



Universidad del Azuay

Facultad de Ciencias de la Administración

Escuela de Administración de Empresas

**Propuesta de una herramienta genérica para medir la responsabilidad social
empresarial (RSE) en entidades educativas**

**Trabajo de graduación previo a la obtención del título de
Ingeniera Comercial**

Autores:

Paola Katalina Alvarado Andrade

Viviana Carolina Bacuilima Yunga

Director:

Ing. Juan Manuel Maldonado Matute

**Cuenca, Ecuador
2020**

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo quiero dedicar a Ruth mi mamá quien ha sido el pilar fundamental en mi vida y el apoyo en este largo camino, también a mi hija Rafaela porque es a ella a quien he quitado varias horas de atención durante estos años universitarios pero es ella el motor que me ha impulsado para alcanzar metas planteadas con dedicación y perseverancia.

Viviana Carolina Bacuilima Yunga

El presente trabajo dedicado de manera especial a quienes son los pilares fundamentales en mi vida, a mis padres, Patricio y Catalina, quienes siempre me han apoyado, y me han dado sus palabras de aliento, su incondicional cariño y amor, a ellos quienes han hecho todos los esfuerzos para lograr cumplir mi gran meta. A mi hija, Emilia, que día a día me regala una sonrisa y me ha dado fortaleza para seguir adelante.

Paola Katalina Alvarado Andrade

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer primeramente a mi mamá quien ha sido la mujer más importante en mi vida y el apoyo principal en todo este camino universitario, es gracias a ella y a su motivación que estoy cumpliendo una meta y un sueño anhelado, como no agradecerle por ser la guerrera más fuerte que supo guiarme día a día y dedicarme todo su tiempo.

A mis hermanos Andrea, Diego y María Belén con quienes estoy completamente agradecida por el apoyo incondicional, sus consejos, su tiempo y sobre todo su amor.

A mi hija Camila Rafaela quien ha sido el impulso y la razón más grande de mi vida, le agradezco porque ha sabido comprender mis tiempos de estudios, tareas y trabajos para con esfuerzo culminar esta carrera y poder encaminarnos juntas en la vida diaria.

Como no agradecer a mi director de tesis Ing. Juan Manuel Maldonado Matute que nos ha sabido guiar en este proyecto e impartir sus conocimientos, brindándonos su tiempo y paciencia para culminar con este trabajo de titulación.

A mi compañera con la que realice este proyecto Paola Alvarado gracias por su tiempo, apoyo y paciencia.

Finalmente, un agradecimiento a toda mi familia por siempre brindarme un consejo y su apoyo.

Viviana Carolina Bacuilima Yunga

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios, por permitirme llegar hasta aquí, por darme sabiduría y fortaleza para poder continuar, gracias a Él he podido cumplir una de mis metas.

Agradezco a mis padres, por el gran apoyo, económico y moral, por estar en cada momento de mi vida y ayudarme a seguir adelante para cumplir todos mis objetivos, gracias a ellos he alcanzado mi gran meta de ser una profesional. A mis hermanos, Erika y Gabriel, que me han brindado su apoyo, su paciencia y su cariño.

Mi agradecimiento sincero a mi director de tesis, Ing. Juan Manuel Maldonado Matute, por su orientación y su paciencia durante todo este proceso.

A mi compañera y amiga de tesis Viví, por el tiempo y la gran paciencia que me ha tenido, gracias por permitirme compartir este proyecto para poder cumplir nuestra gran meta.

A mis amigos, quienes me han brindado su amistad sincera y han estado conmigo durante todo este proceso.

Finalmente, quiero agradecer a toda mi familia que me ha estado apoyando y animando a seguir adelante para conseguir mis objetivos.

Paola Katalina Alvarado Andrade

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO 1	12
1. Antecedentes de la Responsabilidad Social Empresarial.....	12
1.1 Historia de la RSE.....	12
1.2 La RSE en la actualidad y en el Ecuador.	21
CAPÍTULO 2	26
2. Normativas de la RSE y elección de las normas.....	26
2.1 Norma AA1000 SA (Assurance Standard):	26
2.2 SA8000 Social Accountability International (SAI)	27
2.3 Global Reporting Initiative (GRI).....	28
2.4 ISO 26000 – Guía para la Responsabilidad Social Empresarial	29
2.5 Libro Verde de la UE:	30
2.6 Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable SGE 21	31

2.7 Elección de las normas y comparación.....	32
2.7.1 Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable SGE 21	33
2.7.2 ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social:	46
2.7.3 Cuadro comparativo entre las normas.....	61
CAPÍTULO 3	64
3. Desarrollo de la herramienta.....	64
3.1 Instituciones educativas	64
3.2 Actores	65
3.3 Estructura de la herramienta de medición.....	66
3.4 Definición de ámbitos y factores.....	68
3.5 Definición de preguntas por factores.	79
3.6 Escala de calificación para la herramienta.....	84
3.7 Validación de la herramienta	85
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	92
BIBLIOGRAFÍA	94
ANEXOS	97

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Pirámide de la RSE.....	18
Gráfico 2: Radar de los 5 ámbitos con puntaje máximo.....	85
Gráfico 3. Radar-Estudiante.....	86
Gráfico 4. Radar-Docente.....	87
Gráfico 5. Radar- Personal de servicio.....	88
Gráfico 6. Radar- Personal administrativo.....	89
Gráfico 7. Radar- Padres de familia.....	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Frentes de medición de la SGE 21.....	45
Tabla 2: Frentes de medición de la ISO 26000.....	60
Tabla 3. Cuadro comparativo normas.....	61
Tabla 4: Ámbitos, frentes y factores de la RSE en la educación.....	67
Tabla 5. Resultados de la validación de la herramienta.....	86

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Herramienta de medición de RSE en entidades educativas.....	97
Anexo B. Resumen de los resultados de la validación de la herramienta.....	103

RESUMEN

La responsabilidad social empresarial (RSE), un tema de gran relevancia y difusión hoy en día se encuentra en auge en la sociedad, ya que alienta el desarrollo sostenible, el correcto comportamiento de las empresas y está ligado a políticas gubernamentales en diferentes países. El objetivo de esta investigación es crear una herramienta genérica que permita medir la RSE en las instituciones educativas ya que no se cuenta con un instrumento para evaluar este sector. Se realizará una investigación bibliográfica para crear una base teórica y luego se crearán los diferentes ámbitos, frentes y factores de evaluación que permitan medir la RSE en este sector mediante un enfoque cualitativo.

Palabras claves: RSE, responsabilidad social empresarial, instituciones, herramienta genérica, responsabilidad educativa, frentes, factores, ámbitos, medición.

ABSTRACT

Corporate social responsibility (CSR), a topic of great relevance and dissemination, nowadays it is booming in society, since it encourages sustainable development, the right behavior of companies and is linked to government policies in different countries. The objective of this research was to create a generic tool that allows CSR to be measured in educational institutions since there is no instrument to evaluate this sector. Bibliographic research was carried out to create a theoretical basis and then into the different areas, fronts and evaluation factors that allow CSR in this sector to be measured through a qualitative approach.

Keywords: CSR, corporate social responsibility, institutions, generic tool, educational responsibility, fronts, factors, areas, measurement.



Ing. Juan Manuel Maldonado Matute



Paola Katalina Alvarado Andrade
0995984892
pao-cata@es.uazuay.edu.ec



Viviana Carolina Bacuilima Yunga
0987414931
viviana95@es.uazuay.edu.ec



UNIVERSIDAD DE
AZUAY
Dpto. Idiomas



Translated by Mgt. Karina Durán

INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social empresarial (RSE) surge a partir de diferentes conflictos mundiales, las empresas empiezan a darse cuenta que su finalidad no solo es la venta de los bienes y servicios sino también dar valor a lo que la sociedad les brinda. Este tema ayuda a conocer cómo las empresas son responsables con la sociedad. La RSE a través del tiempo se ha ido introduciendo para el bienestar de la sociedad, tomando en cuenta que esto es un trabajo de todas las personas, entiendo que su ámbito de aplicación es tan diverso sabiendo que existen diferentes formas de llevarla a cabo.

El sistema educativo es considerado como una de las principales preocupaciones para los gobiernos, ya que es parte del futuro de los niños y jóvenes, por lo tanto la principal finalidad es que todos los niños y adolescentes cuenten con las mismas oportunidades, accediendo a una educación de calidad haciendo posible la transformación de la sociedad. Es irrelevante hablar de factores como la infraestructura, la tecnología y complementos sino se hace énfasis en la responsabilidad social como un sentido de bienestar para las partes involucradas en el sistema educativo. De aquí la responsabilidad social en conjunto con la educación debería garantizar: un acceso adecuado, prácticas justas, trato adecuado, felicidad y bienestar institucional, etc.

En el primer capítulo se realiza una investigación bibliográfica que inicia con la historia de la responsabilidad social empresarial dando a conocer los aportes de diferentes autores que han hecho que la RSE esté presente en todo el mundo; además se presenta cómo es manejada actualmente y la adaptación del concepto a los diferentes cambios y visiones de la sociedad, de la misma manera se proporciona información acerca de la RSE en el Ecuador, los diferentes organismos existentes y las leyes que incentivan a que empresas, instituciones o entidades, sean socialmente responsables.

En el capítulo dos, primero se procede a realizar un análisis de las normativas existentes en el campo de la RSE a nivel mundial, se explica brevemente cada una de ellas para posteriormente realizar la elección de las normas que serán la guía para la estructura de la herramienta de medición propuesta. Las dos normativas elegidas para este caso son: **Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable SGE 21** y la norma **ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social** ya que se complementan entre sí y pueden adaptarse a cualquier tipo de institución, finalmente se presenta un cuadro comparativo de las mismas que ayuda a entender mejor el campo de acción de cada una.

El capítulo tres contiene una descripción del sector educativo en el Ecuador, también se encuentra detallado los actores considerados para la evaluación de la RSE en las instituciones educativas, posteriormente se propone la estructura y la explicación de los ámbitos, frentes y factores que se utilizarán para la herramienta de medición. Luego se definen las preguntas del cuestionario alineadas a cada ámbito propuesto y se describe cómo será la calificación de las mismas y la presentación de resultados, para finalmente realizar la validación de la herramienta en una institución educativa de la ciudad de Cuenca.

Como conclusiones se puede anticipar que la herramienta resultó funcional, que puede ser adaptada y mejorada de acuerdo a las necesidades de las diferentes instituciones educativas, modificándola según su conveniencia.

CAPÍTULO 1

1. Antecedentes de la Responsabilidad Social Empresarial.

1.1 Historia de la RSE.

Antes de hablar de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como tal, es necesario mencionar grandes acontecimientos que dieron apertura a pensamientos modernos, siendo estos claves para el bienestar de la sociedad. Las Cartas Magnas fueron un antecedente de gran importancia ya que impulsaron las leyes actuales. En 1215, el rey Juan de Inglaterra después de violar varias tradiciones fue obligado a firmar la “Gran Carta” en la cual se enumera varios derechos para los ciudadanos, entre ellos estaba la protección al cobro excesivo de impuestos, el derecho a la iglesia sin intervención al gobierno, principios de garantías legales e igualdad ante la ley, entre otras que después llegarían a ser considerados como los derechos humanos.

En 1532, Francisco de Vitoria afirmó que los indios no son seres inferiores y que tienen los mismos derechos que cualquier otro ser humano sin tomar en cuenta si eran religiosos o no, además de dar un gran aporte acerca del poder civil, ya que señala que las personas están ordenadas como miembros de la integridad del todo y conservación del bien común. Estos aportes son fundamentales para la tendencia de los derechos humanos.

En 1628 se da lugar a la petición del Derecho, elaborada por el Parlamento Inglés y enviada a Carlos I como una declaración de libertades civiles, esta petición se basó en estatutos que toma en cuenta cuatro principios, el primero no se podrá recaudar ningún impuesto sin el consentimiento del Parlamento, segundo no se puede encarcelar a súbditos sin probar las causas, tercero no se puede encarcelar a ningún soldado con los ciudadanos y finalmente no se puede usar la ley marcial en tiempos de paz. Luego en 1689 se da la Declaración de Derechos en Inglaterra, se definía los derechos recopilados anteriormente con la intención de limitar los poderes de la realeza y que éstos quedan sometidos a las leyes aprobadas por el Parlamento inglés. Posteriormente las legislaciones empezarán a

incluir aspectos como la seguridad y salud en el trabajo, los pagos y jornadas laborales justas, etc.

La (RSE) tiene sus inicios en el siglo XVIII con la necesidad de enfocarse en el desarrollo de la gestión organizacional, dejar de pensar y actuar individualmente, preocupándose por el bien común, por lo tanto, se puede visualizar un concepto inicial de RSE. Este siglo es fundamental ya que a partir del pensamiento de los empresarios se dieron grandes acontecimientos políticos, sociales, económicos, culturales y otros, siendo estos a favor de la sociedad y acentuándose en la actualidad.

Smith, 1776, manifestaba que las empresas deben tener principal interés en el bienestar de las personas que están relacionadas con su actividad ya que es para el propio beneficio de las empresas. Otro tema importante en esta época era la pobreza ya que Smith relaciono este término con la desigualdad, la diferencia de las clases sociales, los ingresos y otras razones, se observaba claramente las realidades institucionales de acuerdo con las leyes y los impuestos.

A mediados del siglo XIX el tema social era un tema de suma preocupación y malestar entre la clase trabajadora, debido a la excesiva carga laboral y explotación hacia los trabajadores con extensas horas de trabajo y un insignificante sueldo que no justificaba para nada el esfuerzo y trabajo de los empleados en fábricas o empresas, en esta época se considera el nacimiento del Derecho al Trabajo conforme los empleados veían las injusticias con ellos se organizaban para ayudarse si alguno se enfermaba o tenía alguna situación que claramente el empleador o la fábrica en general no le daba importancia, es por todo aquello que la sociedad abre paso a la legislación laboral que como primera instancia comienza con la igualdad de contratantes haciendo que el empleado tenga la misma importancia que el empleador, de una manera u otra no estaba tan claro ya que el poder económico tomaba mayor peso y estas variantes hacían que ante la sociedad unos tengan más privilegios que otros.

Algunas de las leyes más importantes que dieron inicio al marco laboral fueron, primero, las leyes fabriles que anunciaban la prohibición de trabajo a niños menores de 9 años y se

establecía una jornada laboral de 8 horas diarias para menores de 9 y 13 años de edad, y una jornada de 12 horas para niños de 13 a 16 años, incluyendo en aquella ley el derecho a ir 2 horas a formación académica, el nombre de esta ley hace referencia a la revolución industrial.

La Ley Benot que se dio en España en 1873 tenía como propósito reformar algunos aspectos en cuanto a horas laborales, protección a mujeres y menores desde una determinada edad con respecto a la jornada laboral y restricciones en cuanto al trabajo, esta ley también tomaba en cuenta que por lo menos se debía contar con un botiquín por si algún incidente dentro de la fábrica ocurriese. Luego de algunos años y de combatir con varias injusticias hacia los trabajadores se creó la ley de accidentes de trabajo con la única finalidad de crear el seguro para los empleados en el caso de accidentes laborales y de igual manera se formaban equipos básicos que evaluaban los posibles riesgos que se podrían suscitar en las empresas.

Las acciones filantrópicas son consideradas ayudas pasajeras obligatorias que realizan las empresas para mostrar una buena imagen ante la sociedad, ya sea para promocionarse como institución o remediar errores cometidos. “La filantropía es el gasto en asuntos particulares, sin esperar retorno alguno. Las relaciones públicas consisten en una relación reactiva hacia la comunidad; la empresa se da a conocer y ayuda a la solución de las demandas de la población” Solano (2005). Si bien implica ya un compromiso, este sólo es de carácter puntual y básicamente relacionado con los temas de interés para la empresa.

Estados Unidos fue uno de los primeros países que impulsó las actividades sociales en beneficio al desarrollo sostenible, reduciendo impuestos que conllevan a una mejor economía. Específicamente en los años de 1920, el interés de los directivos empresariales era estabilizar la empresa con las condiciones humanas. Luego entre los años 30 y 40 después de la Gran Depresión y la Segunda Guerra Mundial, se presentaron trabajos influyentes acerca de RSE, como la Declaratoria de Finlandia realizada por la OIT, en la cual se mostraban las obligaciones de las empresas en relación a la mejora de la sociedad. Es importante mencionar que en el año de 1948 se aprobó la Declaración Universal de los

Derechos Humanos por la Asamblea General de las Naciones Unidas, siendo esto un gran paso para defender los principios humanos y de su medio ambiente.

