO 26000 como “La corrupción es el abuso de un poder otorgado, con el objetivo de obtener una ganancia privada.” La corrupción carcome la reputación de una organización, abriendo la oportunidad de volverse objeto de persecuciones y sanciones civiles o incluso penales, además permite que la competencia, la distribución de la riqueza y el crecimiento económico se desvirtúe. Para evitar la corrupción la Organización Internacional de Normalización (ISO), (2010), indica que la organización debe identificar los riesgos, asegurar que sus líderes sean un ejemplo de anticorrupción, establecer y mantener rigurosos controles internos, capacitar a su personal, etc.; **participación política responsable:** es posible que la organización apoye procesos políticos y promuevan políticas públicas que beneficien a la sociedad en general pero las

organizaciones deberían prohibir el uso de estas influencias con acciones que manipulen o generen coacción y que puedan así desgastar el proceso político, es por esto que la organización debería capacitar a sus empleados en temas que permitan concientizar con respecto a la participación política, establecer e implementar políticas que sirvan como guía para gestionar estas actividades, impedir contribuciones políticas que puedan suponerse como un conato de control y prohibir acciones que se interpreten como amenazas o coacción; **competencia justa**: esta certifica que todas las organizaciones tengan igual oportunidades e impulsa el perfeccionamiento de procesos nuevos y mejores para que a largo plazo el crecimiento económico y el nivel de vida mejore. Existen conductas como la fijación de precios, las licitaciones fraudulentas y la fijación desleal de precios que son consideradas conductas anti-competencia. La Organización Internacional de Normalización (ISO), (2010), explica que para que una organización promueva la competencia justa debería ejecutar sus actividades acorde a las reglamentaciones vigentes y cooperar con las autoridades competentes para este fin, crear procesos y procedimientos que impidan que se involucre y comprometa en conductas anti competencia, así como impulsar la concientización de estas entre sus empleados; **promover la responsabilidad social empresarial en la esfera de influencia**: las organizaciones incluidas las públicas influyen sobre otras organizaciones mediante su liderazgo, guía y adquisiciones en la cadena de valor por lo que puede impulsar la implementación y cumplimiento al apoyo de los principios y estrategias de responsabilidad social empresarial, por lo que debería sumar en sus políticas preceptos sociales, ambientales, éticos y de igualdad de género, alentar y considerar la opción de proporcionar apoyo a otras organizaciones para que acojan políticas similares; **respeto a los derechos de la propiedad**: este asunto abarca la propiedad física e intelectual, así como el conocimiento de grupos definidos esto fomenta la inversión y la seguridad económica y también estimula la innovación, por lo cual para promover

estas prácticas la organización debería implementar políticas que promuevan el respeto al derecho de propiedad y conocimiento ancestral, realizar todas las averiguaciones para ratificar que cuenta con el derecho legal para usar o administrar una propiedad y pagar una precio justo por todos los títulos de propiedad que obtiene.

**Asunto 6: Asunto de Consumidores:** En su numeral 6.7.1.2 la Norma ISO 26000 determina que:

“Los asuntos de consumidores relativos a la responsabilidad social están relacionados con las prácticas justas de mercadotecnia, la protección de la salud y seguridad, el consumo sostenible, la resolución de controversias e indemnización, la protección y privacidad de la información, el acceso a productos y servicios esenciales, y la educación entre otros temas. Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor proporcionan información fundamental sobre los asuntos de consumidores y el consumo sostenible.” (Organización Internacional de Normalización (ISO), 2010)

La Organización Internacional de Normalización (ISO), (2010), por medio de la Norma ISO 26000 explica que es importante considerar que una organización puede contribuir con el derecho a la satisfacción de las necesidades básicas de las personas, las mismas que en un principio son la responsabilidad del estado, pero que en la práctica no lo hace adecuadamente, siendo así que la organización se vuelve consciente del impacto que tiene su operación en la capacidad de satisfacer las necesidades básicas de sus grupos de interés y de igual manera hacer consciencia de los mecanismos para evitar cualquier acto que pudiera poner en riesgo esta capacidad. Existen una serie de principios que corresponderían a una guía de acciones que son socialmente responsables y que las organizaciones deberían cumplir, la Organización Internacional de Normalización (ISO), (2010) en la Norma ISO 26000, explica que estos principios son tomados de los ocho derechos del consumidor, que son apoyados por las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, siendo estos: **satisfacer necesidades básicas:** consiste en tener el acceso a servicios y productos esenciales; **seguridad:** que es el derecho a mantenerse protegido frente a las acciones

de producción que pudieran atentar en contra de la vida y salud; **estar informados**: que es el derecho a recibir toda la información necesaria para tomar una decisión, además de estar resguardado ante la publicidad engañosa o con información falsa; **escoger**: es el derecho a optar dentro de la gama de productos ofertados con la seguridad de una calidad satisfactoria a pesar de sus precios; **ser escuchados**: es el derecho a la representación de los intereses del consumidor en la elaboración e implementación de políticas dictadas por el estado en cuanto al impulso de productos y servicios; **ser indemnizados**: es el derecho a recibir la compensación adecuada y equitativa en relación a la insatisfacción de un servicio o producto; **recibir educación para el consumidor**: que es el derecho a tener el conocimiento para tomar las decisiones adecuadamente respecto a productos y servicios y de igual manera conocer sobre sus derechos y responsabilidades como consumidores; y **un ambiente saludable**: que es el derecho a vivir en un contexto que no arriesgue el bienestar actual ni el de las generaciones próximas. Además de estos principios se incluyen unos adicionales como: respeto al derecho a la privacidad, enfoque preventivo, promoción de la igualdad de género y autonomía de la mujer y promoción del diseño universal.

**Asunto 7: Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad:** La Norma ISO 26000 (Organización Internacional de Normalización (ISO), 2010), en su numeral 6.8.1 plantea a la participación activa y al desarrollo de la comunidad como una pieza fundamental en el desarrollo sostenible, ya que estas acciones sobrepasan las etapas de identificación e involucramiento de las partes interesadas con la relación del impacto que genera la operación de la organización, sino también incluye la identificación de la comunidad y su apoyo total a esta. Con relación a esto se determina que el aporte que hace la organización hacia la comunidad ayuda a establecer escalas más altas de bienestar, haciendo referencia a una mejor calidad de vida de una sociedad. Este impulso no corresponde a un proceso que se haga de manera lineal, sino más bien corresponde a

un proceso a largo plazo en donde se presentarán diferencias, debido a las diferentes características culturales e históricas que tiene cada sociedad, por lo que es importante adquirir la responsabilidad y que esta sea compartida para con esto abordar e impulsar temas de bienestar de la sociedad como un bien en común. La Organización Internacional de Normalización (ISO), (2010), determina como principios de este asunto la interiorización de la organización en su lugar dentro de la comunidad, el reconocimiento y respeto a los derechos de las partes que integran la comunidad a tomar sus decisiones pensando en una meta u objetivo en común, el respeto a las características culturales e históricas de cada comunidad mientras se lleva a cabo su interacción y por último el reconocimiento del valor que tiene el trabajo de los socios comerciales, incentivando el intercambio de recursos, esfuerzo y experiencias.