El economista Howard Bowen conocido como el padre de la RSE, de nacionalidad estadounidense fue el primero en promover un cierto análisis sobre la relación empresa – sociedad. En la década de los 50 este actor principal de responsabilidad social demostró gran interés sobre lo que realmente involucra RSE, por ello en el año 1953 publicó un libro denominado “Social Responsibilities of the Businessman” con un gran contenido sobre la responsabilidad social empresarial. En aquel libro Bowen menciona o conceptualiza por primera vez que RSE son “las obligaciones de los empresarios para impulsar políticas corporativas para tomar decisiones o para seguir líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de la sociedad”, y creía que la responsabilidad social era una idea voluntaria de los empresarios para intentar contrarrestar los problemas económicos y alcanzar los objetivos de su organización. (Bowen, 1953)

A partir de los años 60 en varias universidades se inicia un interés profundo en cuanto a la ética y los valores que las empresas deben considerar para desarrollar una actividad. Keith Davis en 1975 dio un aporte interesante sobre la responsabilidad social, para ello propuso 5 puntuaciones que ayudan a obtener razones por las que una empresa debe realizar responsabilidad social, como primer aporte expone que la responsabilidad social surge del poder social esto quiere decir, en cualquier circunstancia que una empresa perjudique a la sociedad, se puede tomar medidas con la empresa para que resuelva el daño que ha sido ocasionado por la misma. El segundo aporte que menciona Davis es, las empresas deben mantener una comunicación directa, recibiendo información de la sociedad y brindando información a todo su entorno sobre las actividades que realiza, todo lo planteado debe ser un compromiso de honestidad que tengan las empresas con la sociedad. El siguiente factor habla acerca de los costos con la sociedad, es decir antes de realizar cualquier actividad se debe analizar el costo que representa a la sociedad y las consecuencias a corto, mediano y largo plazo. Como un cuarto factor Davis habla de los costos sociales que la empresa debe incluir en el precio de los bienes o servicios

entregados a los consumidores, ya que de esta manera se vincula también al consumidor como responsable de la sociedad. Finalmente se sobreentiende que tanto empresas y ciudadanos son completamente responsables con cualquier problema que se de en la sociedad y es un interés colaborar en el bienestar común.

En las décadas de los 60 y 70's el mundo empieza con un nuevo modelo capitalista que comprendía la acumulación privada de la riqueza (Capitalismo de Milton Friedman), entre sus enunciados se expone que las empresas deben dedicarse a generar ganancias dentro de los marcos legales, es decir, no hacerse responsable por situaciones fuera de sus actividades ya que el mercado se encargaba de mantener el orden y el equilibrio de la sociedad. En los setenta Friedman con su libro "The Social Responsibility of Business is to increase its Profits" (Friedman, 1970), planteó que la única responsabilidad social que tenían las empresas era con sus accionistas maximizando su utilidad, a precios justos y generando empleo.

Con el pensamiento de Friedman y los empresarios dejando al lado el pensamiento de RSE, el gobierno norteamericano instauró cuatro organismos reguladores que sirvieron para fortalecer la tendencia de las empresas socialmente responsables: 1) la Administración de Seguridad y Salud Ocupacionales (OSHA), 2) la Comisión de Igualdad de Oportunidades en el empleo (EEOC), 3) la Comisión para la seguridad de los productos de consumo (CPSC) y 4) La Agencia de Protección al Medio Ambiente (EPA). Finalmente, en esta época para seguir con la tendencia de responsabilidad social se dio un gran evento: La Declaración Tripartita de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), aprobada en 1976 por la OIT.

Algunos autores como: García Echeverría (1982), Davis & Blomstrom (1996), Drucker (1970) plantearon que ser responsable con la sociedad es parte de los valores que brinda una empresa, pudiendo ser esta una estrategia competitiva incorporada en la planificación estratégica, por lo tanto, "vivir y trabajar juntos para el bien común, permitiendo que la cooperación y la prosperidad mutuas coexistan con una competencia justa y saludable"; y por dignidad humana, "el valor supremo de la persona como fin, y no como medio para la consecución de los objetivos de otros" (Lafuente, Pueyo, Llaría & Viñuales, 2003, p.41)

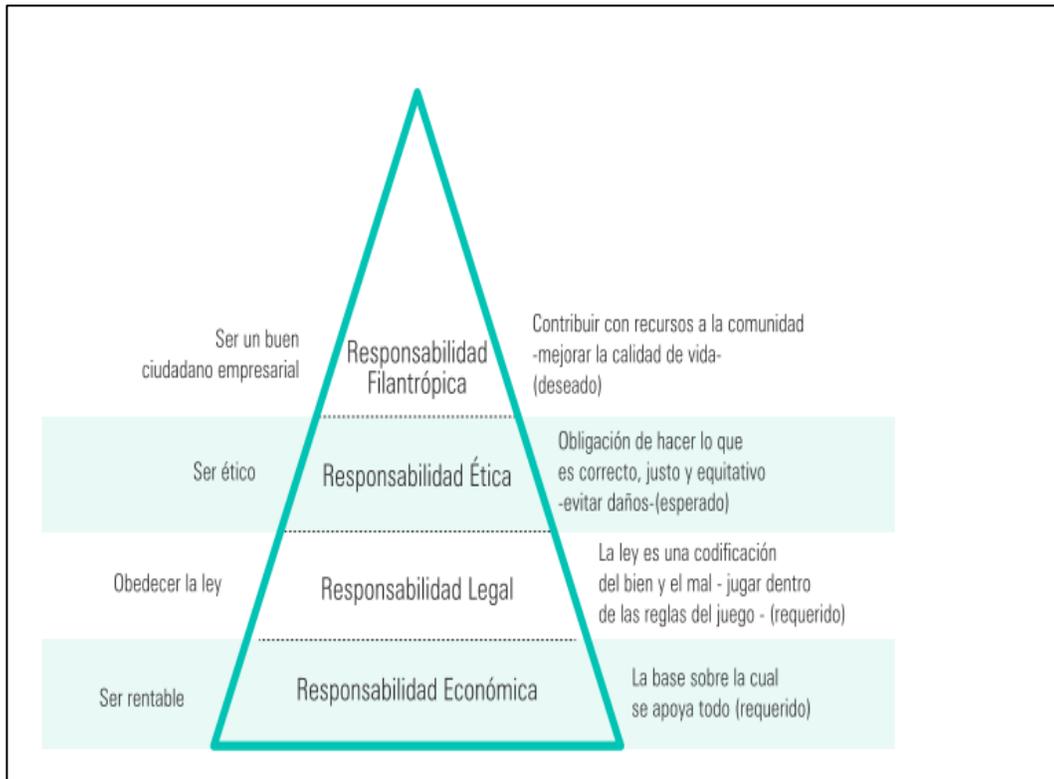
Archie B. Carroll en un artículo que fue publicado en 1979 alude que “la responsabilidad social de la empresa abarca las expectativas económicas, legales, éticas y discrecionales que la sociedad tiene de las organizaciones en un momento temporal determinado”. (Carroll, 1979)

Drucker en 1984 habla acerca de la implementación de RSE en las empresas, sabiendo que es una ventaja para los negocios y da beneficios a los colaboradores y la sociedad como acceso a servicios de salud, mejores remuneraciones, entre otros, demostrando la buena relación entre el desempeño financiero y la RSE. (Drucker, 1984) De esta manera en esta época el interés se centra en las tres dimensiones planteadas inicialmente por Carroll: responsabilidad social empresarial, problemas sociales y acciones responsables de las empresas.

Luego de algunos años el tema de RSE dio un giro tomando en cuenta algunos grupos de interés, internos y externos de la empresa denominados stakeholders R. Edward Freeman en su texto “Business & society: ethics and stakeholders management” contribuye en gran medida a hacer de los grupos de interés, sabiendo que lo que se pretendió con este concepto es darle la misma importancia a los ámbitos económico, ambiental y social (Freeman, 1989). Este término durante el pasar del tiempo ha ido evolucionando, primero se decía que estaba conformado solo por personas de las que la empresa sobrevivía, luego con un nuevo modelo surgían nuevos grupos como los clientes, proveedores, accionistas y empleados con los cuales la empresa es socialmente responsable, esto hizo que muchas empresas reestructuraran sus elementos estratégicos para que estos grupos estén dentro de la toma de decisiones y el accionar de las empresas.

Posteriormente, Carroll (1991) sugiere que los cuatro tipos de responsabilidades sociales constituyen lo que en total podría llamarse RSE. Así también señala que las cuatro dimensiones (o componentes) de la RSE pueden representarse mediante una pirámide, cuyo orden de prioridad está vinculado con la propia historia empresarial anteriormente mencionada (económico-legal-ético-filantropico).

Gráfico 1: Pirámide de la RSE



Fuente: Adaptada de Carroll (1991) y Nalband & Kelabi (2014).

Los grupos de interés generaban más notabilidad y se abrió un gran debate acerca de este tema, muestra de ello es la influencia sobre las contribuciones del Nóbel de economía Kenneth Arrow, quien en su artículo “Social Responsibility and Economic Efficiency” (Arrow, 1996) habla acerca de extensa gama de relaciones que tiene una empresa, y que de una o de otra forma llega a afectar a los grupos de su entorno.

Las manifestaciones teóricas realizados por Freeman fueron validadas y fortalecidas en el ámbito académico y empresarial gracias a los aportes de Archie B. Carroll, en su libro “Strategic management: a stakeholder approach” (Carroll, 1999), quien muestra dos aspectos de gran impacto con respecto a este tema. El primero es acerca de las decisiones sociales que pueden justificarse por la oportunidad de aumentar las ganancias de la empresa por un largo período de tiempo; y el segundo, que la RSE en las empresas es la

necesaria consecuencia del accionar empresarial, en tanto “Los actos de unos pueden afectar los intereses de otros y las implicancias éticas de estos” (Carroll, 1999, p. 53).

A finales del siglo XX y principios del siglo XXI se nota con mayor claridad la gran fuerza que tiene la RSE a nivel global. Se ha podido observar publicaciones, libros, normativas, estándares y una gran cantidad de información acerca de responsabilidad social y se convirtió en un foco estratégico para el cumplimiento de objetivos de corto y largo plazo. En cuanto a los stakeholders estos empezaron a tomar fuerza ya que los directivos de las empresas tienen un pensamiento social responsable y no solo en la maximización de las utilidades. Además, que se empieza a tomar en cuenta el término de sustentabilidad que está relacionado con el sector público, así como la RSE con el sector privado con el fin de disminuir el impacto ambiental relacionando a los grupos de interés.

El profesor Austin de Harvard Business School, afirma: “Hemos pasado de una filantropía tradicional, en la que se hacía un cheque para quien venía a «pedir», a una relación en la cual las empresas y las organizaciones no gubernamentales empiezan a pensar en cómo pueden interactuar para generar un valor agregado y un impacto social en el país o la comunidad. Las empresas tienen que evolucionar en el concepto de responsabilidad social empresarial y migrar hacia nuevos tipos de relaciones que van mucho más allá de la pura filantropía y que más bien se centran en interacciones y alianzas entre diferentes sectores de la sociedad”. (Dinero, 2000, pp.65)

Welford establece que las empresas deben integrar voluntariamente la responsabilidad social desarrollando varias formas sustentables de producción y el uso de recursos naturales (Welford, 2002), además las organizaciones que realizan RSE deben comportarse de acuerdo con los intereses que les demanden los diferentes grupos de interés (stakeholders), con el objetivo de contribuir a un desarrollo social, ambiental sostenible y económicamente viable (Lafuente, Viñuales, Pueyo y Llaría 2003).

Se observan nuevas teorías acerca de la RSE y la mutua relación con las empresas y el beneficio que genera, Gómez & Loyola afirman que en esta época las empresas ya han logrado visualizar la importante que es aplicar la RSE dentro de cada organización ya que

se obtendrán resultados positivos y se ven reflejados en las utilidades anuales además de la satisfacción de los empleados y del medio que los rodea. (Gómez y Loyola, 2004)

Ante esta dinámica mundial, para diciembre del año 2006, Michael E. Porter y Mark R. Kramer publican en Harvard Business Review, un artículo titulado “El vínculo entre ventaja competitiva y responsabilidad social corporativa” (Porter, 2006), en esta publicación se muestran los enfoques predominantes de la RSE sin mostrar una relación con los negocios, pero demuestra que las fases de la cadena de valor van vinculadas para beneficiar a la sociedad. Estos autores fortalecen el tema en el ámbito empresarial diciendo “Responsabilidad Social Corporativa más estratégica se concreta cuando una empresa añade una dimensión social a su propuesta de valor, es decir, cuando convierte el impacto social en una parte sustantiva de su estrategia” (Porter, 2006, p. 3)

Otro economista de gran importancia para el mundo empresarial, J.E. Stiglitz, premio Nobel de Economía 2001, quien está a favor de la RSE, planteó en su texto publicado en el 2008 *La guerra de los 3 billones de dólares*: “elijamos unir el poder de los mercados con la autoridad de los ideales universales. Elijamos reconciliar las fuerzas creativas de la empresa privada con las necesidades de los menos aventajados y las exigencias de las generaciones futuras” (Stiglitz, 2008, p. 2)

De acuerdo con las postulaciones de las décadas anteriores cada vez se reafirma que la RSE es positiva y no un costo para la empresa, y la mayoría de autores llegan a la misma conclusión, Torassa (2010) señala que la responsabilidad social no es una carga para la empresa, más bien es un factor fundamental que no se debe dejar de lado ya que si se descuida puede traer graves consecuencias y correr el riesgo de perder legitimidad social que puede llegar a afectar la economía de la empresa.

González (2011), sustenta que los altos mandos deben primero preocuparse por el bienestar de los colaboradores y se notará como la productividad y la competitividad de la compañía incrementa.

Darskuvienė & Bendoraitienė (2013), señalan que “la calidad de la relación que existe entre la empresa y sus grupos de interés, así como entre los diferentes grupos de actores se ha vuelto crucial para el éxito de una organización, por su capacidad para responder a las condiciones de competitividad del mercado, mantenerse al día con las tendencias mundiales, construir una sólida reputación y ganar aceptación social”

El tema de RSE ha venido evolucionando con el pasar del tiempo; a principios de la historia esta actividad era conocida como filantropía, pero su objetivo final siempre ha sido el mismo, en el cual se busca que todos los grupos que rodea la empresa no sean perjudicados y estén relacionados de la mejor manera. Por esta razón se han dado normativas y se han desarrollado modelos que pueden seguir las organizaciones para un mejor resultado. Así con estas modalidades se ha podido observar el cambio de las empresas y la importancia que demuestran en ser socialmente responsables.

1.2 La RSE en la actualidad y en el Ecuador.

La Responsabilidad Social ha trascendido desde tiempos remotos, se ha profundizado la importancia que esta tiene, actualmente se ha tomado en cuenta y se han propuesto normas y estándares internacionales que son considerados como guías para el sector empresarial en todo el mundo, sabiendo que estas no son obligatorias y lo realizan solo las empresas que lo deseen.

Con el pasar del tiempo distintos actores de la sociedad como organizaciones, gobiernos, ONGs, entre otros, y con ayuda de importantes grupos internacionales como: la Organización internacional del trabajo (OIT), la Unión Europea, Global Reporting Initiative (GRI), International Organization for Standardization (ISO) , Social Accountability International – SAI , han elaborado documentos como el Libro Verde de la Unión Europea, la norma ISO 26000 Guía sobre la responsabilidad social (Formación y evaluación de rendimiento), GRI S4, Aseguramiento de sostenibilidad (AA1000), Certificación SA8000 y otros en los que nos alientan a llevar a cabo prácticas de RSE.

Ciertos países desarrollados han sido los primeros en promover una cultura de RSE, con el paso de los años se ha ido extendiendo el concepto en los varios países hasta llegar a Ecuador, sabiendo que no todas las empresas lo emplean, algunas lo hacen de manera correcta y otras lo practican sin tener conocimiento del cumplimiento de las actividades que engloba la responsabilidad social. Los actores principales para un correcto funcionamiento de las actividades vinculadas con la RSE son los directivos, que deben incluir a todos los colaboradores, aceptar opiniones y escuchar ideas, de esta manera hace que cada uno de ellos se sienta parte de la empresa u organización pudiendo opinar en la toma de decisiones para un mejor funcionamiento y acompañamiento en aquellas actividades de responsabilidad social que practica la empresa.

En el Ecuador no existe una norma específica o una guía de RSE que se encuentre establecida, lo que algunas instituciones que promueven responsabilidad social han hecho es ayudar a difundir ciertas normativas existentes de otros países que son conocidas y utilizadas a nivel internacional, se puede mencionar a dos de estas que se guía el Ecuador para promulgar RSE y son ISO 26000 y GRI versión G4, la actividad que realizan ciertas instituciones ecuatorianas es brindar ayuda en cuanto al manejo de estas normativas, brindando conferencias o capacitaciones en la práctica de RSE.

El Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES) es una institución sin fines de lucro, su propósito es promover una sociedad justa y sostenible en donde se busca involucrar a todas las partes y motivar a realizar cualquier tipo de negocio de una manera responsable socialmente. Esta institución guía a las empresas y personas mediante algunas normativas de RSE establecidas a nivel internacional dando a conocer el manejo y funcionamiento pero sobre todo explicando el significado e importancia que tiene ser responsable socialmente.

Otra institución del Ecuador que ha promovido la RSE en el país es el Instituto Ecuatoriano de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE) es una institución privada sin fines de lucro que tiene como ideal el perfeccionamiento social a través del humanismo auténtico y solidario. IRSE es parte de la Fundación Horizontes, persona jurídica aprobada

el 29 de diciembre de 2005 por el Ministerio de Cultura de la República del Ecuador (Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador, 2012).

Esta institución en sus catorce años ha promovido la responsabilidad social como una manera de dar a conocer a la sociedad dichos conceptos de la RSE, lo que fundamentalmente realiza el IRSE son charlas, seminarios, conferencias para empresas, que su objetivo es conocer cómo desarrollar responsabilidad social y que es lo que engloba ser responsable con la sociedad, debido a que en la actualidad existe una fuente amplia para informarse sobre el tema, el instituto simplifica información con la finalidad de brindar un concepto claro y eficiente para las instituciones o empresas ecuatorianas y de esta manera impulsa a practicar responsabilidad social empresarial.

El instituto de Responsabilidad Social del Ecuador (IRSE) realiza diferentes actividades como la información y difusión, formación de capacidades e investigación y desarrollo; las mismas que ayudan al desarrollo de diferentes herramientas y metodologías para introducir la cultura de RSE en las diferentes empresas ecuatorianas sin importar su tamaño. Existen algunas empresas en el país que son un claro ejemplo de cómo llevar a cabo una cultura responsable que no se hace por imposición sino por iniciativa propia.

Según la Constitución Política del Estado (2018) se toma en cuenta cuatro dimensiones implantadas para medir la RSE en el país:

1. Vinculadas con el medio ambiente.
2. Las que se relacionan con el Estado, la sociedad y la empresa.
3. Las que regulan entre los clientes y la empresa.
4. Los que intervienen en la relación trabajador y empresa.

A pesar de que existen diferentes políticas, planteamientos, ordenanzas sobre la RSE en el Ecuador, no se ha realizado herramientas que midan la RSE en los diferentes sectores y que estén al alcance de cualquier persona que desea practicar RSE. Se han realizado estudios y herramientas para diferentes sectores como el hotelero, turístico, de seguros, etc. Pero no se ha considerado el sector educativo por completo, solamente se han hecho

estudios para las universidades considerando varias directrices para su correcto funcionamiento.

Las multinacionales como exportadoras fueron las primeras en implementar una cultura de responsabilidad integral, sabiendo que existen empresas líderes en la gestión de RSE. En el año 2006 con el cambio de gobierno elegido democráticamente por los ciudadanos en el Ecuador se dio apertura a diferentes ideologías y pensamientos políticos como el Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV) que fue aprobado junto a la constitución en el año 2008.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO por sus siglas en inglés), a partir de sus conferencias mundiales de educación superior y su principio de pertinencia de la educación superior, visibilizó la necesidad de incorporar en la agenda la responsabilidad social universitaria en la producción y difusión de conocimientos. (UNESCO 1998). De acuerdo con Gaete (2014) los orígenes de la RSE “parecen estar relacionados con los efectos de los cambios sociales en la educación superior acaecidos durante la década de los setenta, entre otros el acceso menos elitista a las universidades y la revalorización del conocimiento para la sociedad y la economía” (105).

Lo que realmente todas las universidades deberían buscar es que la educación que brindan a los estudiantes de tercer nivel sea de calidad, formando profesionales con conocimientos que aporten positivamente al bienestar de la sociedad, dejando florecer los principios y valores que posee cada persona, de igual manera proponiendo realizar investigaciones científicas profundas que solucionen problemas presentes en la sociedad con la finalidad de dar una solución, y por otro lado, que tengan la capacidad suficiente de hacer uso de todo lo que se encuentra en el entorno como las tecnologías de la información y demás herramientas que se encuentren en la actualidad.

Después de haber recopilado varios conceptos que han dado diferentes autores desde años atrás, podemos decir que si bien es cierto textualmente no dicen lo mismo. El propósito de cuidar y velar por la sociedad es un punto en el cual se coincide al hablar de

Responsabilidad Social, una empresa debe velar por todo el entorno que le rodea tanto interna como externamente, se puede afirmar que responsabilidad social empresarial es un tema que ha existido desde la antigüedad solo que no se conocía con ese nombre y ya se realizaban acciones como la preocupación por el bienestar de los empleados o colaboradores de una empresa lo cual ya se estaba practicando RSE sin saberlo, sin embargo en varios años autores que hablan de RSE fueron explicando cada vez mejor el concepto o el propósito que tiene este término y hasta la actualidad se realiza RSE con apoyo de normativas establecidas por organizaciones a nivel mundial que se preocupan por el desarrollo de las empresas con relación a sus derechos y obligaciones.

CAPÍTULO 2

2. Normativas de la RSE y elección de las normas.

La Responsabilidad Social Empresarial ha existido desde muchos años antes solo que con un nombre diferente en cada época de la historia, lógicamente sin tener una definición clara de lo que es el objetivo principal de realizar RSE, gracias a los aportes de cada figura que ha explicado lo que se pretende al ser responsable con la sociedad existen normativas o guías que explican lo que conlleva practicar responsabilidad social, internacionalmente instituciones comunican ciertos aspectos que motivan a las empresas a cuidar de la sociedad en general al momento de realizar cualquier actividad empresarial, por ello varios países rigen o se guían en las normativas o certificaciones que se han creado para promover la responsabilidad social y han dado paso a obtener la información necesaria sobre lo que detalla su normativa o certificaciones. Más adelante se detalla una breve explicación de cada norma que habla sobre responsabilidad social y los frentes que rige cada uno para desarrollar RSE conociendo el enfoque de estas normas.

2.1 Norma AA1000 SA (Assurance Standard):

Institute for Social and Ethical Accountability (ISEA) es una organización fundada en 1996, su práctica es sin fines de lucro en la cual han intervenido varios grupos como multinacionales, empresas de consultoría, organizaciones no gubernamentales, entre otros. El propósito de la creación de estas normativas ha sido el brindar a las organizaciones, sin importar el sector en el que se desarrolle, del conocimiento de ciertos estándares de sostenibilidad.

AA1000 SA en su segunda edición incorpora prácticas y experiencias en el aseguramiento de sostenibilidad. Participaron varios grupos de interés para realizar esta normativa, tuvo tres periodos para la aprobación de la misma. Después de las últimas revisiones públicas el Comité Técnico de Normas AccountAbility con el Consejo Operativo aprobaron y publicaron la normativa.

Esta norma hace referencia a:

- Los ámbitos económicos, sociales y ambientales.
- Cómo involucrar en la organización a todos los grupos de interés.
- Intenta que se cumplan con las políticas y regularizaciones establecidas dentro de cada organización.
- Reportes de sostenibilidad.

2.2 SA8000 Social Accountability International (SAI)

Social Accountability International (SAI) es una organización fundada en 1997 que promueve los derechos humanos en el trabajo, haciendo que las empresas sean socialmente responsables fomentando el crecimiento de la sociedad. SAI brinda capacitaciones a trabajadores y a directivos, utilizando programas de capacitación y desarrollo guiándose en sus estándares. Esta organización es líder en políticas e implementación de las mismas, además trabaja con los grupos de interés; tales como los proveedores, clientes, colaboradores, sociedad, accionistas, etc.

SA8000 Standard fue creado en el año de 1997, siendo esta la certificación social líder para las fábricas y organizaciones a nivel mundial. Con el pasar del tiempo se ha convertido en un marco general que ayuda a las empresas a ser responsables socialmente principalmente con sus trabajadores y también con sus grupos de interés. Esta norma impulsa a la mejora continua, pero garantizando el cumplimiento social sin dejar de lado los intereses comerciales. Todos los estándares establecidos en la norma van de la mano con las disposiciones laborales de la Convención Universal de Derechos humanos y los convenios de la OIT, además respetan las leyes laborales de todos los países y ayuda a garantizar las condiciones de trabajo.

En el año 2014 se actualizó la norma contando con nueve áreas importantes para medir la responsabilidad social:

1. Trabajo infantil
2. Trabajo forzoso u obligatorio
3. Salud y seguridad
4. Libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva
5. Discriminación
6. Prácticas disciplinarias
7. Horas de trabajo
8. Remuneración
9. Sistemas de gestión

2.3 Global Reporting Initiative (GRI)

Es una institución que fue fundada en los Estados Unidos en 1997 por impulso de varias organizaciones sin fines de lucro como: Coalición para Economías Ambientales Responsables (CERES), el Instituto Tellus y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). Todo comenzó debido a que para los años noventa dos miembros de CERES propusieron un marco para la presentación de informes ambientales lo cual para 1997 tenía como objetivo principal la creación de un mecanismo de responsabilidad que sirva para evidenciar que las empresas tomaban este modelo propuesto por CERES como una guía para desarrollar una excelente responsabilidad ambiental.

Para el siguiente año GRI incluyó varios aspectos que ampliaba el marco tomando en cuenta los aspectos sociales, económicos y de gobernanza, por lo tanto la Guía de GRI se convirtió en un Marco de Informes de Sostenibilidad.

La versión G4 tiene como un objetivo ayudar en la redacción de memorias a la elaboración de informes de sostenibilidad que sean útiles en el día a día. Esta última versión lanzada por GRI engloba aspectos de impactos económicos, sociales y ambientales que puedan

fortalecer notablemente a todas las partes involucradas de una empresa u organización, impulsa a que las empresas evalúen los impactos que podrían ocasionar y las estrategias que deben ser mitigadas.

2.4 ISO 26000 – Guía para la Responsabilidad Social Empresarial

International Organization for Standardization (ISO) es una organización internacional no gubernamental que tiene sus inicios en 1946 y para mayor facilidad de la coordinación de los estándares el 23 de febrero de 1947 comienza sus funciones con 25 países delegados que decidieron crear la organización. Se han publicado más de 22828 estándares internacionales relacionados con los aspectos de tecnología y producción. Actualmente cuentan con 164 países miembros y 780 comités técnicos y subcomités, además de 135 personas laboran en la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza.

International Organization for Standardization (ISO) es una organización internacional no gubernamental que tiene sus inicios en 1946 y para mayor facilidad de la coordinación de los estándares el 23 de febrero de 1947 comienza sus funciones con 25 países delegados que decidieron crear la organización. Se han publicado más de 22828 estándares internacionales relacionados con los aspectos de tecnología y producción. Actualmente cuentan con 164 países miembros y 780 comités técnicos y subcomités, además de 135 personas laboran en la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza.

En el año de 2001 ISO vio la necesidad de incorporar una normativa acerca de la responsabilidad social, con esto en el 2004 se formó un grupo de trabajo para elaborar dichos estándares, participaron expertos de los 6 principales grupos de interés (stakeholders): gobierno, industria, trabajadores, consumidores, organizaciones no gubernamentales, (ONG) y servicio (apoyo, investigación, académica, etc); luego este grupo creció a un número de 450 expertos y 99 países miembros de ISO, y es así que el 1 de noviembre de 2010 se publicó la norma ISO 26000 de responsabilidad social a nivel mundial.

La guía otorgada por la ISO no son requisitos que una empresa debe adquirir para obtener una certificación ni es de uso regulatorio es solamente para que las empresas ya sea del sector público o privado cuenten con un documento para orientarse en cuanto a responsabilidad social. Los principios de la ISO 26000 incluidos en la norma, son los siguientes:

- Rendición de cuentas
- Transparencia
- Comportamiento ético
- Respeto a los intereses de las partes interesadas
- Respeto al principio de legalidad
- Respeto a la normativa internacional de comportamiento
- Respeto a los derechos humanos

Conociendo los principios podemos hablar de los siete ejes que proporciona la ISO 26000:

1. Gobernanza de la organización
2. Derechos humanos
3. Prácticas laborales
4. El medio ambiente
5. Prácticas justas de operación
6. Asuntos de consumidores
7. Participación activa y desarrollo de la comunidad

2.5 Libro Verde de la UE:

La Unión Europea se preocupa sobre la responsabilidad social que tienen las empresas, por tal motivo es la impulsora del Libro Verde que se enfoca en fomentar la RSE y fue presentada por la Comisión Europea en junio de 2001, el enfoque que tiene no solo es a nivel local sino internacionalmente aprovechando al máximo el potencial de cada empresa incluida las PYMES.

El Libro Verde se encuentra estructurado y dividido como responsabilidad social de las empresas en dimensiones internas y externas.

En la dimensión interna se menciona las siguientes:

- Gestión de Recursos Humanos.
- Salud y seguridad en el lugar de trabajo.
- Adaptación al cambio.
- Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales.

Como dimensión externa se toma en cuenta a todos los grupos que están por fuera de la empresa como proveedores, gobierno, socios comerciales, consumidores, ONG; todo aquello lo subdivide en:

- Comunidades locales.
- Socios comerciales, proveedores y consumidores.
- Derechos humanos.
- Problemas ecológicos mundiales

2.6 Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable SGE 21

Es una norma europea siendo la primera que aprueba la auditoría, la certificación y la implementación de un sistema de gestión ética y socialmente responsable, esta norma es impulsada por Forética una organización referente en sostenibilidad y responsabilidad social que tuvo sus inicios en Europa en 1999 y tiene como misión integrar tres aspectos: sociales, ambientales y de buen gobierno, por lo tanto la norma SGE 21 es una herramienta internacional para la gestión de aspectos extra financieros, es adaptable a cualquier tipo de organización y se encuentra estructurada por 6 capítulos en los cuales los cinco primeros detallan información sobre el nacimiento de la norma y el último describe los requisitos que pide la Norma, estos son:

- Gobierno de la organización
- Personas que integran la organización
- Clientes

- Proveedores y cadena de suministroo
- Entorno social e impacto en la comunidad
- Entorno ambiental
- Inversores
- Competencia
- Administraciones públicas

Actualmente varios países comienzan ya a preocuparse en desarrollar manuales propios de responsabilidad social que ayuden al desarrollo y cumplimiento de la misma, sin dejar de lado las normativas internacionales existentes que sirven de guía para establecer un modelo de RSE, la preocupación ha sido por definir parámetros que vayan acorde a la situación de cada país y proponer guías locales que puedan ser utilizadas internamente en la localidad, tomando en cuenta todos los factores actuales que sostiene determinada nación.

2.7 Elección de las normas y comparación.

Después de haber realizado un barrido de las normas relevantes acerca de RSE se ha llegado a la decisión de tomar en cuenta a dos normativas o guías para la elección de los frentes de medición y poder elaborar la herramienta para medir la RSE en entidades educativas. Se ha seleccionado la SGE 21 y la ISO 26000, ya que estas normativas consideran puntos específicos y estratégicos en cuanto a la estructura de todo tipo de institución, pudiendo por ende adaptarse a las educativas, además que se complementan entre sí; la SGE 21 tiene la opción de que si la empresa desea puede acceder una certificación o solamente ser considerada como una guía para ser una empresa responsable socialmente estableciendo puntos concisos acerca de lo que la empresa debe realizar, además que considera un tema que es de gran importancia hoy en día como lo es la ética empresarial. En cuanto a la ISO 26000 es una normativa que sirve de guía, es adaptable a cualquier tipo de empresa sin importar el tamaño o si es pública o privada, además que la

mayoría de documentos acerca de RSE están basadas en este documento. Es necesario mencionar que también se podría considerar el GRI G4 como fuente adicional de consulta.