## **Resultados**

Los resultados del proceso de observación que se realizó para determinar el cumplimiento de cada uno de los aspectos evaluados, mismos que fueron parametrizados de acuerdo a la Norma ISO 26000, se presentan en este apartado dentro de gráficos de pastel, detallando en porcentaje cuantos de estos se cumplen, no se cumplen o se cumplen parcialmente, para posteriormente presentar un análisis general de estos, resaltando no solo las áreas necesarias de mejora, sino también aquellos parámetros que la organización si cumple y en los que se destaca, entregando conceptos de valor a los esfuerzos que realiza por implementar prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en sus diferentes áreas, tomando en cuenta las limitaciones que pudieran tener en cuanto a recursos.

## Asunto 1: Gobernanza de la Organización.

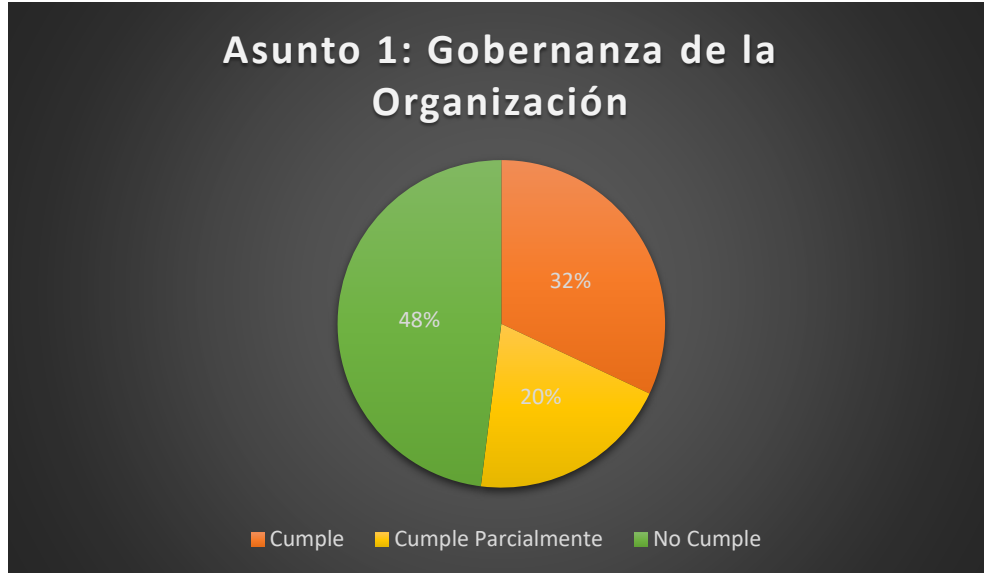


FIGURA 5: ASUNTO 1 GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN  
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

La figura 5 muestra los resultados del proceso de observación del Asunto 1: Gobernanza de la Organización. En este asunto se evaluaron veinticinco aspectos, determinados dentro de los parámetros de la Norma ISO 26000 en sus literales 6.2.1, 6.3.8, 6.2.2, 6.2.3.2, de esta manera se observa que la organización cumple con el 32% de los aspectos evaluados, cumple parcialmente con el 20%, y el 48% de estos aspectos no son cumplidos por la organización. Se observa que existen proyectos en marcha, los cuales entregarán los mecanismos a la organización para promover y evaluar el cumplimiento de sus valores y principios por parte de sus socios comerciales. Así mismo, se observan que no tienen políticas específicas que establezcan la NO discriminación al elegir los miembros que constituyen los órganos de gobierno de la organización y de igual manera NO posee un canal formal de comunicación sobre la conformación de estos. Se observa que, dentro de su proceso de toma de decisiones, no existen mecanismos que promuevan el uso eficiente de sus recursos, y tampoco cuenta con mecanismos que permitan la comunicación



y rendición de cuentas periódica a sus grupos de interés sobre las acciones y decisiones tomadas, las mismas que deben ser validadas o certificadas en una auditoría externa por un especialista. Por otro lado, el proceso de observación muestra también que la organización cuenta con un canal formalmente constituido donde se comunica la misión, visión, políticas y objetivos estratégicos, los mismos que incluyen un compromiso con el desarrollo sostenible. La organización cuenta con los mecanismos establecidos por la ley para la evaluación periódica de los órganos de gobierno por lo cual la información sobre la licitud de sus fondos y su correcto manejo son validados y certificados por una auditoría externa, que presenta su informe y reporta a la entidad de control respectiva.

## Asunto 2: Derechos Humanos

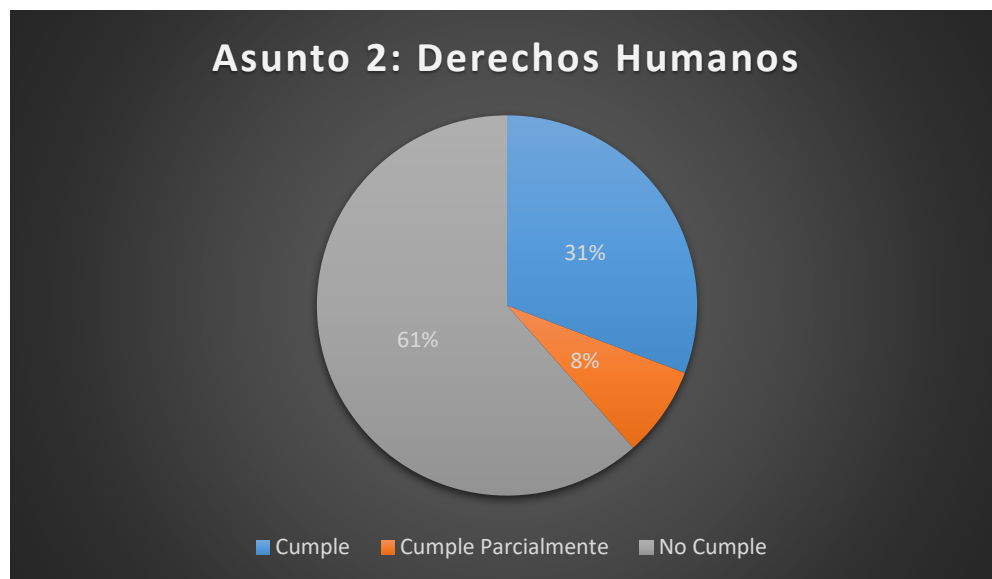


FIGURA 6: ASUNTO 2: DERECHOS HUMANOS  
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