2.7.1 Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable SGE 21

Esta normativa nace de una organización denominada Forética que tiene sus inicios en 1999, es una institución que tiene como iniciativa la sostenibilidad y la responsabilidad social empresarial, integrando los tres grandes aspectos social, ambiental y de buen gobierno, haciendo que la gestión de las empresas integre estos elementos en su estrategia. En la actualidad está conformada por 240 socios con representaciones de multinacionales, pymes, ONGs de referencia y socios personales. Después de fundar la organización, en el año 2000 se lanza la normativa SGE 21, *Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable*, que facilita a las empresas obtener una certificación de manera voluntaria después de cumplir con varios pasos. Luego de la publicación del documento se ha realizado cuatro revisiones en los años 2002, 2005, 2008 y 2016, con el objetivo de mantenerla actualizada a nivel internacional. Forética siendo responsable de la normativa se encuentra en constante investigación para cumplir con los estándares internacionales más exigentes.

Casi veinte años después de su presentación la SGE 21 se perfila como una herramienta de referencia internacional para la gestión de aspectos extra financieros, contribuye con un cauteloso análisis ambiental, social y de buen gobierno (ASG), incorpora principios fundamentales en cuanto a buen gobierno, integridad y prevención de la corrupción que permite a las empresas contar con un indicador de calidad de gestión y de éxito empresarial; actualmente se siguen haciendo incorporando aspectos enfocados en los índices de sostenibilidad exigidos a los proveedores, también se consideran los derechos humanos y ambientales. Facilita la adaptación de las operaciones para la disminución de impactos negativos sociales y ambientales en sus productos y servicios. Es necesario mencionar que es un medio de fácil uso para cualquier tipo de organización sin importar el tamaño o si son empresas públicas o privadas, asimismo puede aplicarse en toda la organización o solo en determinadas sucursales o sedes.

El objetivo de la SGE 21 es publicar requerimientos que permitan a los directivos de las empresas contar con las habilidades de un liderazgo responsable. Al mismo tiempo hace que las empresas adquieran un compromiso representado en tres elementos esenciales: El primero, su gestión en la estrategia y procesos de la organización; el segundo, el impulso del diálogo y su conocimiento de las expectativas de los grupos de interés, y tercero el fomento de la transparencia y la comunicación. Para cumplir con la normativa se puede tomar dos caminos:

El primero es la Certificación del Sistema de Gestión que se realiza por medio de entidades homologadas por Forética en un periodo de certificación de 3 años, esto quiere decir que se realiza una auditoría inicial en el primer año y en el transcurso de los dos siguientes años se hacen auditorías de seguimiento, luego de este proceso la empresa recibe un certificado en el cual se documenta que ha realizado la auditoría siendo emitido por la entidad que ha realizado la auditoría y Forética.

El segundo camino es la Evaluación de la Conformidad, que es un examen en el cual se registra la aplicación de los requerimientos de la normativa por medio de una revisión documental y recolección de evidencias de la información pública de la empresa que realiza este proceso. Luego de confirmar los requisitos se obtiene una validación de que se está haciendo uso de la sistemática planteada por la normativa en un periodo de tiempo.

El Sistema de Gestión Ética y socialmente Responsable debe ser considerado como parte del sistema de gestión que lleva la empresa, siendo éste un activo intangible y un factor estratégico, teniendo relación con el sistema de gestión de calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales, cumplimiento normativo, innovación, etc. Es de suma importancia tener en cuenta que para considerar la normativa como parte de la empresa no se pueden excluir ninguno de los frentes propuestos.

La norma está compuesta por seis capítulos, los cinco primeros explican los aspectos de la norma y en el sexto capítulo se dan a conocer los 9 requisitos de la SGE 21. Se explica las nueve áreas que se consideran necesarias para la implantación, sabiendo que siempre

están en revisión y mejora para facilitar la incorporación de nuevos valores éticos que vayan de la mano con las circunstancias y tendencias actuales.

A continuación se presentan los nueve ámbitos:

1. Gobierno de la Organización

Política de responsabilidad social

La empresa debe contar con una política estratégica que contenga aspectos sociales, ambientales, éticos y de buen gobierno corporativo maximizando así el impacto positivo en los grupos de interés, esta política debe ser aprobada por los directivos y ser comunicada y estar a disposición de toda la organización.

Código de conducta

Este código debe ser específico y coherente y contar con la aprobación de los directivos contando con las actualizaciones que sean necesarias. Es preciso definir la mejor vía para la resolución de quejas, dudas, reclamos, denuncias o sugerencias acerca de temas relacionados con la SGE 21, este canal debe garantizar que no existan represalias, además que se debe contar con medidas sancionadoras aplicables en caso de incumplimiento. Este código también debe ser conocido y comprendido por todos los integrantes de la empresa.

Comité de responsabilidad social

La empresa debe contar con un comité que vele por los recursos humanos, materiales y financieros; este comité estará integrado por personas que designen los directivos conformado por personas de la empresa siendo representativo de las áreas de gestión y también contar con la ayuda de expertos externos. Al mismo tiempo se tiene que definir un canal de comunicación con los grupos de interés y los directivos. Este comité debe realizar reuniones por lo menos cada seis meses. Finalmente debe velar y garantizar que el plan de RSE tenga relación con los temas de ASG.

Responsable de Gestión Ética/Responsabilidad Social

Los directivos deben nombrar un responsable del Sistema de Gestión Ética y socialmente Responsable que cuente con los conocimientos necesarios acerca de ASG velando por su implementación, cumplimiento y evaluación.

Gestión de riesgos

Se revisará anualmente los principales riesgos, se hará la identificación análisis y categorización que pudieren afectar a los aspectos de ASG, se considera necesario realizar un plan de mitigación de riesgos.

Plan de responsabilidad social

Los directivos de la empresa deben realizar un Plan de Responsabilidad Social relacionado con los aspectos correspondientes a la SGE 21, estos deben ser medibles, comparables y verificables, es necesario incorporar los plazos de ejecución y recursos, su evaluación será cada año.

Relación y diálogo con los grupos de interés

La empresa debe identificar los impactos positivos y negativos producidos por su actividad económica y su relación con los grupos de interés. Primero, se debe identificar y clasificar los grupos de interés, luego elegir la mejor manera de detectar las expectativas, diseñar los planes de acción y comunicación, y al final contar con la evidencia necesaria de los resultados obtenidos.

Política anticorrupción

La empresa realizará una política de lucha contra la corrupción en la cual se hable acerca de medidas preventivas de las prácticas de soborno o extorsión, métodos de consulta de los colaboradores ante acciones dudosas y denuncias contra la corrupción, se propondrá vías para detectar los conflictos de interés, y por último es necesario considerar el recibir y enviar regalos y atenciones.

Auditoría interna

La empresa debe realizar una auditoría interna cada año para garantizar los requisitos de la norma. El documento contará con todos los detalles necesarios garantizando los resultados y debe contener dos registros. El primero, los fallos detectados y las acciones de corrección, y el segundo un informe en el cual se encuentre las conclusiones que debe ser puestas a disposición del Comité de Responsabilidad Social.

Revisión por la dirección y mejora continúa

Los directivos de la empresa deben revisar el *Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable* por lo menos una vez cada año para verificar su eficacia y si es necesario una adecuación de la misma.

Divulgación de información no financiera

Cada cierto periodo de tiempo se debe publicar un informe de desempeño de ASG que contenga como mínimo la siguiente información: el perfil de la organización, gobierno corporativo y compromisos, estrategia y plan de RSE, y principales indicadores ASG.

2. Personas que integran la organización

Derechos humanos

La empresa debe respetar los derechos humanos, se realizará un control y seguimiento del cumplimiento de la normativa. Debe contener tres elementos básicos. El primero es realizar un compromiso público asumiendo la responsabilidad de respetar los derechos humanos, el segundo es un procedimiento en el cual se pueda observar la conexión de los derechos humanos con las actividades de la empresa y tercero se debe contar con un proceso para remediar cualquier consecuencia negativa sobre los derechos humanos que se hayan vulnerado.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

La empresa debe garantizar mediante políticas el respeto de igualdad de oportunidades en el acceso a trabajo, formación, desarrollo personal y retribución a todos los colaboradores de la empresa. Se debe guardar toda evidencia de los procesos que se realice con la información necesaria.

Gestión de la diversidad e inclusión

La empresa realizará varias actividades para la gestión activa de la diversidad. Los directivos animaran a la incorporación de perfiles poco representados en la organización y en el mercado de trabajo.

Conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

Se debe realizar un plan de conciliación de la vida personal, familiar y laboral, en dicho plan habrá acciones que respondan a las necesidades y las expectativas de los colaboradores, se debe actualizar este procedimiento cada tres años.

Diseño y estructura de la organización

La empresa debe tener actualizado el organigrama en el cual se muestre la estructura de la organización, se introducirá paulatinamente los objetivos ASG en la evaluación de desempeño.

Seguimiento del clima laboral

Se debe realizar evaluaciones por lo menos cada 3 años analizando los resultados y actualizando los planes de acción necesarios.

Salud y bienestar en el trabajo

La empresa debe garantizar la salud física y psicológica de sus colaboradores, para esto se llevará a cabo un diagnóstico de riesgos laborales en todas las instalaciones de la

empresa, también se implementará mejoras continuas y se dará formación y capacitación a los trabajadores.

Formación y fomento de la empleabilidad

La empresa debe implementar programas en los cuales los colaboradores actualicen y desarrollen sus competencias y conocimientos de acuerdo con los objetivos generales de la institución.

Reestructuración responsable

Si se realiza una reestructuración de la compañía se debe considerar las necesidades, intereses y demandas de las partes afectadas.

3. Clientes

Innovación responsable

La empresa debe facilitar productos y servicios competitivos fomentando la innovación responsable.

Calidad y excelencia

La empresa debe garantizar que se realiza actividades de acuerdo con los altos estándares de calidad, para demostrar esto se debe llevar a cabo varias acciones: hacer público su compromiso, entregar información sobre los principios de calidad, realizar evaluaciones de satisfacción y por último se debe contar con un sistema de reclamos y sugerencias.

Información responsable de productos y servicios

La información proporcionada por la empresa acerca de los productos o servicios debe ser honestas y claras de manera que no se perjudique a los clientes. La identificación del producto, el precio, la oferta comercial, condiciones de pago como de entrega, recomendaciones, riesgos o impactos sobre la salud, seguridad y medioambiente, condiciones de uso y conservación del producto deben ser claros e innegable.

Acceso a productos y servicios

Se debe realizar un análisis de los clientes potenciales con dos objetivos principales, el primero, es identificar y encargarse de los elementos que imposibiliten el acceso a los productos o servicios y el segundo es averiguar los riesgos del uso del producto o servicio que puedan generar un impacto negativo al público.

Publicidad y marketing responsable

Para realizar la publicidad y marketing la empresa debe contar con principios que no perjudique a ningún actor de los grupos de interés, en caso de incumplir los principios se obtendrá la evidencia del mismo y se tratará de ver la mejor opción para resolver cualquier problema causado.

Consumo responsable

La empresa debe realizar actividades de sensibilización de uso de los productos y servicios o cualquier otro aspecto relacionado con la sostenibilidad del sector que el que opera, es necesario registrar las evidencias de las acciones llevadas a cabo.

4. Proveedores y Cadena de suministros

Compras responsables

La empresa debe definir cuáles serán sus compras, que estén a su alcance y de acuerdo a las normas establecidas en función del ASG.

Sistema de evaluación

La empresa realizará la selección de sus proveedores en función de la relevancia que tengan según la actividad que realice.

Homologación de proveedores

Según los resultados de la evaluación y clasificación de proveedores se realizará una homologación de los proveedores de acuerdo a los estándares establecidos en la empresa. Es necesario contar con la documentación de evidencia.

Fomento de buenas prácticas, medidas de apoyo y mejora

Los proveedores tendrán conocimiento de los compromisos y expectativas de la empresa, además serán colaboradores para promover su conocimiento y mejora en materia de responsabilidad social.

5. Entorno social e impacto en la comunidad

Medición y evaluación del impacto social

La empresa debe considerar el impacto social que causan las decisiones que toman en cuanto a las actividades y negociaciones que realiza. Para esto se realizará la identificación y evaluación de los impactos positivos y negativos para luego desarrollar planes de acción, esta actividad se realizará anualmente.

Inversión en la comunidad

La empresa debe tomar en cuenta a la comunidad y realizar actividades sociales y solidarias basadas en la visión y valores estratégicos de la organización, en estos programas deben participar los colaboradores. Si la institución realiza inversiones en la sociedad deberá presentar un informe anual al Comité de Responsabilidad Social con resultados del impacto social, económico y ambiental.

6. Entorno ambiental

Identificación de actividades e impactos ambientales

La empresa debe considerar los impactos ambientales que genera de acuerdo con la actividad que realiza según la cadena de suministro, para esto se debe identificar y evaluar

los impactos significativos con el fin de mitigarlos y reducirlos, se realizará una revisión de forma anual y cada vez que represente un cambio significativo en la organización.

Programa de gestión ambiental

La empresa debe elaborar un programa de gestión ambiental de acuerdo con el compromiso social y el plan de RSE, contendrá objetivos y metas medibles para poder minimizar los impactos producidos por las actividades y procesos. Es necesario revisarlo una vez por año y cada vez que se produzca cambios significativos en la empresa.

Plan de Riesgos Ambientales

La empresa debe contar con un plan de contingencias ambientales que permita mitigar y gestionar el nivel de impacto ambiental ya sea en emergencia ambiental, incidentes y acciones potenciales relacionados con la actividad de la empresa, así mismo se debe registrar los eventos que han sucedido y las medidas correctivas.

Estrategia frente al cambio climático

La empresa debe definir una estrategia de forma que demuestre que están comprometidos con la lucha contra el cambio climático, deben ser identificados los impactos significativos para luego realizar acciones concretas para la reducción de gas de efecto invernadero (GEI) manteniendo evidencia de las actividades que se realice.

7. Inversores

Buen gobierno, propiedad y gestión

La empresa debe formalizar un protocolo de relaciones con los inversionistas o un Código de Buen Gobierno, de esta forma se mostrará la transparencia, lealtad y creación de valor de forma sostenible. El protocolo debe contar por lo menos con aspectos relacionados con la periodicidad de la información y las vías de comunicación, relaciones entre propiedad y gestión de la organización y la facilidad de revisar la información en cualquier momento.

Transparencia de la información

Las cuentas anuales deben ser públicas y accesibles.

8. Competencia

Competencia leal

La empresa debe respetar los derechos de sus competidores, no ha de realizar procedimientos maliciosos o que afecten a los mismos. En caso de tener algún inconveniente es necesario realizar acuerdos para la resolución de los problemas. Se debe mantener evidencias de las denuncias y recomendaciones que se generen en cuanto al tema de competencia.

Cooperación y alianzas

La empresa debe organizar foros o encuentros con los consumidores para tratar temas de mutuo interés para de manera conjunta encontrar mejores formas de gestión responsable y liderazgo en el fomento del desarrollo sostenible, se debe mantener evidencia de las acciones que se realice y los resultados obtenidos.

9. Administraciones públicas

Cumplimiento de la legislación y normativa

La empresa debe cumplir con las leyes que afecten a su actividad, para esto deberá mantener actualizada la identificación de las normativas aplicables y a la vez se establecerá un sistema que ayude al cumplimiento y prevención de delitos.

Fiscalidad responsable

La organización debe hacer pública la información de impuestos.

Colaboración y alianzas público-privadas

La empresa debe tener canales de comunicación necesarios con la Administración Pública, para desarrollar las alianzas público-privadas que fomenten la cultura de Gestión Ética y Responsabilidad Social.

En la tabla 1 se puede observar de forma simplificada los frentes con los que cuenta la normativa SGE 21.

Tabla 1: Frentes de medición de la SGE 21

SGE 21	Social	Gobierno de la Organización	Política de responsabilidad social
			Código de conducta
			Comité de responsabilidad social
			Responsable de gestión ética/responsabilidad social
			Gestión de riesgos
			Plan de responsabilidad social
			Relación y diálogo con los grupos de interés
			Política anticorrupción
			Auditoría interna
			Revisión por la dirección y mejora continua
			Divulgación de información no financiera
		Personas que integran la organización	Derechos humanos
			Igualdad de oportunidades y no discriminación
			Gestión de la diversidad e inclusión
			Conciliación de la vida personal, familiar y laboral
			Diseño y estructura de la organización
			Seguimiento del clima laboral
			Salud y bienestar en el trabajo
			Formación y fomento de la empleabilidad
			Reestructuración responsables
		Clientes	Innovación responsable
			Calidad y excelencia
			Información responsable de productos y servicios
			Acceso a productos y servicios
			Publicidad y Marketing responsable
			Consumo responsable
		Proveedores y cadena de suministros	Compras responsables
			Sistema de evaluación
			Homologación de proveedores
			Fomento de buenas prácticas, medidas de apoyo y mejora
		Entorno Social e impacto a la comunidad	Medición y evaluación del impacto social
			Inversión en la comunidad
Ambiental	Entorno Ambiental	Identificación de actividades e impactos ambientales	
		Programa de gestión ambiental	
		Plan de riesgos ambientales	
		Estrategia frente al cambio climático	
Ecónomico	Inversores	Buen gobierno, propiedad y gestión	
		Transparencia de la información	
	Competencia	Competencia leal	
		Cooperación y alianzas	
	Administraciones públicas	Cumplimiento de la legislación y normativa	
		Fiscalidad responsable	
		Colaboración y alianzas público-privadas	

Fuente: Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable SGE 21

Elaborado por: Paola Alvarado, Viviana Bacuilima

2.7.2 ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social:

International Organization for Standardization (ISO) es una organización internacional creada en 1947 que se dedica a la creación de normas internacionales enfocándose en orientar a las organizaciones a una mejora continua abordando varios aspectos que va desde la producción el abastecimiento de bienes y servicios hasta un producto final, pretendiendo que se realicen prácticas seguras y transparentes. En el año 2010 fue expuesta la ISO 26000 - Guía de Responsabilidad Social en Ginebra, esta fue creada específicamente para que las organizaciones entiendan y tomen conocimiento de lo que es ser responsable socialmente fomentando al desarrollo sostenible, esta norma internacional fue estructurada para cualquier tipo de organización ya sea pública o privada, el propósito que tiene es dar una visión más amplia para que las organizaciones no se queden únicamente en cumplir legalmente con los requisitos para desarrollar alguna actividad sino se considere varios aspectos importantes como: el social, ambiental, económico, legal, cultural y organizacional. Cabe recalcar que es una norma no certificable ya que no busca que se tome como uso de regulación sino como una guía de responsabilidad social.

Esta norma se encuentra estructurada por siete capítulos los cuales explica las restricciones y excepciones que mantiene la ISO 26000, también da a conocer la terminología que utiliza la norma para que de esta manera las personas puedan entender sin dudas lo que expresa, además conceptualiza a la responsabilidad social y brinda pautas de cómo se debería aplicar en las organizaciones; específicamente en el capítulo cuatro esta norma establece siete principios que deben ser considerados al practicar responsabilidad social y que deberían ser respetados por cada organización, éstos son:

Comportamiento ético:

Hace referencia al comportamiento ético que debe tener cada organización basada en principios o valores como la integridad, honestidad y equidad, con la finalidad de desarrollar una actividad transparente con todas las partes involucradas en la organización,

respetando el bienestar de todo aquello que sea tomado como recurso de la actividad empresarial.

Rendición de cuentas:

La empresa u organización debe informar sobre los impactos que hayan generado en la sociedad, el medio ambiente y la economía, de la misma manera se tiene que presentar detalladamente qué va a realizar la empresa para mitigar estos impactos, respondiendo ante las autoridades competentes, dando cumplimiento a las leyes y regulaciones establecidas.

Respeto al principio de legalidad:

Respetar las leyes establecidas es un requisito para el desarrollo de una organización, por ello cualquier tipo de empresa mantiene el compromiso de cumplir con todo aquello que se encuentre estipulado en la ley según el tipo de actividad que desarrolle, también se debe compartir la información necesaria de las medidas a seguir a toda la organización según lo establecido.

Respeto a la normativa internacional de comportamiento:

Las organizaciones o empresas deben guiarse en la norma internacional en el caso de que la ley no proporcione salvaguardas ambientales o sociales, ya que si se mantiene una guía internacional se debería considerar los aspectos que proporcione la misma.

Respeto a los derechos humanos:

Toda organización en cualquier lugar que se encuentre sin importar el tipo de actividad que realice debe respetar los derechos humanos dando la debida importancia sin beneficiarse de esa situación

Respeto a los intereses de las partes interesadas:

En cualquier tipo de organización lo primordial es identificar cuáles son todas las partes interesadas con la finalidad de respetar el derecho de cada una, sean estas clientes, dueños,

socios o todos aquellos que tengan derechos en una organización, de esta manera se debe tomar en cuenta la opinión que cada uno pudiera aportar a la empresa para un mejor funcionamiento respetando los derechos de cada individuo.

Transparencia:

Una empresa u organización debe ser clara y precisa en lo que realiza, se habla de transparencia al informar la actividad que se va a desarrollar, informar sobre los impactos que podría ocasionar en la sociedad y en el medio ambiente; también debe comunicar las políticas de la organización para un mejor funcionamiento empresarial sin tener que hacer público información que sea confidencial de la empresa, pero si dando a conocer aspectos que podrían afectar a las partes interesadas y ellas puedan evaluar de acuerdo a los intereses de cada una de ellas.

Después de mencionar los principios que una organización debería considerar para el buen desarrollo de responsabilidad social se detalla las materias fundamentales de responsabilidad social que proporciona la ISO 26000 en su capítulo seis y son:

Gobernanza de la organización:

Esta es la parte más importante de una empresa u organización ya que por ésta se logra el cumplimiento de objetivos, implementando buenas estrategias para la toma de decisiones, la gobernanza puede estar estructurada por una persona o un grupo de personas siendo dueños o integrantes de la organización y buscando un fin común que es alcanzar los objetivos establecidos.

Derechos humanos:

El ser humano se encuentra protegido y tiene derechos que han sido establecidos por la Carta Internacional de Derechos Humanos éstos se encuentran estructurados en dos categorías que deben ser respetadas por cualquier organización que mantenga relación con una persona. De acuerdo a la norma ISO 26000 los derechos humanos deberían ser

estudiados. En cuanto a responsabilidad social con relación a los derechos humanos la norma hace referencia a ciertos aspectos como:

Debida diligencia

La empresa debe evaluar los impactos que podrían ocasionar las actividades que se desarrollen y puedan caer sobre la violación del derecho humano por lo tanto la organización tiene la diligencia de evaluar, prevenir y mitigar ciertos impactos; proporcionar una política de los derechos humanos para la organización y acciones para comunicar impactos negativos por las disposiciones y diligencias que realiza la empresa.

Situaciones de riesgos para los derechos humanos

Es la responsabilidad que debe tener cada organización por cumplir y respetar los derechos humanos, una organización debería evaluar los impactos sobre los mismos y como prioridad defender su cumplimiento.

Evitar la complicidad

Respetar los derechos de cada persona siendo transparente y no beneficiándose de la violación de los derechos humanos que pudieran estar causando terceros; una empresa debería terminar cualquier vínculo con otra organización que realice alguna actividad que violente los derechos humanos, cortar cualquier lazo con empresas que estén involucradas con actividades antisociales.

Resolución de reclamaciones

Las organizaciones deberían crear mecanismos para que todos aquellos que hayan sufrido abusos o una violación de sus derechos humanos puedan obtener compensación por lo sucedido.

Discriminación y grupos vulnerables

Una empresa debe velar por el bienestar de las personas y debería garantizar el buen trato, que no exista discriminación de ningún tipo, y si se diera el caso la empresa debe proporcionar la debida información a los grupos más vulnerables sobre sus derechos para que de esta manera puedan hacer valer cada uno de ellos. Entre los grupos vulnerables se los pueden mencionar a mujeres y niñas, personas con discapacidad, niños, pueblos indígenas, migrantes, personas por raza, entre otros.

Derechos civiles y políticos

Cualquier tipo de organización debe respetar y velar por los derechos civiles y políticos de las personas que se encuentran involucradas en la empresa.

Derechos económicos, sociales y culturales

Todas las personas tienen derechos económicos, sociales y culturales que esto incluye, una educación de calidad, un trabajo estable con todos los beneficios, una salud buena, un nivel de vida adecuado para él y su familia, vivienda, vestimenta, seguridad social, libertad en cuanto a la práctica de religión y cultura; por todo aquello toda organización debería dar apertura al acceso a la educación el apoyo y las facilidades a cualquier miembro de la empresa que lo necesite.

Principios y derechos fundamentales en el trabajo

Una empresa debe respetar los derechos del trabajo en cuanto a las leyes laborales establecidas en cada localidad, respetando los derechos del trabajo establecidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Prácticas laborales

Todo tipo de organización debe cumplir con el código de trabajo que se encuentre establecido en su localidad, respetando los derechos del trabajador y haciendo valer cada

uno de ellos, ser justo con los sueldos, compensaciones y horas laborales extras pagadas en su totalidad.

Trabajo y relaciones laborales

Las organizaciones deben cumplir con lo establecido en la ley laboral, no pueden evadir los derechos que tiene un empleado, el empleador debe ser equitativo y brindar las mismas oportunidades a todos los trabajadores que conforman la empresa haciendo valer tanto las obligaciones y derechos de las dos partes empleado – empleador.

Condiciones de trabajo y protección social

Según la norma se habla de condiciones laborales a todo lo que engloba salario justo, jornadas laborales justas, vacaciones, amparo a la maternidad, comedores colectivos, servicios médicos y todo aquello que esté en una normativa laboral dependiendo de la localidad, el empleador puede establecer las condiciones laborales para su organización. Por otro lado está la protección social que hace referencia a las garantías que establece la organización para los trabajadores en el caso de accidentes dentro del trabajo, enfermedades, vejez, invalidez, entre otros; proporcionando asistencia médica y beneficios a sus familiares. Por todo aquello las organizaciones deben asegurar que el ambiente de trabajo se rige a las leyes y regulaciones establecidas según el país, cumplir con todo lo establecido en el código de trabajo respetando los derechos que tienen los trabajadores.

Diálogo social

En una organización es importante que exista el diálogo ya que de esta manera se puede manifestar aspectos positivos o negativos que afecten a los trabajadores como al empleador, es importante que exista un representante de los trabajadores que pueda exponer los criterios que manifiesten los empleados, solo mediante el diálogo se puede encontrar soluciones ante algún problema.

Salud y seguridad ocupacional

El tema salud engloba todo el bienestar físico, mental y social, en una organización es muy importante priorizar la salud de los empleados, por ello se debe prevenir daños estableciendo políticas de cumplimiento obligatorio para ambas partes empleado – empleador, por lo tanto se debe proporcionar el equipo necesario de seguridad para evitar accidentes laborales; por otro lado se tiene que investigar todo incidente en cuanto a seguridad y salud con el propósito de mitigarlos o eliminarlos, de igual manera mantener informado a las autoridades competentes sobre este tema.

Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

Una organización siempre debe brindar oportunidades a los empleados ofreciendo capacitaciones que aporten a la formación profesional que les permita obtener un grado más de experiencia laboral.

Medio ambiente

Cualquier organización, en el sector que se desenvuelva, debe respetar el medio ambiente y es su obligación cuidarlo, ya que la sociedad se enfrenta a una serie de cambios climáticos es importante evaluar los impactos que podrían ser ocasionados por la empresa y tratar de mitigarlos de alguna manera siendo totalmente responsables.

Prevención de la contaminación

Una empresa debe tomar en cuenta todos los impactos que podrían ocasionar en el entorno, sean afectaciones en el aire, agua o suelo; además, se debe identificar e informar sobre químicos que podrían afectar el entorno y de tal manera presentar cómo se pretende mitigar estos daños.

Uso sostenible de los recursos

Cualquier organización indistintamente de la actividad que realice debe tener programas que ayuden a minimizar el uso de recursos registrando el uso de energías, agua y demás

recursos, la reutilización es un factor muy importante que las empresas deben buscar implementar para evitar daño ambiental, toda empresa debe incentivar el reciclaje en todos los miembros de la organización.

Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo

Toda empresa debe medir, registrar e informar las emisiones que son significativas y podrían ocasionar daños en la atmósfera; una organización con el objetivo de minimizar la vulnerabilidad frente al cambio climático debería implementar proyecciones climáticas para de esta manera poder identificar los riesgos y hacer parte en la toma de decisiones, incorporando medidas que respondan a estos impactos.

Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales

Toda empresa debe evaluar una serie de impactos que podrían ocasionarse en el entorno y la biodiversidad así como en los hábitats naturales, una vez identificado proponer e informar un plan que proteja a cada especie.

Prácticas justas de operación

Cualquier operación que realiza una empresa debe manejarse con ética y transparencia en todas las transacciones con diferentes organizaciones. Todo esto involucra a los stakeholders como agencias gubernamentales, proveedores, clientes, socios, competidores y con toda organización que se mantenga un vínculo empresarial, lo que aborda prácticas justas de operación hace énfasis en los siguientes ámbitos:

Anticorrupción

Toda organización debería implementar políticas para evitar actos de corrupción que es abusar del poder que le otorga la ley para beneficio interno de la empresa; esto incluye todo tipo de acto ilegal como soborno, fraude, ocultación de información, desfalco de dinero, conflicto de intereses, entre otros, esto conlleva a irrespetar los derechos humanos, y diferentes daños con la sociedad como empobrecimiento o afecciones con el medio ambiente; por esto es importante que toda organización mantenga estructurada políticas

que puedan combatir con la corrupción en el caso de identificar actos ilícitos, asegurarse que un socio sea un buen líder anticorrupción, motivar a los empleados y todos aquellos que forman parte de la organización como proveedores, socios, representantes, entre otros sean internos o externos a realizar prácticas transparentes e informar sobre algún caso erróneo que se de en la empresa.

Participación política responsable

En cada organización se debe formar a los empleados para poder manejar conflictos de interés y en cómo tomar conciencia de la participación política responsable. Las organizaciones pueden apoyar los procesos políticos públicos así como promover políticas públicas que puedan beneficiar a toda la sociedad; las restricciones que tiene que mantener una organización son actos negativos como: manipulación, intimidación y limitación que deteriore un proceso público. Por esto las empresas deben formar a sus empleados y aumentar la toma de conciencia respecto a todos los temas que aborda la participación política responsable, prohibir actividades que se manipule información, falta de representación o sospeche amenazas o violencia, hacer donaciones políticas que tengan fines indebidos.

Competencia justa

Una empresa debe realizar todas las actividades de manera transparente, respetando parámetros establecidos en leyes y regulaciones; ciertos aspectos que aborda una conducta anti-competencia son: fijación de precios, licitaciones fraudulentas, fijación desleal de precios, intentar sacar a ciertos competidores del mercado y sanciones injustas a la competencia. Por esto las organizaciones deberían apoyar a prácticas anti-dumping y anti monopolio e incrementando políticas que motivan a la competencia, evitar aprovecharse de condiciones sociales y evitar ser cómplice de conductas anti-corrupción.

Promover la responsabilidad social en la cadena de valor

La cadena de valor es diferente de acuerdo a la actividad que desarrolle cada empresa, pero es importante que cada una sea responsable al momento de cumplir con las leyes

establecidas sobre procesos específicos y de igual manera cuidar de los impactos que podrían ocasionarse en el entorno social y medio ambiental. Toda organización debe contar con políticas en cuanto a los procesos que se desarrollan en la cadena valor, desde la compra de recursos hasta la comercialización del producto final.

Respeto a los derechos de la propiedad

Las organizaciones deberían implementar políticas y prácticas que promuevan el respeto de los derechos de la propiedad ya que tener derecho a una propiedad se encuentra establecido como un derecho humano que concierne a todo aquel individuo prescrito en la sociedad.

Asuntos de consumidores

Los consumidores son una de las partes más importantes de una empresa, por lo tanto toda organización debe ser transparente en todos los aspectos con la finalidad de satisfacer las necesidades que buscan los consumidores o cumplir las expectativas que éstos tienen.

Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación

Toda organización debe mostrar una imagen verdadera a los consumidores, ser transparentes en la información que proporcionen en cuanto a productos o servicios, también se debe mantener políticas en cuanto a flexibilidad de precios o costos y utilizar contratos entendibles, claros y puntuales.

Protección de la salud y la seguridad de consumidores

Toda organización debe mantener un fuerte compromiso en el tema de salud y seguridad, ya que este factor podría afectar a la empresa en el caso de que no se cumpla con parámetros de protección, todo producto o servicio que se entregue al consumidor debe ser seguro para evitar daños o peligro. Por otro lado se debe presentar toda la información de los productos para que los consumidores tengan seguridad de consumo, también se debe retirar del mercado cualquier producto que haya sido determinado como peligro y ha

sido presentado con información falsa; la empresa debe proporcionar información real y segura ya sea por medio de símbolos establecidos internacionalmente. Otro factor es mantener el debido cuidado y respeto por los empleados al momento de manipular sustancias químicas que puedan perjudicar y sean dañinas provocando cierto tipo de enfermedades catastróficas por eso debe evitarse el uso de estas sustancias en cualquier empresa.