En la Figura 6, se refleja la observación realizada en la organización sobre el Asunto 2: Derechos Humanos, para este asunto fueron trece los aspectos evaluados, los cuales se encuentran contenidos en los literales 6.3.1.2, 6.3.3.2, 6.3.6, 6.3.8, 6.3.4.1, 6.3.7, 6.3.5.2 y 6.3.4 de la Norma

ISO 26000 sobre derechos Humanos. La observación demuestra como la organización NO cumple con un 61% de los aspectos evaluados, siendo las políticas, estrategias y procedimientos de evaluación para determinar el respeto a los Derechos humanos, tanto en la publicidad como en el servicio entregado, en lo que se nota la más alta deficiencia. De igual manera, se evidenció la ausencia de políticas particulares que entreguen mecanismos a la organización para evitar el trabajo forzado y el trabajo infantil en sus operaciones, salvo aquellas políticas contenidas en las leyes vigentes en el país. Así mismo, no cuenta con un procedimiento documentado que sirva para determinar la rectificación de casos de niños, que, en el entorno de la organización, se encuentren en situación de trabajo infantil. La organización cumple con el 31% de los parámetros evaluados debido a la ley que se encuentra vigente en el país, sin embargo, no cuenta con políticas propias que observen el cumplimiento de estos principios.

### Asunto 3: Prácticas Laborales



FIGURA 7: ASUNTO 3: PRÁCTICAS LABORALES  
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

El proceso de observación sobre los diez aspectos evaluados en el Asunto 3: Prácticas Laborales contenidos en los numerales 6.4.3, 6.4.4, 6.4.6 y 6.4.7 de la Norma ISO 26000, se refleja en la Figura 7, donde se observa que el cumplimiento de la organización es del 90% de estos aspectos y que solo un 10% no se cumple. La organización lleva a cabo procedimientos y cuenta con mecanismos para comunicar de forma clara y eficiente los criterios de selección de personal acorde a la normativa vigente, resaltando sus exigencias para evitar acciones de discriminación. Se asegura sobre el cumplimiento de las condiciones de trabajo exigidos por la normativa vigente tales como jornada laboral justa, salarios adecuados, respeto a los días de descanso, etc. Tiene políticas formalmente establecidas y comunicadas eficientemente sobre seguridad de la información, la cual protege la información personal de sus colaboradores, así mismo cuenta con políticas con cero tolerancias a casos de acoso, discriminación, corrupción y soborno, y cuenta con los mecanismos para informar y capacitar a los colaboradores sobre su aplicación en todas las áreas de injerencia. Cuenta con políticas para promover la formación y capacitación de los trabajadores en sus áreas profesionales, así como también cuenta con políticas de incentivos económicos y sociales basados en las evaluaciones del rendimiento profesional y personal del equipo de trabajo en cada una de sus áreas. La organización cuenta con políticas establecidas que ofrecen estabilidad laboral e incentivos al crecimiento profesional en un ambiente de trabajo con competencia sana, inclusivo y libre de actos de discriminación.

#### Asunto 4: Medio Ambiente

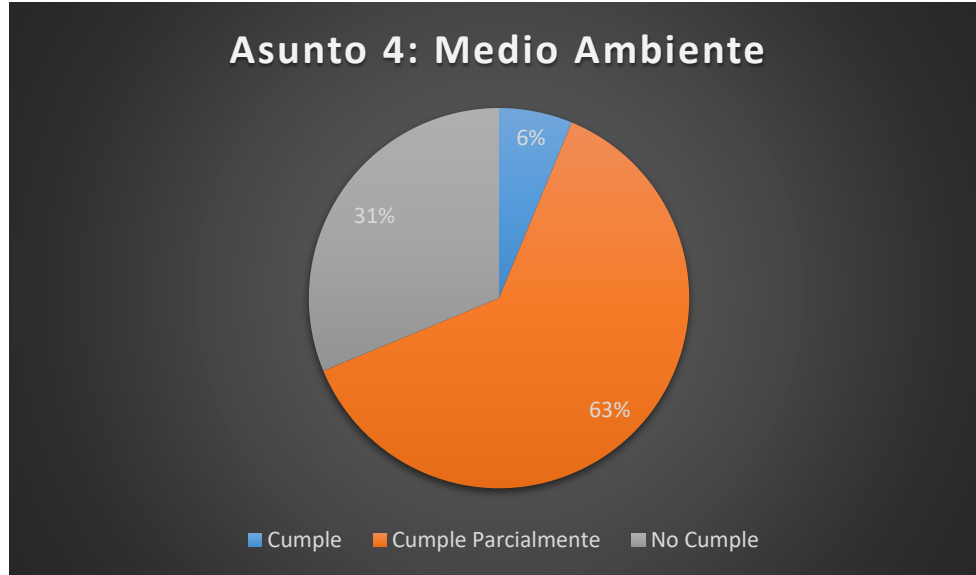


FIGURA 8: ASUNTO 4: MEDIO AMBIENTE  
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

En el Asunto 4: Medio Ambiente, se han considerado dieciséis aspectos a evaluar fundamentados en los numerales 6.5.3, 6.5.5 y 6.5.6 de la Norma ISO 2600 y en la Figura 8 se demuestra como la organización alcanza un 31% de no cumplimiento, un 63% de cumplimiento parcial y un 6% de cumplimiento. El cumplimiento parcial se debe a que la organización no ha desarrollado mecanismos ni políticas adicionales a las establecidas por la ley vigente en cuanto a temas de prevención de contaminación, protección del medio ambiente, biodiversidad y mitigación del cambio climático. No toman iniciativas ni invierten en planes de desarrollo para reducir el impacto ambiental de las acciones propias de su operación. En el proceso de observación se resalta que la mayoría de los mecanismos que implementa la organización en referencia a este asunto, son de manera orgánica y empírica, sin formalidad y sin la validación o certificación de un auditor externo. La organización realiza acciones para reducir el consumo de materiales en la entrega de sus servicios, sin embargo no tiene mecanismos de compensación o de reemplazo para los recursos

NO renovables que son usados en su operación, así mismo no cuenta aún con una política que dé preferencia a sus socios comerciales que demuestren un serio compromiso con el medio ambiente, pero se encuentra en proceso de elaboración de un código de conducta a través del cual todo aquel que decida establecer una relación comercial con la organización deberá cumplir.