Consumo sostenible

Para que una empresa pueda aportar al consumo sostenible debe ofrecer productos o servicios que sean beneficiosos para la sociedad con un enfoque social y ambiental, tratando de reducir impactos negativos, todo esto también incluye la preocupación por el bienestar de los animales respetando la integridad de ellos y evitando actos de crueldad.

Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

Toda empresa debe establecer pautas en cuanto a devoluciones de productos estableciendo tiempos determinados para esta práctica, permitiendo a todos los consumidores realizar quejas, dando una respuesta inmediata y evaluando las condiciones por las cuales se presentó esta queja, se debe dar una solución eficiente. Otro factor es que las empresas deben ofrecer garantías de los productos o servicios que ofrecen, de igual manera la empresa tiene que ofrecer servicios extras como mantenimiento y reparación a precios justos con el plazo de tiempo establecido por la organización que debió divulgar al momento de vincularse con un cliente.

Protección y privacidad de los datos de los consumidores

Cada organización debe velar por la seguridad de los datos de todos consumidores y proteger su privacidad, se debe limitar a recopilar la información estrictamente necesaria y no exponer datos sin consentimiento de los clientes ni para promocionar sus productos o para obtener beneficio para la empresa.

Acceso a servicios esenciales

Cuando se preste un servicio que sea esencial para las personas como servicio de agua, electricidad, gas, alcantarillado, entre otras, las empresas deben dar plazos razonables a sus clientes ya sea por pago o cualquier otro motivo y no quitar el servicio sea cual sea, ofrecer la misma calidad a todos los consumidores, ser justo en cuanto a precios razonables a todos los clientes, no desconectar y quitar estos servicios necesarios.

Educación y toma de conciencia

Es responsabilidad de toda organización educar a sus consumidores en cuanto a los derechos que tiene cada uno en base al consumo que realiza, permitiéndoles manuales de instrucciones sobre todo lo que engloba sus productos o servicios.

Participación activa y desarrollo de la comunidad

Todas las organizaciones deben identificar la comunidad que los rodea, de esta manera puede involucrarse con ellas y puede identificar los impactos que podría ocasionar con cada uno de ellos. El desarrollo de la comunidad es parte del desarrollo sostenible, identificando intereses comunes dando paso a la igualdad en los derechos y niveles de vida para todos sin ninguna distinción, uno de los principales puntos claves del desarrollo de la comunidad que las organizaciones pueden ayudar es a la creación de empleo, desarrollo de las actividades económicas, incentivo al desarrollo de actividades de educación y promoviendo servicios de salud para la comunidad. Es importante reconocer todos los derechos que le compete a cada individuo que forma parte de la comunidad.

Participación activa de la comunidad

Es importante que las empresas tomen en cuenta las opiniones y necesidades de toda la comunidad para un mejor desarrollo, se debe tomar en cuenta a los grupos más vulnerables o discriminados y que no han sido tomados en cuenta, buscando ayudar a que se respeten los derechos humanos que poseen; por otro lado las organizaciones debe participar en

actividades que ayude al bien público y al cumplimiento de los objetivos para el desarrollo de las comunidades.

Educación y cultura

Todas las empresas deben promover y apoyar la educación con la finalidad de batallar con el analfabetismo de su comunidad para que esto mejore cada día en cuanto a su calidad y acceso; se debe priorizar la ayuda a grupos vulnerables abriendo oportunidades de aprendizaje para cada uno de ellos; motivar a que no exista trabajo infantil y que los niños puedan acceder a una educación de calidad y se pueda eliminar dichos obstáculos que les impide educarse de una manera digna, también una empresa debe realizar actividades culturales respetando y valorando las diferentes tradiciones y culturas. Incentivar el uso de tecnologías a las comunidades indígenas cuando se considere conveniente.

Creación de empleo y desarrollo de habilidades

Las empresas han sido creadas con el objetivo de ayudar a la sociedad y al ámbito económico, por lo tanto toda empresa debe crear fuentes de empleo brindando oportunidades que ayuden a combatir la pobreza, ofrecer estabilidad laboral respetando los derechos legales y laborales de todos los individuos.

Desarrollo y acceso a la tecnología

Es importante que una organización ayude a mejorar el acceso a tecnologías mediante formación, en la actualidad es necesario implementar el uso de tecnologías de la información que ayuden a disminuir la pobreza, y de esta manera se trata de solucionar ciertos problemas ambientales y sociales en las diferentes comunidades.

Generación de riqueza e ingresos

Las obligaciones y derechos van de la mano en cualquier tipo de empresa, deben realizar todas las actividades con transparencia, por ende el cumplimiento de pago de impuestos y brindar la información económica transparente es una responsabilidad que toda empresa tiene. A más de cumplir con todos los derechos que le corresponde a cada uno de sus

empleados en cuanto a jubilaciones y pensiones; por otro lado una organización debe mostrar interés en crear alianzas prolongadas que apoyen a la comunidad y sus diferentes grupos más vulnerables fomentando el espíritu emprendedor brindando una serie de oportunidades ofreciendo programas que ayuden a la formación en planificación de negocios, marketing, fomento a alianzas estratégicas, entre otros.

Salud

Es responsabilidad de toda empresa cuidar de la salud de toda la comunidad que lo rodea, es por ello que toda organización conscientemente debe tratar de eliminar impactos negativos que amenacen la salud de la comunidad, por otro lado corresponde ser un apoyo y ayuda para su entorno promoviendo la salud, contribuyendo con recursos materiales o realizando campañas sobre temas que aborden la salud en general, mostrando interés y preocupación por toda la comunidad, y buscar eliminar impactos negativos que afecten a la salud.

Inversión social

Un aspecto positivo que toda empresa tendría que tomar en cuenta es la inversión social, el apoyo que puede dar una organización con la finalidad de mejorar la vida de la comunidad en varios aspectos como pueden ser: educación, salud, empleo, cultura, preparación o mejoras que se necesiten.

En la tabla 2 podemos observar en resumen de los frentes en los cuales se enfoca la ISO 26000.

Tabla 2: Frentes de medición de la ISO 26000

ISO 26000	Social	Gobernanza de la Organización	
		Asuntos de Consumidores	Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación
			Protección de la salud y la seguridad de consumidores
			Consumo sostenible
			Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias
			Protección y privacidad de los datos de los consumidores
			Acceso a servicios esenciales
			Educación y toma de conciencia
			Participación activa y desarrollo de la comunidad
		Educación y cultura	
		Creación de empleo y desarrollo de habilidades	
		Desarrollo y acceso a la tecnología	
		Generación de riqueza e ingresos	
		Salud	
		Derechos Humanos	Inversión social
			Debida diligencia
			Situaciones de riesgos para los derechos humanos
			Evitar la complicidad
			Resolución de reclamaciones
	Discriminación y grupos vulnerables		
	Derechos civiles y políticos		
	Derechos económicos, sociales y culturales		
	Principios y derechos fundamentales en el trabajo		
	Prácticas Laborales	Trabajo y relaciones laborales	
		Condiciones de trabajo y protección social	
		Diálogo social	
		Salud y seguridad ocupacional	
Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo			
Ambiental	Medio Ambiente	Prevención de la contaminación	
		Uso sostenible de los recursos	
		Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo	
		Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales	
Económico	Prácticas Justas de Operación	Anti-corrupción	
		Participación política responsable	
		Competencia justa	
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	
		Respeto a los derechos de la propiedad	

Fuente: ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social

Elaborado por: Paola Alvarado, Viviana Bacuilima

2.7.3 Cuadro comparativo entre las normas

Tabla 3. Cuadro comparativo normas

ÁMBITOS	ISO 26000	SGE 21
SOCIAL	Gobernanza de la Organización	Buen gobierno, propiedad y gestión
	Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	Publicidad y marketing responsable
		Información responsable de productos y servicios
	Protección de la salud y la seguridad de consumidores	Gestión de riesgos
	Consumo sostenible	Consumo responsable
	Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	Código de conducta
		Calidad y excelencia
	Protección y privacidad de los datos de los consumidores	
	Acceso a servicios esenciales	Acceso a productos y servicios
	Educación y toma de conciencia	Código de conducta
	Participación activa de la comunidad	Gestión de la diversidad e inclusión
	Educación y cultura	Cooperación y alianzas
	Creación de empleo y desarrollo de habilidades	Reestructuración responsable
	Desarrollo y acceso a la tecnología	Innovación responsable
	Generación de riqueza e ingresos	Fiscalidad responsable
	Salud	Salud y bienestar en el trabajo
	Inversión social	Inversión en la comunidad
	Debida diligencia	
	Situaciones de riesgos para los derechos humanos	Derechos humanos
	Evitar la complicidad	Transparencia de la información
	Resolución de reclamaciones	Derechos humanos
	Discriminación y grupos vulnerables	Igualdad de oportunidades y no discriminación
	Derechos civiles y políticos	Cumplimiento de la legislación y normativa
	Derechos económicos, sociales y culturales	Igualdad de oportunidades y no discriminación
		Derechos humanos
		Cumplimiento de la legislación y normativa
	Principios y derechos fundamentales en el trabajo	Formación y fomento de la empleabilidad
	Trabajo y relaciones laborales	Seguimiento del clima laboral
	Condiciones de trabajo y protección social	Cumplimiento de la legislación y normativa
	Diálogo social	Medición y evaluación del impacto social
		Relación y diálogo con los grupos de interés
	Salud y seguridad ocupacional	Salud y bienestar en el trabajo
	Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	Formación y fomento de la empleabilidad
	Responsable de Gestión Ética/Responsabilidad Social	
	Plan de responsabilidad social	
	Auditoría interna	
	Divulgación de información no financiera	
	Conciliación de la vida personal, familiar y laboral.	
	Sistema de evaluación	
	Homologación de proveedores	
	Comité de responsabilidad social	

AMBIENTAL	Prevención de la contaminación	Plan de Riesgos Ambientales
		Identificación de actividades e impactos ambientales
	Uso sostenible de los recursos	
	Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo	Estrategia frente al cambio climático
	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales	Programa de gestión ambiental
ECONÓMICO	Anti-corrupción	Política anticorrupción
		Diseño y estructura de la organización
		Fomento de buenas prácticas, medidas de apoyo y mejora
	Participación política responsable	Política de responsabilidad social
		Colaboración y alianzas público-privadas
	Competencia justa	Competencia leal
Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	Compras responsables	
Respeto a los derechos de la propiedad		

Fuente: Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable SGE 21, ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social.

Elaborado por: Paola Alvarado, Viviana Bacuilima

En la tabla 3 podemos observar que estas dos normas se complementan en los ámbitos principales de la responsabilidad social que son social, ambiental y económico, sabiendo que cada una se enfoca en temas específicos, la ISO 26000 cuenta con temas más enfocados en la protección y privacidad de los datos de los consumidores, debida diligencia, uso sostenible de los recursos y respeto de los derechos de la propiedad; mientras que la SGE 21 tiene temas más enfocados a la ética que se ven reflejados en aspectos como: Responsable de gestión ética/ Responsabilidad social, plan de responsabilidad social, auditoría interna, divulgación de información no financiera, conciliación de la vida personal, familiar y laboral, sistema de evaluación, homologación de proveedores, comité de responsabilidad social. Con esta comparación podemos reafirmar que la SGE 21 tiene un enfoque hacia la ética empresarial y la ISO 26000 toma en cuenta a todos sus stakeholders como una parte importante para la empresa.

Después de haber revisado toda la información pertinente se ha podido observar que existen varias normativas de responsabilidad social que a lo largo de los años se ha ido mejorando y acoplándose a las necesidades que tienen las organizaciones, también se

puede mencionar que en su mayoría las normas están enfocadas en tres ámbitos principales, el ambiental, social y económico. A partir de este análisis en el siguiente capítulo se definirán los ámbitos, frentes y factores de medición para la herramienta de evaluación de la responsabilidad social empresarial en instituciones educativas.

CAPÍTULO 3

3. Desarrollo de la herramienta.

En este capítulo se muestra una visión general acerca de las instituciones educativas y su entorno, primero se realiza una definición de los establecimientos educativos en sus diferentes niveles además de ver las instituciones educativas desde un punto de vista empresarial, luego se determinan los actores o grupos de interés relevantes a quienes se les aplicará la herramienta, y por último se determina y se conceptualiza los ámbitos y los factores específicos a evaluar.

3.1 Instituciones educativas

Las instituciones educativas son organizaciones que se encargan de prestar servicios educativos que brindan enseñanza en diferentes niveles, desde la primaria hasta tercer nivel o nivel superior, incluyéndose los estudios de preprimaria y posgrado, con la misión de que los estudiantes tengan una formación integral en las áreas de conocimiento que sean ofertadas por la institución y que la sociedad lo demande. Carlos Llano (2010), define la Responsabilidad Social Educativa (ReSEd) como la disposición voluntaria de la institución educativa que, como espacio natural de posibilidades sociales, favorece el despliegue de sus miembros hacia los demás.

La responsabilidad social es para todo tipo de organizaciones incluidas las instituciones educativas sean públicas o privadas, ya que se las considera como una empresa, brindan el servicio de educación y formación académica y no siempre persiguen fines económicos. La institución educativa sigue un proceso en la elaboración de su producto, igual que una empresa, tomando en cuenta al individuo a educarse en su rol de estudiante como la materia prima, a la infraestructura física y al conjunto de docentes y profesionales que generan el conocimiento como el capital, y a la gestión dinámica institucional como el factor humano. (Ramírez Cavassa, 2004)

Las instituciones educativas en el Ecuador se encuentran estructuradas por cuatro niveles que son: educación inicial o preescolar que es la formación educativa para niños y niñas menores de 5 años, educación general básica comprende cuatro subniveles que va desde el primer grado hasta décimo grado, en el bachillerato están considerados los tres últimos años de educación previo a obtener el título de bachiller y los niveles de educación superior son: nivel técnico o tecnológico superior, tercer nivel o de grado, y cuarto nivel o de posgrado. La herramienta que se propone para medir la RSE en instituciones educativas tendrá el mismo enfoque para todos los niveles de educación en cualquier tipo de institución educativa.

3.2 Actores

Los actores que se plantean se tomaron en cuenta con la finalidad de que la calificación de la RSE sea imparcial y no se evalúe sólo desde un punto de vista sino más bien poder obtener resultados más verídicos del manejo de la RSE en las entidades educativas, por lo tanto se ha considerado actores internos como externos los siguientes:

Alumnos:

Son los estudiantes de una institución educativa que están íntimamente relacionados con la organización, y desde un punto de vista empresarial son considerados como la materia prima de la organización, que terminará siendo el producto final (Ramírez Cavassa, 2004), los estudiantes son la parte más vulnerable e importante de una institución educativa por tal motivo es significativa su opinión en cuanto a las actividades que realiza la institución.

Docentes:

El profesional docente es el responsable de alcanzar los objetivos que se buscan en la clase que imparte, así como de la confianza, respeto y tolerancia que debe inculcar a los estudiantes para un mejor desenvolvimiento en la comunidad y estos puedan ser transmitidos a terceros, además de dar al estudiante herramientas y pistas que le ayuden a desarrollar su propio proceso de aprendizaje, a la vez que atiende sus dudas y sus necesidades. Ha de procurar el desarrollo de las capacidades a) Trabajo autónomo del

estudiante; b) Planificación del aprendizaje; c) Relación conceptual. Dentro de una institución educativa los docentes son el capital humano del establecimiento.

Padres de Familia:

Los padres de familia son considerados como clientes de la institución, son la base para el establecimiento ya que según su satisfacción pueden decidir la mejor opción para la educación de sus hijos.

Personal Administrativo:

Dentro del personal administrativo de una institución educativa está incluido desde la máxima autoridad que es el rector/director hasta el personal que realiza actividades administrativas como secretarías, colectoras, inspectores entre otros.

Personal de Servicio:

Una institución educativa considera como su personal de apoyo o servicio a todos los colaboradores que realizan actividades de limpieza, servicios médicos, odontológicos, psicológicos, entre otros.

3.3 Estructura de la herramienta de medición

Se ha pensado estructurar una herramienta que permita evaluar cinco ámbitos que son: económico - social, relaciones humanas, medio ambiente y sostenibilidad, ética y gobierno e innovación, ya que estos van direccionados para el bienestar estudiantil y del personal en cualquier nivel académico. Cada ámbito propuesto tendrá subdivisiones con enfoques específicos para la obtención de un resultado que facilite datos relevantes sobre la práctica de RSE en las instituciones evaluadas.

Tabla 4: Ámbitos, frentes y factores de la RSE en la educación

Ámbitos	Frentes	Factores
Económico-Social	Involucramiento y bienestar de la comunidad educativa	Tarifas justas
		Ayuda social
		Realidad social
		Proyectos con la comunidad
	Desarrollo adecuado al personal	Capacitación
		Remuneraciones y salarios
		Jornada laboral
		Bienestar y seguridad en el trabajo
Relaciones humanas	Derechos humanos	Discriminación y diversidad
		Inclusión
		Acoso y violencia sexual
	Participación de grupos de interes	Relacionamiento parental
		Desarrollo de capacidades
Medio ambiente y sostenibilidad	Conciencia ambiental	Concientización ambiental
		Impacto externo
		Políticas ambientales institucionales
		Formación ambiental
	Impacto ambiental	Impacto ambiental en el entorno
		Uso de recursos
Ética y Gobierno	Ética institucional	Contratación
		Valores y principios
		Gestión ética
	Cumplimiento de las normas educativas	Código de conducta
		Información responsable
		Rendición de cuentas
		Servicios adicionales
	Innovación	Pedagógico
Técnicas de aprendizaje		
Realidad nacional y mundial		
Desarrollo institucional		Inclusión tecnológica
		Formación del pensamiento emprendedor
		Infraestructura institucional

Fuente: Las autoras

Elaborado por: Paola Alvarado, Viviana Bacuilima

3.4 Definición de ámbitos y factores

Luego de haber profundizado teóricamente varios conceptos de RSE de autores como Carroll, Freeman, Davis Keith, Drucker y Friedman, quienes hablan acerca de la responsabilidad social y cómo llevarla a cabo se definieron los siguientes frentes y factores de medición que se han considerado para la estructura de la herramienta de evaluación de la responsabilidad social empresarial en instituciones educativas, éstas han sido escogidas ya que responden a las necesidades sociales y a la realidad actual presente, además ayudan a que las instituciones educativas conozcan las actividades que realizan y podrían realizar para una mejor gestión educativa y de la RSE en cuanto a ámbitos como el económico - social, las relaciones humanas, el medioambiente y sostenibilidad, la ética y gobierno, y la innovación.

Ámbito 1. Económico – social

Como primer ámbito de medición se tomó en cuenta la parte económico- social ya que las empresas tienen como misión ser agentes económicos que deben procurar vivir en armonía con la sociedad en general, por lo tanto al considerar una institución educativa como empresa es importante conocer las prácticas que cada una realiza entorno a la sociedad que lo rodea, conociendo de cerca la responsabilidad que tienen frente a ciertos impactos que podrían afectar a todas las personas que forman parte de la entidad educativa y su entorno, los frentes y factores que se consideran son:

Involucramiento y bienestar de la comunidad educativa

Tarifas justas

Las instituciones educativas deberían tener parámetros establecidos para el cobro de pensiones que vayan acorde a la educación que ofrecen, con un previo análisis presupuestario de los gastos que se incluyen en este cobro, rigiéndose a normativas que disponga el ministerio de educación, además todas las condiciones o criterios que se establezcan deben ser presentados a las partes involucradas de forma transparente para

evitar conflictos futuros. Entre los criterios que se deben tomar en cuenta en las instituciones educativas sea fisco misional o particular son: gastos administrativos, gastos financieros, gestión educativa, en los que se engloban todos los aspectos y gastos para toda la institución.

Ayuda social:

Las instituciones educativas de ser posible podrían proponer actividades sociales que apoyen a los estudiantes y el personal del establecimiento, como por ejemplo: una oferta de becas sea por méritos académicos, por actividades educativas o situación económica, comedores, transporte, vivienda.

Realidad Social:

Toda institución educativa sea pública, privada o fisco misional debería procurar brindar una educación basada en la realidad social, impartiendo en sus materias contenidos relevantes y sirvan para una educación pluricultural, inclusiva y no discriminatoria, que aporte conocimientos esenciales para la educación de los estudiantes.

Proyectos con la comunidad:

La formación académica no debe limitarse a una educación solo en las aulas de clase, se debe formar también en valores y principios con el fin de enseñar a los alumnos a ser solidarios y conocer la realidad en la sociedad; la institución educativa debe proponer programas o actividades fuera de la institución como ayuda a la comunidad mediante programas recreativos dirigidos a personas con discapacidad, personas de escasos recursos, ancianos, entre otras. Se debe realizar con el objetivo de ayudar socialmente formando estudiantes que tengan conciencia ante las situaciones de la actualidad.

Desarrollo adecuado al personal

Capacitación:

Toda institución debe procurar mantener capacitado a su personal sea administrativo, de servicio o docencia; permitiendo que cada uno tenga igualdad en las oportunidades de formación sin discriminación de cargos ni dando mayor importancia a unos que a otros, los programas que la institución planifique en cuanto a capacitaciones no deben ser solo por títulos sino para todo el personal ya que cada uno realiza actividades importantes que ayudan al bienestar institucional.

Remuneraciones y salarios:

Los salarios y remuneraciones deben ser canceladas conforme las políticas de cada organización, respetando las normativas planteadas en el ministerio de educación y en el código de trabajo actual, cumpliendo con los derechos de los empleados que conforman la institución.

Jornada laboral:

Toda institución pública o privada debe respetar la jornada laboral establecida, no obstante en ciertos casos de urgencia o que se requiera una labor extra de algún docente o personal sea administrativo o de servicio debe ser reconocido o recompensado por la actividad adicional, de ser posible no se debe interferir en la vida personal de los empleados por ejemplo, evitando llamadas, correos que se encuentre fuera de horas laborales, por ende no se debería sobrecargar de actividades que den paso a un trabajo saturado que conlleva a la ocupación del tiempo de descanso de los empleados.

Bienestar y seguridad en el trabajo:

Todas las instituciones deben tener políticas de protección de salud que garantice las condiciones de vida y seguridad en el trabajo a todos los miembros de la institución sean, docentes, personal administrativo o de servicio, es importante que se encuentre detallada

cada política para que los empleados tengan un respaldo en diferentes casos como: accidentes laborales o enfermedades ocasionadas por el trabajo.

Igualdad de trato:

Una institución educativa debería garantizar la protección de su personal en casos de vulnerabilidad en el que se vea afectado un miembro de la institución; siguiendo un protocolo de investigación transparente que respalde la integridad de cada individuo, asegurando que los procesos sean justos en cualquier caso que se pudiera suscitar en la institución, tales como: denuncias, demandas, difamaciones.

Ámbito 2. Relaciones humanas

Es importante considerar las relaciones humanas, ya que así se garantiza los derechos de vida de cada individuo, y se considera importante y necesario conocer qué hace una institución educativa por los miembros que conforman toda la comunidad para el resguardo de la integridad del establecimiento, en este ámbito se incluyen:

Derechos humanos

Discriminación y diversidad:

Las instituciones educativas deberían educar a sus alumnos y personal con una ideología de respeto hacia los demás, aprendiendo a convivir con cada uno de los integrantes de la comunidad educativa sin ninguna distinción sea de sexo, raza, cultura, con capacidades diferentes, por lo tanto toda institución debería contar con políticas o códigos de protección para la comunidad educativa y su entorno, además de contar con procesos para respaldar a personas que hayan sufrido un acto de discriminación. Los aspectos que engloba la diversidad son:

- Los culturales: es la identidad cultural diferente a nivel mundial que cada persona tiene;
- Los étnicos: son las costumbres tradicionales que todas las personas poseen como por ejemplo: vestimenta, comida, religión, entre otros;

- Los lingüísticos: son la cantidad de lenguas que puede poseer un país o nación;
- El sexual: es la orientación sexual que cada persona tiene;
- El biológico: es la variedad de seres vivos que existen en la Tierra
- El funcional: son las capacidades diferentes que puede poseer una persona aquí se incluye minusválidos, inválidos o discapacitados pero que tiene derechos como cualquier otra persona.

Inclusión:

Todas las instituciones educativas deberían intentar promover respeto a las diferencias de las personas en cuanto a gustos, cultura, preferencias, creencias y con capacidades diferentes, haciendo que todos tengan las mismas posibilidades y oportunidades para desarrollar una vida normal sin ser excluidas.

Acoso y violencia sexual:

Una institución pública o privada debería poseer protocolos que amparen el bienestar de todos los que integran una institución educativa, desde los estudiantes hasta el personal de servicio para casos como: acoso sexual, violencia, abuso de poder, etc.; estos protocolos deben establecer las medidas que la institución tomaría si se suscita un caso de estos y los debidos procesos a seguir. El protocolo debe ser público y estar a disposición de las partes interesadas.

Participación de grupos de interés

Relacionamiento parental:

Es necesario que las instituciones involucren a los padres de familia en todas las actividades que se realicen en la institución, ya que de esta manera los padres sean una presencia activa en la vida de los estudiantes. Es importante que una institución educativa mantenga una base de datos de los estudiantes con información como: condiciones de salud, contacto de referencia, entre otros.

Desarrollo de capacidades:

Todas las instituciones sean públicas o privadas deberían motivar a los estudiantes a desarrollar los talentos de cada individuo, es importante que la institución motive a la realización de actividades recreativas, artísticas y culturales a los estudiantes, ya que muchos de ellos no tiene oportunidad de mostrar ciertas habilidades que poseen.

Ámbito 3: Medio ambiente y sostenibilidad

Este ámbito es considerado importante al momento de medir la responsabilidad social porque con éste se garantiza un mejor estilo de vida y la sustentabilidad para las generaciones futuras, es fundamental conocer qué hacen las instituciones educativas por el medio ambiente, ya que por medio de la aplicación de políticas como: uso de recursos, reciclaje, reutilización de recursos, cuidado de áreas verdes, etc., se ayuda al aumento de calidad de vida, la reducción de la pobreza y el impacto ambiental. Los frentes y factores son los siguientes:

Conciencia ambiental

Concientización ambiental:

Es fundamental que las instituciones creen conciencia en los alumnos sobre los impactos ambientales que se están ocasionando día a día, para que de esta manera se pueda trabajar en conjunto por un mejor planeta, la institución debería alentar la conciencia ambiental y de ser posible promover programas de reciclaje.

Una institución es responsable del cuidado de su entorno para ello se debe realizar actividades recreativas que motiven a los estudiantes a cuidar el planeta, permitiendo realizar campañas de concientización ambiental.

La institución debe implantar un programa de conciencia ambiental en el cual debe contener objetivos y metas medibles durante el periodo de estudio, debe ir alineado a las actividades de la institución y afín con el compromiso ambiental de la entidad educativa. Es necesario que participen los alumnos, los padres de familia y personal. De ser necesario

la institución podrá contactar ONG`s o expertos en el tema ambiental que ayuden con los programas ambientales que se realicen.

Impacto externo

Una institución educativa debe ser responsable con cada espacio que podría verse afectado por alguna actividad que realice la institución. Todas las instituciones deben ser transparentes e informar de los impactos ambientales que podrían generar y buscar la manera de mitigarlos por medio de programas de reutilización, minimización de uso recursos y reciclaje.

Políticas ambientales institucionales:

Todas las instituciones educativas deberían crear sus propias políticas ambientales con la finalidad de dar cumplimiento y aportar de manera positiva al medio ambiente, esto debe darse a conocer a toda la institución para que se tenga conocimiento del cuidado ambiental que mantiene la comunidad educativa para incentivar a los estudiantes a crear un compromiso con la naturaleza.

Formación ambiental:

Todas las instituciones educativas sean públicas o privadas deben implementar en la malla académica con materias que tengan relación con el medio ambiente de tal manera que desde una educación inicial se pueda ir formando a los estudiantes sobre lo que realmente significa el medio ambiente, la formación ambiental debe ser un proceso integral, dinámico y completo con la única finalidad de crear hábitos de conducta adecuados para una mejor sociedad y un aporte positivo.

Impacto ambiental

Impacto ambiental en el entorno

Es necesario que todos los integrantes de la institución incluidos alumnos y personal tengan conocimiento acerca de donde se encuentra la institución, de la flora y fauna que

los rodea, así pudiendo realizar recorridos para reconocer y mantener limpios estos espacios.

Uso de recursos:

La institución debe promover el uso eficiente de recursos, incentivando a que los estudiantes, docentes, personal administrativo y de servicio y padres de familia incorporen hábitos de consumo sostenible y que minimicen el uso de recursos naturales. Se debe optimizar el uso del agua, papel y energía para así reducir emisiones. Si es necesario la institución incorporará políticas sobre el uso de recursos en la cual se contemplen temas como:

- El uso eficiente del papel, agua, energía y transporte.
- Saber cómo tratar los desechos sólidos.
- Emisiones de ruidos
- Uso de medios de transporte alternativo
- Afecciones a los espacios verdes dentro y fuera de la institución

Ámbito 4: Ética y gobierno

La Ética y el buen gobierno es la base que ayuda a la administración de cualquier organización obteniendo mejores resultados de las metas propuestas por medio de prácticas justas. La ética es la cultura que cada institución tiene, dando a conocer sus valores que aportan a una sociedad justa y responsable.

Ética institucional

Contratación:

La institución debe normar el proceso de selección de contratación de todo el personal y establecer políticas que garanticen que el personal ocupa un cargo acorde a las necesidades de la institución y el puesto que se solicita. Además se deberá contar con políticas que garanticen la calidad educativa referente a la elección de docentes.

Valores y principios:

La institución debería contar con políticas que promuevan los valores, principios y procedimientos para hacer que la vida institucional se pueda regir de una manera armónica.

Gestión ética:

La institución debe contar con un plan para promover la ética institucional en el personal para luego ser transferidas a los alumnos y los padres de familia. Se debe considerar los conflictos de interés, acciones de soborno y extorsión y saber qué acciones se deben tomar en caso de que se den. El plan que se realice debe ser de conocimiento de todos los integrantes de la entidad.

Cumplimiento de las normas educativas

Código de conducta:

La institución debe contar con un código de conducta en el que se encuentre detallado los deberes y obligaciones para toda la comunidad educativa, además de contar con el detalle de las medidas a tomar en caso de incumplimiento del código. Este código debe estar a disposición de todos los integrantes del establecimiento.

Información responsable

La institución debería proporcionar información acerca del establecimiento y los servicios que se ofrecen, para de esta manera brindar seguridad de las actividades que obtendrán los estudiantes. La información de los alumnos debería ser confidencial y ser proporcionada únicamente a personas autorizadas.

Rendición de cuentas:

La institución debe hacer pública la información financiera y no financiera ya sea en reportes anuales, semestrales o trimestrales, además de cumplir con las leyes y reglamentos establecidos en el país.

Servicios adicionales:

La institución debe contar con políticas establecidas acerca de la contratación de servicios adicionales tales como, transporte, alimentación o comedores, etc. Las políticas deben ser públicas y de fácil acceso.

Ámbito 5: Innovación

Considerar a la innovación como un ámbito para medir la responsabilidad social en instituciones educativas es considerado importante debido a que en la actualidad los procesos educativos cada vez se van desarrollando de una manera diferente, ya que permite adquirir nuevos conocimientos y capacidades permitiendo enfrentar desafíos futuros. Los frentes y factores escogidos son los siguientes:

Pedagógico

Actividades extracurriculares

La institución debería procurar realizar actividades extracurriculares de acuerdo con el nivel de instrucción como: el arte, deporte, lectura, actividades al aire libre, vinculadas con la cultura, etc., para motivar a los estudiantes, padres de familia y personal hacer buen uso del tiempo libre y ayudar en el desarrollo intelectual y la adaptabilidad en la sociedad.

Técnicas de aprendizaje:

La institución debe contar con políticas establecidas para mejorar los procesos de enseñanza, de ser necesario crear alianzas que permitan adquirir conocimientos que mejoren los métodos de educación, estas políticas deberían contener aspectos como:

- Promover la alfabetización
- Desarrollo de las capacidades
- Mejorar los procesos de enseñanza
- Participación de los estudiantes
- Fortalecer la educación para el desarrollo sostenible
- Promover la salud por medio de la educación
- Promover la investigación

Realidad nacional y mundial:

La institución deberá contar con diferentes programas acerca de la realidad social nacional y mundial, los programas deben incluir la inserción y recuperación de las culturas, prácticas y saberes locales y sociales, además la inclusión y el fomento de los procesos mundiales, la interculturalidad y actividades internacionales.

Desarrollo institucional

Inclusión tecnológica

La institución debería en lo posible realizar las diligencias necesarias para que los estudiantes cuenten con las herramientas tecnológicas de acuerdo al nivel de instrucción, también se debe implementar una metodología en donde los alumnos cuenten con un aprendizaje acerca de la tecnología ya sea por medio de una materia específica o por charlas.