### Asunto 5: Prácticas Justas de Operación

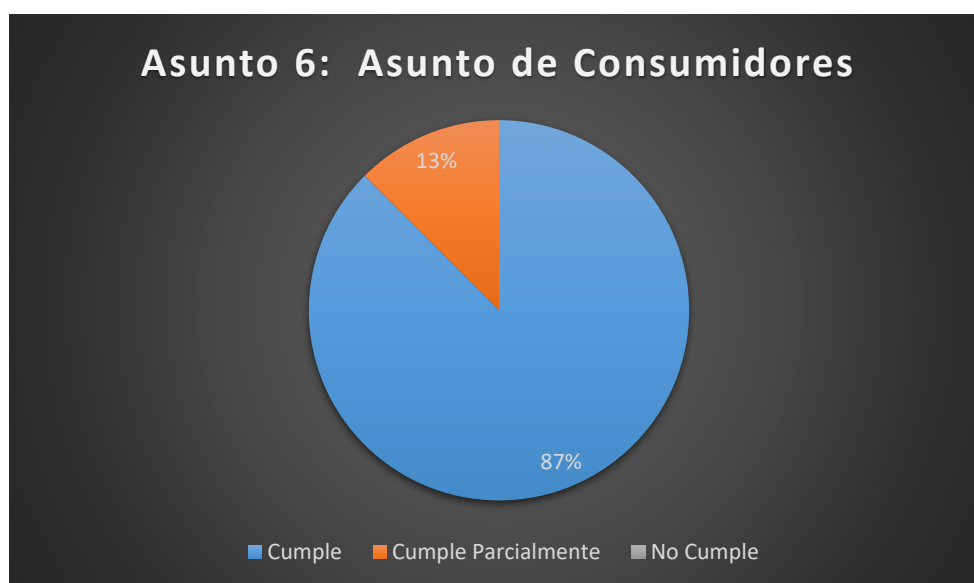


FIGURA 9: ASUNTO 5: PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN  
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

El proceso de observación del Asunto 5: Prácticas Justas de Operación, abarca ocho aspectos por evaluar, los cuales se contienen en el numeral 6.6.3, 6.6.4, 6.6.5 y 6.6.7 de la Norma ISO 26000, reflejando en la Figura 9 sus resultados. Se observa que la organización cumple con el 50% de estos aspectos, mientras que el 38% no se cumple y el porcentaje restante se cumple parcialmente. La organización tiene implementado una política de cero tolerancia hacia los actos internos de corrupción y soborno, y al momento se encuentra desarrollando una política, basada en la constitución de un código de conducta para todos sus socios comerciales, con la finalidad de evaluar a cada una de las partes interesadas sobre el respeto al cumplimiento de los estándares de ética que mantiene la organización. A pesar de no contar con mecanismos basados en políticas

anticorrupción formalmente constituidas para regular las inversiones, las alianzas y las asociaciones que desarrolle la organización, si posee una política que regula los procesos y establece las directrices y sanciones los actos de corrupción que pudieran darse de manera interna, aunque no posee un canal de comunicación adecuado para identificarlos y corregir los riesgos. La observación revela también que la organización si posee estrategias para evitar las prácticas que puedan entenderse como desleales con su competencia, así mismo cuenta con mecanismos para proteger los derechos de propiedad intelectual de sus socios comerciales.

#### **Asunto 6: Asunto de Consumidores**



**FIGURA 10: ASUNTO 6: ASUNTO DE CONSUMIDORES**  
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

La Figura 10 muestra el proceso de observación del Asunto 6: Asunto de Consumidores, el cual está conformado por siete aspectos fundamentados dentro de la Norma ISO 26000 en los numerales 6.7.3, 6.7.6, 6.7.7 y 6.7.8., reflejando el cumplimiento de la organización en el 87% de estos aspectos, es decir que cuenta con los mecanismos para el manejo y difusión de la información completa sobre las principales características de sus servicios, lo hace de forma comprensible y

accesible, siempre acompañada de profesionales capacitados en cada una de las características del servicio, asegurándose de cumplir su promesa de venta. Así mismo cuenta con los mecanismos para transmitir en la publicidad y en los actos de mercadeo los altos estándares de ética que son su principio fundamental, y que está acompañado de acciones inclusivas evitando el manejo de estereotipos que promuevan la discriminación. El 13% de los aspectos evaluados son cumplidos parcialmente por la organización, ya que se encuentran en desarrollo. Adicionalmente, se encuentran en proceso de implementación mecanismos de evaluación, a través de indicadores, para medir la satisfacción del consumidor por el servicio recibido, y así tomar las medidas correctivas en las posibles áreas de mejora.

#### **Asunto 7: Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad**



**FIGURA 11: ASUNTO 7: PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD**  
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

La Figura 11, muestra el resultado del proceso de evaluación del asunto 7: Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad, este asunto abarca ocho aspectos a evaluar, los cuales se encuentran contenidos en los parámetros establecidos en la Norma ISO 26000 en sus numerales

6.8.3, 6.8.4, 6.8.5, 6.8.6, 6.8.7. En los resultados se observa que el cumplimiento de la organización es del 62% de los aspectos contenidos en esta evaluación. La organización ha desarrollado un proyecto de servicios legales gratuitos que se encuentra formalmente constituido y en marcha hace más de 36 años, convirtiéndola en pionera, dentro de su giro de negocio, en desarrollar un proyecto de esta magnitud. Este proyecto le permite a la organización formar vínculos constructivos entre la comunidad de su área de influencia y el impacto de sus operaciones. Durante el 2021 este proyecto atendió más de 2 000 casos gratuitos, entregó más de 10 000 horas de trabajo de profesionales de su propia plantilla, atendió más de 200 casos con 11 000 horas de terapia y dictó 700 charlas virtuales sobre temas jurídicos y sociales relevantes para el país. Sin embargo, el 25% de los aspectos evaluados no se cumplen y el 13% se cumplen parcialmente, esto en referencia a que, a pesar de tener un proyecto formalmente constituido, que tiene participación activa en el desarrollo de la comunidad, la organización no ha desarrollado aun políticas que permitan la inversión para promover tradiciones y cultura, además de no tener constituidos mecanismos que permitan desarrollar fuentes de ingreso económico para las comunidades de su área de influencia.

## **CONCLUSIONES**

En términos generales y según lo observado y presentado en la figura 12, la organización tiene un 43% de cumplimiento total de acuerdo con los parámetros establecidos por la Norma ISO 26000. Esto indica que existe aún áreas de mejora, y que para incorporar la Responsabilidad Social en cada aspecto de la organización se requiere un alto nivel de compromiso y comprensión por parte de todas las áreas de la empresa. De igual forma, queda aún pendiente dirigir los esfuerzos de todas las áreas a la toma de conciencia sobre la Responsabilidad Social, centrándose en la comprensión de todos los aspectos detallados en la norma ISO 26000 incluyendo sus principios, materias y asuntos fundamentales.





**FIGURA 12: CUMPLIMIENTO TOTAL ISO 26000**  
**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

El proceso de observación muestra la necesidad de mejora en asuntos como la Gobernanza de la Organización, para lo cual la organización objeto de este estudio debe de revisar los parámetros que les permitan incluir políticas de NO discriminación en la constitución de los órganos de gobierno de la empresa, la implementación de mecanismos de comunicación de las decisiones tomadas para promover estrategias de sostenibilidad e introducir en sus procesos la verificación de un tercero independiente (auditoría externa) que valide este cumplimiento. Se observa también la necesidad evaluar los parámetros determinados en el asunto sobre Derechos Humanos, ya que se evidenció que no existe políticas propias sobre este asunto, dejando abiertas las posibilidades para que dentro o fuera de la organización se atente en contra de estos Derechos, sin tener un mecanismo para resarcir daños o resolver conflictos. Es por esto que es importante desarrollar e implementar estas políticas dentro de la organización para que se garantice la observancia de los Derechos Humanos por parte de todos los grupos de interés. Un asunto adicional que es posible mejorar, es el asunto de Medio Ambiente, ya que se observa que la organización

muestra acciones sin impacto, por lo que se identificó que es necesario desarrollar estrategias con acciones específicas de protección al medio ambiente, las mismas que deberán tener un canal de comunicación, un mecanismo de control de cumplimiento y un proceso de evaluación de los resultados que sean certificados por un auditor externo, y con esto resaltar el papel protagónico que cumple la protección del medio ambiente dentro del accionar de la organización.

Se concluye, en términos generales, que la organización realiza un trabajo aceptable en cuanto a responsabilidad social, se determina que sus esfuerzos están orientados a la mejora interna, al cuidado de su talento humano y que realiza una labor equilibrada para la obtención de beneficios propios y beneficios para sus áreas de interés. Reconoce que la Responsabilidad Social Empresarial, es un proceso integral, que no responde a la ubicación, tamaño o actividad que la organización realice, sino más bien impulsa a que estos factores sean las razones por las que la empresa se comprometa a tener prácticas más eficientes de operación, reconociendo así el impacto que esta posee sobre sus partes interesadas, entregándoles las herramientas para el cumplimiento de sus objetivos de sostenibilidad. Se observa también el interés por desarrollar positivamente las áreas que se encuentran aún por mejorar, y esto se manifiesta en el trabajo constante sobre la mejora continua de sus procesos, en el desarrollo e implementación de nuevas políticas que abarquen a profundidad temas como el medio ambiente, las prácticas justas de operación y el asunto sobre sus consumidores.

La Norma ISO 26000 es una herramienta que marca el camino hacia la sostenibilidad, la cual ofrece paso a paso los principios fundamentales para la integración de planes de Responsabilidad Social que una organización debería incorporar como acciones prioritarias en sus prácticas diarias. La organización observada reconoce que la implementación de la Norma sobre sus operaciones sería una importante contribución a la consecución de sus objetivos de desarrollo

sostenible y entiende que el compromiso adquirido de realizar una constante evaluación sobre estos asuntos, le permite seguir enrumbándose hacia su desarrollo integral.

Lo resultados de este trabajo entregan un escenario real de la organización objeto de este estudio y nos permite conocer e incentivar trabajos adicionales en temas de Responsabilidad social, ya que se identificaron las áreas que pueden beneficiarse de una mejora potencial y, a su vez, evaluar su progreso. Todo esto con el objetivo de generar compromiso entre sus grupos de interés, y que en un futuro le permita a esta empresa estar dentro de las organizaciones líderes en proyectos de Responsabilidad Social Empresarial, incorporando altos estándares en sus operaciones que aporten un verdadero valor a la sociedad y haciéndose merecedora de distinciones que nos son más que la muestra de un real compromiso con el desarrollo sostenible de este país.

# ANEXOS

Tabla 1. Gobernanza de la Organización

Parámetro ISO 26000	Aspecto a Evaluar	Evidencia del Cumplimiento	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple
6.2.1 "Gobernanza de la organización". Visión general sobre la gobernanza de la organización.	1. Cuenta con un mecanismo para identificar y dar cumplimiento a las leyes y regulaciones aplicables.				
6.3.8 "Derechos Humanos". Derechos Civiles y políticos.	2. Cuenta con políticas para evitar cualquier tipo de discriminación en la constitución de los órganos de gobierno dentro de su organización.				
6.2.2 "Gobernanza de la organización". Principios y consideraciones.	3. Cuenta con órganos de gobierno y control formalmente constituidos y que operan en la actualidad.				
	4. Se ha identificado, definido y se declaran expresamente los principios que rigen su organización.				
	5. Cuenta con los mecanismos apropiados para promover los principios y valores establecidos entre su personal y demás partes interesadas.				
	6. Cuenta con un mecanismo para evaluar el respeto por los principios y valores establecidos por su organización.				
	7. El gobierno actual de su organización informa sobre la composición, participantes y métodos de comunicación establecidos.				
	8. Los órganos de gobierno cuentan con políticas establecidas que permitan promover el reconocimiento, evaluación y satisfacción de las opiniones y expectativas de todos los grupos de interés de su organización.				
	9. Los órganos cuentan con mecanismos formales para promover como parte de sus procesos de toma de decisiones el uso regulado y eficiente de los recursos naturales, financieros y humanos.				
6.2.3.2. "Gobernanza de la organización". Acciones y expectativas relacionadas.	10. Las decisiones se registran y comunican a todos los niveles de la organización.				
	11. La información sobre el impacto de las decisiones y actividades en el medio ambiente y la sociedad son validadas por un tercero independiente.				
	12. La información sobre el origen y manejo de los recursos financieros es validada por un tercero independiente.				
	13. Se rinde cuentas con respecto a sus acciones y decisiones de manera periódica a todas sus partes interesadas.				
	14. Se cuentan con mecanismos para la prevención y resolución de conflicto de interés.				
	15. Se cuenta con un mecanismo para comunicar los errores, fallas o inconvenientes presentados debido a decisiones y actuaciones a todas las partes interesadas de su organización.				
	16. Se cuenta con mecanismos de revisión y evaluación periódica de los órganos de gobierno de la organización.				
	17. Cuenta con una plataforma estratégica formal que incluya misión, visión, políticas y objetivos estratégicos.				
	18. La misión y la visión de la empresa incluyen un compromiso explícito con el desarrollo sostenible.				
	19. La misión y la visión de la empresa incluyen un compromiso explícito con los diferentes grupos de interés.				
	20. Cuenta con políticas para la identificación de grupos de interés.				
	21. Cuenta con políticas para evaluar e identificar sus impactos económicos, sociales y ambientales.				
	22. Los objetivos estratégicos también incluyen metas sociales y ambientales.				
	23. Se ha vinculado a iniciativas o programas que promueven la responsabilidad social.				
	24. Se identifican y comunican a todos los niveles el compromiso social y ambiental de cada uno de los procesos de la organización.				
	25. Se han creado incentivos económicos y no económicos asociados al desempeño social y ambiental de la organización.				

Tabla 2. Derechos Humanos

Tabla 2. Derechos Humanos					
Asunto 2: Derechos Humanos					
Parámetro ISO 26000	Aspecto a Evaluar	Evidencia del Cumplimiento	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple
6.3.1.2: Derechos Humanos y responsabilidad social. 6.3.8: Derechos Civiles y políticos.	1. Cuenta con una política de respeto a los derechos humanos con mecanismos de evaluación y control.				
6.3.3.2. "Derechos Humanos". Debida Diligencia. Acciones y expectativas relacionadas.	2. Se implementan programas de formación para empleados sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades.				
	3. Realizan inversiones, alianzas y asociaciones basadas en el respeto de los derechos humanos.				
	4. Se llevan a cabo procedimientos de selección y contratación de proveedores, contratistas o distribuidores que garanticen el respeto a los derechos humanos.				
6.3.6. "Derechos Humanos" Resolución de reclamaciones.	5. Existen canales de comunicación eficientes que permitan identificar, investigar y dar solución a riesgos o violaciones a los derechos humanos.				
	6. Cuenta con mecanismos claros para la toma de medidas disciplinarias internas.				
6.3.8. "Derechos Humanos". Derechos Civiles y políticos.	7. Existen políticas para asegurar que se ejerza el derecho a la libertad de asociación por parte de los empleados.				
6.3.4.1. "Derechos Humanos". Situaciones de riesgo para los derechos humanos.	8. Cuenta con mecanismos que impidan que exista trabajo infantil en las operaciones de su organización.				
	9. Cuenta con mecanismos que impiden el trabajo forzado en las operaciones de la empresa.				
6.3.7. "Derechos Humanos". Discriminación y grupos vulnerables.	10. Cuenta con mecanismos para evitar la discriminación en cualquiera de sus formas.				
6.3.5.2 "Derechos Humanos". Evitar la complicidad. Acciones y expectativas relacionadas.	11. Existen estrategias para evitar el desplazamiento o complicidad en desplazar personas de sus propias tierras.				
	12. Se realizan procesos de evaluación que determinen si se están respetando los derechos humanos en la publicidad ofrecida y / o servicios brindados.				
6.3.4. "Derechos Humanos". Situaciones de riesgo para los derechos humanos.	13. Cuentan con un procedimiento documentado que determine la remediación de los casos de niños que se encuentren trabajando en situaciones enmarcadas en la definición de trabajo infantil.				

Tabla 3. Prácticas Laborales					
Asunto 3: Prácticas Laborales					
Parámetro ISO 26000	Aspecto a Evaluar	Evidencia del Cumplimiento	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple
6.4.3 "Prácticas Laborales". Trabajo y relaciones laborales"	1. Existen criterios claros para la selección y vinculación de personal, acorde a las exigencias legales que eviten situaciones de discriminación.				
6.4.4 "Prácticas Laborales". Condiciones de trabajo y protección social.	2. Se asegura el cumplimiento de las condiciones de trabajo exigidas legalmente que incluyan salarios adecuados, jornada laboral, vacaciones, licencias de maternidad.				
6.4.3 "Prácticas Laborales". Trabajo y relaciones laborales"	3. Cuenta con mecanismos para informar y participar al personal sobre cualquier cambio que los pueda afectar.				
	4. Se evita el empleo masivo de personal temporal.				
	5. Se protege la privacidad de los datos personales de los trabajadores.				
6.4.3 "Prácticas Laborales". Trabajo y relaciones laborales"	6. Cuenta con mecanismos que eviten situaciones de hostigamiento en el lugar de trabajo a nivel físico, verbal, sexual, psicológico y / o amenazas.				
	7. Se llevan a cabo estrategias para garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores, contemplando la implementación de programas de salud ocupacional y seguridad industrial, de acuerdo con lo establecido por la ley.				
6.4.6 "Prácticas Laborales". Salud y seguridad ocupacional.					
6.4.3 "Prácticas Laborales". Trabajo y relaciones laborales"	8. Se cuenta con mecanismos para asegurar la diversidad e igualdad de oportunidades de los trabajadores.				
6.4.7. "Prácticas Laborales". Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.	9. Se ejecutan acciones de promoción, formación y capacitación de los trabajadores.				
	10. Se cuenta con políticas de apoyo para los trabajadores despedidos con programas de ubicación, emprendimiento y formación laboral.				

Tabla 4. Medio Ambiente

Asunto 4: Medio Ambiente					
Parámetro ISO 26000	Aspecto a Evaluar	Evidencia del Cumplimiento	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple
6.5.3 "Medio Ambiente". Prevención de la contaminación.	1. Realiza acciones para mejorar y reducir los materiales utilizados en la fabricación de productos / servicios con base en la legislación y acuerdos internacionales.				
	2. Se ejecutan acciones para el manejo y reducción de energía utilizada con base en la legislación y acuerdos internacionales.				
	3. Se ejecutan acciones para el cuidado de las fuentes, manejo, reducción y reciclaje del agua utilizada en los procesos y/o servicios con base en la legislación y acuerdos internacionales.				
6.5.6 "Medio Ambiente". Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales.	4. Se ejecutan acciones para conocer y mitigar los impactos sobre la biodiversidad con base en la legislación y acuerdos internacionales.				
6.5.5 "Medio Ambiente". Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo.	5. Se ejecutan acciones para el manejo y mitigación de las emisiones de gases de efecto invernadero, sustancias destructoras de la capa de ozono y otras emisiones significativas con base en la legislación y acuerdos internacionales.				
	6. Se ejecutan acciones para el manejo y la reducción de residuos y vertimientos con base en la legislación y acuerdos internacionales.				
6.5.3 "Medio Ambiente". Prevención de la contaminación.	7. Durante el ciclo de vida del producto, se ejecutan acciones para mitigar y manejar su impacto en el medio ambiente de acorde a la legislación y acuerdos internacionales.				
	8. Cuenta con mecanismos que aseguran el cumplimiento de la legislación ambiental asumiendo responsabilidades por los impactos derivados de la operación.				
6.5.6 "Medio Ambiente". Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales.	9. Se llevan a cabo acciones para el manejo y la mitigación del impacto ambiental derivado del transporte de productos y materiales utilizados en las actividades de producción de la organización.				
6.5.6 "Medio Ambiente". Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales.	10. Se ejecutan acciones de inversión ambiental con base en la legislación y acuerdos internacionales.				
	11. Se ejecutan acciones para controlar y reducir los riesgos asociados al uso y desecho de materiales tóxicos.				
	12. Se cuenta con mecanismos de prevención y minimización de impactos por ruido, olor, luz, vibraciones y contaminación del suelo en el lugar en que opera.				
	13. Existen planes de inversión y desarrollo de tecnologías para reducir el impacto ambiental de su operación y promover una producción más limpia.				
	14. Se ejecutan acciones para identificar, prevenir riesgos ambientales y controlar accidentes relacionados. Se asegura una mejora continua en la operación.				
6.5.4. "Medio Ambiente". Uso sostenible de los recursos.	15. Se complementan o se reemplazan recursos no renovables con fuentes alternativas y sostenibles de bajo impacto.				
6.5.6 "Medio Ambiente". Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales.	16. Se da preferencia al uso de productos y servicios de proveedores que demuestran compromiso con el medio ambiente.				



**Tabla 5. Prácticas justas de Operación**

<b>Asunto 5: Prácticas justas de Operación</b>					
<b>Parámetro ISO 26000</b>	<b>Aspecto a Evaluar</b>	<b>Evidencia del Cumplimiento</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple Parcialmente</b>	<b>No Cumple</b>
6.6.3. "Prácticas justas de operación". Anticorrupción.	1. Cuenta con políticas para evitar el soborno y la corrupción en cualquiera de sus formas.				
	2. Existen programas de capacitación para empleados en procedimientos anticorrupción, directrices de operación y sanciones.				
	3. Cuenta con canales de comunicación adecuados para identificar y corregir riesgos y situaciones de corrupción.				
	4. Se ejecutan acciones para asegurar la transparencia en los trámites, donaciones, patrocinios, regalos y gastos de representación.				
6.6.4. "Prácticas justas de operación". Participación pública responsable.	5. Cuenta con mecanismos para asegurar la transparencia en las contribuciones políticas.				
	6. Cuenta con mecanismos para realizar inversiones, alianzas y asociaciones con base en políticas anticorrupción.				
6.6.5. "Prácticas justas de operación". Competencia justa.	7. Se establecen estrategias para evitar prácticas monopolísticas y desleales con la competencia.				
6.6.7. "Prácticas justas de operación". Respeto a los derechos de la propiedad.	8. Se ejecutan acciones para proteger y respetar los derechos de propiedad intelectual y física.				

Tabla 6. Asunto de Consumidores

Asunto 6: Asunto de Consumidores					
Parámetro ISO 26000	Aspecto a Evaluar	Evidencia del Cumplimiento	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple
6.7.3. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.	1. Cuenta con mecanismos para el manejo y difusión de información completa, precisa y comprensible respecto a los sellos, etiquetas y comunicación de las principales características de sus servicios.				
	2. Cuenta con mecanismos para asegurar la veracidad, transparencia de las actividades de mercadeo, la publicidad y las comunicaciones en cuanto a: precios, características, cantidades, términos, condiciones y entregas.				
	3. Cuenta con mecanismos para asegurar la transmisión de valores constructivos en la sociedad, comunicaciones y acciones de mercadeo, promover campañas sociales y de inclusión, evitando el uso de imágenes que promuevan la discriminación y estereotipos.				
6.7.6 Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.	4. Se toman acciones para asegurar la promesa de venta, la adecuada respuesta a las quejas y reclamos y el servicio postventa para los clientes, usuarios y / o consumidores teniendo en cuenta las expectativas de los mismos.				
	5. Cuenta con mecanismo para identificar, medir la satisfacción de los clientes, usuarios y consumidores y corregir fallas.				
6.7.3. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.	6. Existen procesos para asegurar que los contratos sean claros, legibles y comprensibles, incluyendo información pertinente y suficiente.				
6.7.7. Protección y privacidad de los datos de los consumidores.	7. Cuenta con mecanismo para garantizar el respeto a la privacidad de la información confidencial de los clientes, usuarios y consumidores.				
6.7.8. Acceso a servicios esenciales.	8. Se han desarrollado estrategias para asegurar el acceso permanente a los servicios esenciales con calidad, equidad y rápida respuesta a fallas.				

Tabla 7. Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad

Asunto 7: Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad					
Parámetro ISO 26000	Aspecto a Evaluar	Evidencia del Cumplimiento	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple
6.8.3. Participación activa de la comunidad.	1. Realiza acciones que fomentan la generación de relaciones constructivas entre las comunidades del área de influencia y el impacto de sus operaciones.				
	2. Realiza acciones que fomentan las relaciones colaborativas y transparentes con los gobiernos locales, regionales o nacionales.				
6.8.4. Educación y cultura.	3. Cuenta con mecanismos para promover el acceso a educación, servicios sociales e infraestructura a las comunidades de área de influencia o con algún tipo de relación.				
6.8.6 Desarrollo y acceso a la tecnología.	4. Existen políticas de apoyo a las comunidades de área de influencia o con algún tipo de relación, en actividades de promoción y prevención de salud y / o acceso a la educación, transferencia y desarrollos tecnológicos.				
6.8.4. Educación y cultura.	5. Cuenta con mecanismos que garanticen el respeto a las tradiciones, cultura y tejido social de las comunidades de área de influencia o comunidades con algún tipo de relación.				
6.8.5. Creación de empleo y desarrollo de habilidades.	6. Fomenta actividades que permitan desarrollar fuentes alternativas de ingresos a las comunidades de área de influencia.				
6.8.7 Generación de riqueza e ingresos	7. Se busca identificar las necesidades, priorizar y asignar recursos para la realización de proyectos sociales en acuerdo con la comunidad.				
6.8.4. Educación y cultura.	8. Se establecen proyectos de inversión que promuevan las tradiciones, cultura y valores sociales de las comunidades.				

# Referencias Bibliográficas

- Acosta Veliz, M., Lovato Torres, S., & Buñay Cantos, J. (2018). La responsabilidad social corporativa y su rol en las empresas ecuatorianas. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(2), 105-117.  
doi:<https://doi.org/10.22507/rli.v15n2a8>
- Acosta, C. (2017). *Expok Comunicacion de sustentabilidad y RSE*. Obtenido de <https://www.expoknews.com/auditoria-en-rse-que-es-y-como-se-hace/>
- Ambito Empresarial, Publicayo Cia. Ltda. (2022). Distintivo ESR un proceso de autoconocimiento y mejora institucional. *Ambito Empresarial*, 8-10.
- Ambito Empresarial, Publicayo Cia. Ltda. (2022). ODS: herramienta de Planificacion y Seguimiento. *Ambito Empresarial*, 12-13.
- Ambito Empresarial, Publicayo Cia. Ltda. (2022). Ranking de empresas sostenibles en Ecuador. *Ambito Empresarial*, 4-6.
- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). *ISO 26000, Una Guía para la Responsabilidad Social de las Organizaciones*. Navarra: IESE Business School Universidad de Navarra.
- Bowen, H. R. (1953). *Social responsibilities of the businessman*. New York: Harper and Brothers.
- Cajiga Calderón, J. F. (22 de 02 de 2009). *CEMEFI*. Obtenido de Centro Mexicano para la Filantropia: [https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf)
- Camacho Solis, J. I. (enero-junio de 2015). Las normas de Responsabilidad Social. Su dimension en el ambito laboral de las empresas. *Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM*, 20, 3-29.
- Casado Cañeque, F. (2006). *La RSE ante el espejo : carencias, complejos y expectativas de la empresa responsable en el siglo XXI*. Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza.
- Coba Molina, E., Zurita Meza, E., Proaño Lopez, P., & Díaz Cordova , J. (2017). La responsabilidad social empresarial en las empresas del Ecuador. Un test de relación con la imagen corporativa y desempeño financiero. *Ingenieria Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, V(18), 23-44.  
doi:<http://servicio.bc.uc.edu.ve/ingenieria/revista/Inge-Industrial/>
- Deloitte & Touche Ecuador Cia. Ltda. (2019). *Estudio de tendencias de Sostenibilidad 2019*. Deloitte & Touche Ecuador Cia. Ltda.
- Deloitte Ecuador . (2016). *La Responsabilidad Corporativa: factor estratégico para el crecimiento*. Quito.
- Frederick, W. C. (1960). Growing Concern Over Business Responsibility. *Management Review*, 2(4), 54-61.  
doi:<https://doi.org/10.2307/41165405>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). Mexico: McGraw-Hill / Interamericana de Editores, S.A. de C.V.
- Iglesias Mora, P., & Vera Campuzano, N. (2017). Incidencia de la cultura administrativa en la sustentabilidad de las empresas familiares en el litoral. *Revista Espirales*, 57-70. doi:<https://doi.org/10.31876/re.v1i9>
- Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador. (01 de 01 de 2016). *IRSE REsponsabilidad Social Empresarial Sostenibilidad*. Obtenido de <http://www.irse-ec.org/>
- Morán , C., Rodriguez, L., Torres , M., Aguilar , A., & Villalta , M. (2016). Stakeholders, responsabilidad social en ecuador. *Revista CTU Ciencia y Tecnología UPSE*, 21-30. doi:<https://doi.org/10.26423/rctu.v3i2.147>
- Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa RSC. (2014). *Introducción a la Responsabilidad Social Coporativa*. Obtenido de [https://observatoriorsc.org/wp-content/uploads/2014/08/Ebook\\_La\\_RSC\\_modific.06.06.14\\_OK.pdf](https://observatoriorsc.org/wp-content/uploads/2014/08/Ebook_La_RSC_modific.06.06.14_OK.pdf)
- Organizacion de las Naciones Unidas. (2015). *Asamblea General de las Naciones Unidas*. Obtenido de <https://www.un.org/es/ga/president/65/issues/sustdev.shtml>
- Organización Internacional de Normalización (ISO). (2010). ISO 26000.
- Orjuela Buitrago, D. (s.f.). Guía para Auditar Responsabilidad Social Empresarial Basado en las normas ISO 26000, SA 8000 y la legislación colombiana. Colombia.
- Ormaza Andrade, J., Ochoa Crespo, J., Ramírez Valarezo, F., & Quevedo Vázquez, J. (2020). Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la Agenda 2030/ Corporate social responsibility in Ecuador: Approach from the 2030 Agenda. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVI(3), 175-193. doi:<https://doi.org/10.31876/rcs.v26i3.33241>
- Plataforma de Responsabilidad Social. (2015). *Care Ecuador*. Obtenido de <https://www.care.org.ec/wp-content/uploads/2020/07/Boletin-Version-Final.pdf>
- Secretaria Nacional de Planificacion 2021. (2021). *Plan de Creación de Oportunidade 2021-2025*. Quito: Secretaria Nacional de Planificacion .
- Suasnavas Bermudez, P., Andrade Mantilla, A., Granda Duran, K., Dávalos Morocho , H., Cardenas Cahueñas, H., & Gomez Carcía , A. (2019). Responsabilidad Social y gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo: panorama de las empresas ecuatorianas. *Resvista Espacios*, 40(4), 18.
- Villacís Láñez, C. A., Suarez Nuñez, Y. F., & Güillín Llanos, X. M. (2016). Análisis de la Responsabilidad Social en el Ecuador. *Revista Publicando*, 8(3), 452-466.