Formación del pensamiento emprendedor

La institución deberá fomentar el espíritu o pensamiento emprendedor a sus estudiantes por medio de diferentes metodologías de acuerdo al año de educación. Se realizarán programas o charlas para dar a conocer el emprendimiento como tal. Se deberá tratar temas como:

1. La creación de nuevos emprendimientos
2. Autoconocimiento de las actitudes y aptitudes
3. Trabajo en equipo
4. Proyectos institucionales
5. Visitas a empresas locales

Infraestructura institucional

La institución debería garantizar que las aulas y espacios estén en buen estado. Los lugares de trabajo para los alumnos, docentes, personal administrativo y de servicio deberían estar a una temperatura adecuada, ventilación e iluminación adecuada, contar con el servicio de agua, electricidad y sanitarios, señalización, que ayude a identificar los diferentes lugares del establecimiento. Es recomendable que la institución cuente con espacios verdes y de recreación.

3.5 Definición de preguntas por factores.

La herramienta de medición propuesta se divide en cinco ámbitos en las cuales se realizarán preguntas específicas que serán respondidas por las instituciones educativas evaluadas, de tal manera que se pueda obtener información concisa de cuán responsable es la institución según el ámbito; estas preguntas serán cerradas y se responderán con un “sí o no”. A continuación se desarrollan las preguntas de acuerdo a los diferentes ámbitos.

Económico- social

1. ¿Para el cobro de pensiones la institución comunica claramente los rubros que se incluyen en esta?*
2. ¿La institución cuenta con un programa de becas? *
3. ¿La institución brinda ayuda social a toda la comunidad educativa, mediante acciones como: comedores, transporte, vivienda?
4. ¿La institución tiene iniciativas de apoyo a la comunidad, tales como: agasajos y visitas sociales (Asilos – orfanatos – refugios)?

5. ¿Los profesores se encuentran capacitados para impartir las materias de acuerdo al año de estudio asignado y al área de conocimiento?
6. ¿Cree usted que los profesores y personal de la institución tiene suficiente tiempo en su hogar para balancear sus actividades personales y académicas?
7. ¿Las materias y los contenidos de las asignaturas están acorde a la realidad social mundial y nacional?
8. ¿Cree usted que el personal administrativo, de servicio y docentes percibe una remuneración justa?
9. ¿La institución cuenta con políticas para garantizar un proceso justo al personal docente, administrativo o de apoyo en casos de denuncias, demandas y difamaciones?
10. ¿Existe procesos transparentes de investigación en situaciones culposas?
11. ¿El cobro de pensiones va acorde a la realidad social y el nivel de educación?*
12. ¿En los programas de capacitación se incluye a todo el personal de la institución?
13. ¿La institución fomenta y apoya a la mejora continua del docente?
14. ¿La institución cuenta con los espacios e implementos necesarios para una buena convivencia laboral?
15. ¿La institución tiene un protocolo de seguridad y salud ocupacional?

Relaciones humanas

1. ¿La institución cuenta con mecanismos que garanticen la inexistencia de la discriminación?
2. ¿La institución cuenta con infraestructura que permita la accesibilidad de personas con discapacidad tales como: rampas, señalizaciones, ascensores, entre otros?
3. ¿La institución cuenta con un protocolo para obtener una base de datos de los estudiantes, docentes, personal administrativo y de servicio que ayude a conocer información como: salud y contacto de referencia para casos emergentes?
4. ¿La institución mantiene un protocolo para involucrar a los padres de familia en la formación de los estudiantes?*
5. ¿La institución cuenta con un código de protección para toda la comunidad educativa en situaciones de acoso, maltrato, bullying, entre otros?

6. ¿La institución cuenta con protocolos que garantice que no se den casos de discriminación y vulneración de derechos y en caso de que existan da a conocer las medidas a tomar?
7. ¿La institución educativa en sus procesos de selección descarta factores como: orientación sexual, creencias religiosas y cultura?
8. ¿La institución incentiva a que los padres de familia sean una presencia activa en la vida estudiantil?
9. ¿La institución educativa cuenta con políticas para gestionar temas de acoso y maltrato?
10. ¿La institución informa sobre acontecimientos de acoso y violencia y las medidas de resolución, a toda la comunidad educativa?
11. ¿La institución realiza actividades que promuevan la integración de diferentes culturas y pensamientos?
12. ¿La institución educativa evalúa el clima laboral cada cierto periodo de tiempo?
13. ¿La institución educativa promueve actividades que permitan el desarrollo cultural, imaginativo y de destrezas?
14. ¿La institución cuenta con personal con capacidades diferentes en un número mayor a lo establecido por la ley?
15. ¿La institución educativa participa en actividades interinstitucionales tales como: jornadas deportivas, musicales, obras teatrales o de arte, oratorias, etc.?

Medio ambiente y sostenibilidad

1. ¿La institución promueve el respeto por el entorno y el medio ambiente?
2. ¿La institución realiza programas de reciclaje?
3. ¿La institución educativa promueve el ahorro de energía?
4. ¿La institución cuenta con un plan de manejo ambiental que se podría realizar en el establecimiento?
5. ¿La institución educativa gestiona ayuda pública y privada para obtener los implementos y la ayuda necesaria y poder realizar actividades ambientales?
6. ¿La institución cuenta con políticas ambientales internas?

7. ¿En las clases que se imparten en la institución se habla sobre la concientización del medio ambiente?
8. ¿Se incluye materias o contenidos relacionados con el medio ambiente en la malla curricular?
9. ¿La institución ha diseñado o implementado proyectos o programas de educación ambiental?
10. ¿Los programas medioambientales están incorporadas en el plan operativo anual?*
11. ¿La comunidad educativa conoce el entorno que lo rodea (flora y fauna) y sabe cómo podría mitigar los diferentes impactos que podrían afectarlos?
12. ¿La institución fomenta el uso adecuado de: energía, agua, suelo y transporte?
13. ¿La institución educativa evalúa los impactos ambientales que podría generar las actividades que se realizan dentro del establecimiento?
14. ¿La institución cuenta con un protocolo para mitigar los impactos que se puedan ocasionar en el establecimiento y su entorno?
15. ¿La institución cuenta con parámetros establecidos para el cuidado del medio ambiente dentro y fuera del establecimiento?

Ética y gobierno

1. ¿Cree usted que se realiza un proceso de selección y contratación de personal, transparente de acuerdo al cargo solicitado?
2. ¿Existe algún mecanismo para garantizar que los estudiantes reciban la carga horaria adecuada?
3. ¿Cree usted que los profesores imparten la cátedra correcta de acuerdo a su nivel de estudio y capacitación?
4. ¿Existen políticas o criterios institucionales de contratación para servicios adicionales como: transporte y alimentación?
5. ¿Existen políticas de control y corresponsabilidad para el manejo responsable de servicios adicionales?
6. ¿La institución incluye opciones saludables en sus menús?
7. ¿La institución da a conocer los valores institucionales a toda la comunidad educativa?

8. ¿La institución cuenta con un código de ética institucional y da cumplimiento al mismo?
9. ¿La institución cuenta con políticas para evitar la corrupción?
10. ¿La institución informa acerca de las medidas que se toman en caso de soborno, conflictos de interés y extorsión?
11. ¿La institución cuenta con un código de conducta y se da cumplimiento del mismo?
12. ¿La información que brinda la institución acerca de los servicios que ofrece es transparente?
13. ¿La información de los servicios que brinda la institución es accesible para todo público sin condicionamiento por situación económica u otro factor?
14. ¿Usted considera que la institución maneja correctamente y es de libre acceso los informes financieros y no financieros?
15. ¿Cree usted que la institución cumple con la totalidad en cuanto a leyes y reglamentos que rige el país?

Innovación

1. ¿La institución imparte talleres para desarrollar conocimientos adquiridos en las aulas?
2. ¿Usted considera que la institución busca formas innovadoras de educación?
3. ¿La institución procura o gestiona apoyo para implementar el uso de tecnologías en los procesos educativos?
4. ¿La institución incentiva al trabajo interdisciplinario?
5. ¿Cree usted que la infraestructura de la institución es la adecuada para toda la comunidad educativa?
6. ¿Cree usted que los docentes utilizan herramientas innovadoras como apoyo en su proceso de enseñanza?
7. ¿Considera usted que la institución ha realizado esfuerzos por mejorar la infraestructura del establecimiento?
8. ¿Cree usted que la institución se preocupa por motivar a los docentes a impartir clases dinámicas?
9. ¿Cree usted que la institución se adapta a los cambios nacionales y mundiales en cuanto a: idioma, cultura, saberes sociales y locales?

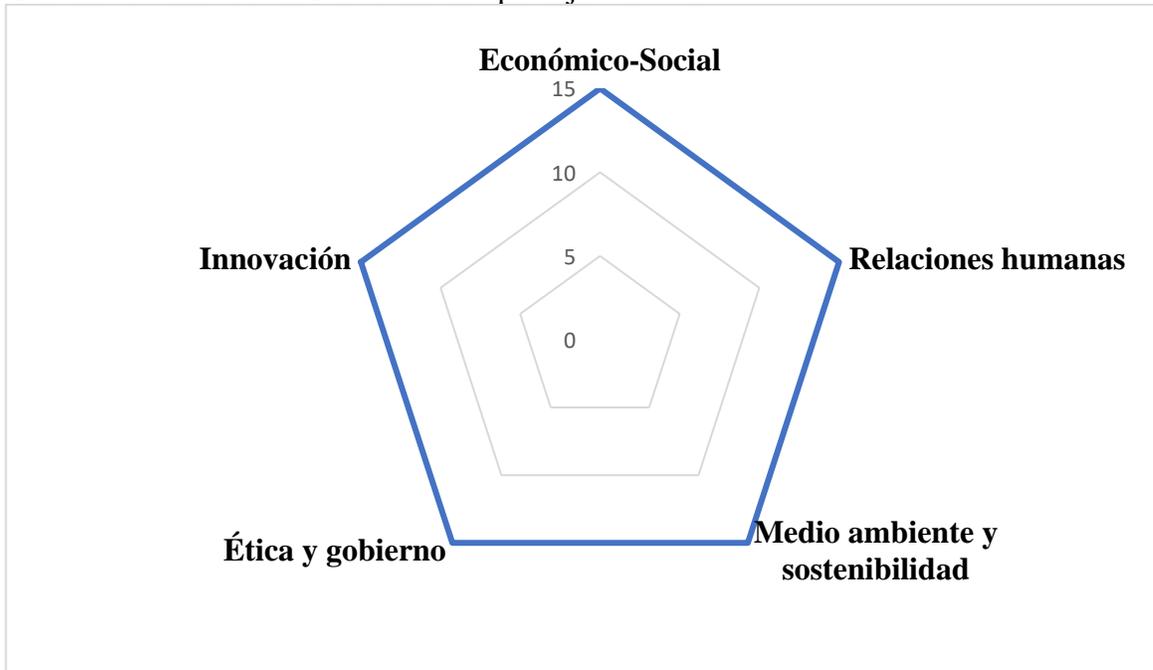
10. ¿Considera usted que los profesores vinculan la enseñanza y la investigación con los problemas sociales actuales?
11. ¿La institución desarrolla espacios para un aprendizaje basado en proyectos socialmente responsables?
12. ¿La institución gestiona visitas académicas a diferentes empresas para mejorar la calidad educativa?
13. ¿Usted cree que la institución fomenta la innovación?
14. ¿La institución en las materias que imparte trata de promover el pensamiento emprendedor?
15. ¿La institución realiza actividades que valoren la innovación creativa, tanto de estudiantes como del personal de todo el establecimiento educativo?

El cuestionario anterior es una herramienta base para la evaluación de la RSE en las diferentes instituciones educativas, de ser necesario se podrán modificar las preguntas de acuerdo a los diferentes actores, tipo y nivel de la institución en la que se desea aplicar. Cabe recalcar que las preguntas que contiene asterisco (*) no podrán ser dirigidas a todos los actores según el tipo de institución y en caso que los alumnos no pudieran responder dicho cuestionario se considerará las respuestas de los padres de familia.

3.6 Escala de calificación para la herramienta.

La herramienta que se ha propuesto para medir la RSE en instituciones educativas tendrá una calificación de un punto por cada pregunta que apoye los principios de RSE obteniendo un total de 15 puntos por ámbito, de manera que se pueda presentar un radar que contenga los cinco ámbitos y poder observar de mejor forma el puntaje de cada uno de ellos, y así poder compararlos, además de identificar en cuál de los ámbitos se trabaja mejor y cuál de ellos se debe mejorar. A continuación se muestra el radar con la puntuación máxima de cada ámbito.

Gráfico 2: Radar de los 5 ámbitos con puntaje máximo



Fuente: Las autoras

Elaborado por: Paola Alvarado, Viviana Bacuilima

La encuesta está direccionada a los cinco actores, por cada actor se obtendrá un radar diferente lo que permitirá obtener una mejor visión de la gestión de la RSE evitando sesgos y presentando un panorama global de la realidad de la RSE en la institución. Luego de contar con los datos se podría realizar un promedio de los cinco radares para finalmente obtener un radar final como resultado de la medición.

3.7 Validación de la herramienta

Para la validación de la herramienta se propuso inicialmente 20 preguntas las cuales se fueron puliendo conforme la necesidad de la investigación y de acuerdo a los cambios y avances, además de contar con ayuda de profesionales para mejorar el desarrollo de las preguntas respecto a la redacción y su contenido, de esta manera se obtuvo finalmente 15 preguntas para cada ámbito cumpliendo con el propósito de la evaluación.

Para poder validar la herramienta propuesta para las instituciones educativas se realizó la aplicación de la encuesta en una institución de educación secundaria de la ciudad de Cuenca. Dicha encuesta se aplicó a los cinco actores propuestos para la herramienta obteniendo los siguientes resultados:

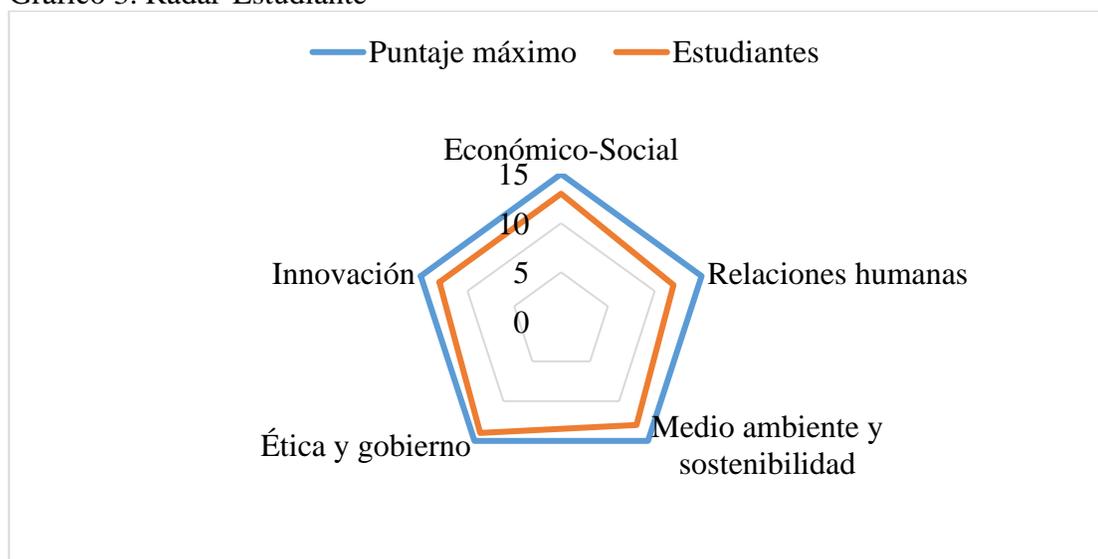
Tabla 5. Resultados de la validación de la herramienta

Ámbitos	Puntaje máximo	Estudiantes	Docentes	Personal de servicio	Personal Administrativo	Padres de familia
Económico-Social	15	13	12	13	13	13
Relaciones humanas	15	12	9	13	14	14
Medio ambiente y sostenibilidad	15	13	10	15	14	14
Ética y gobierno	15	14	12	14	15	14
Innovación	15	13	15	13	15	12
TOTAL	75	65	58	68	71	67

Fuente: Las autoras

Elaborado por: Paola Alvarado, Viviana Bacuilima

Gráfico 3. Radar-Estudiante



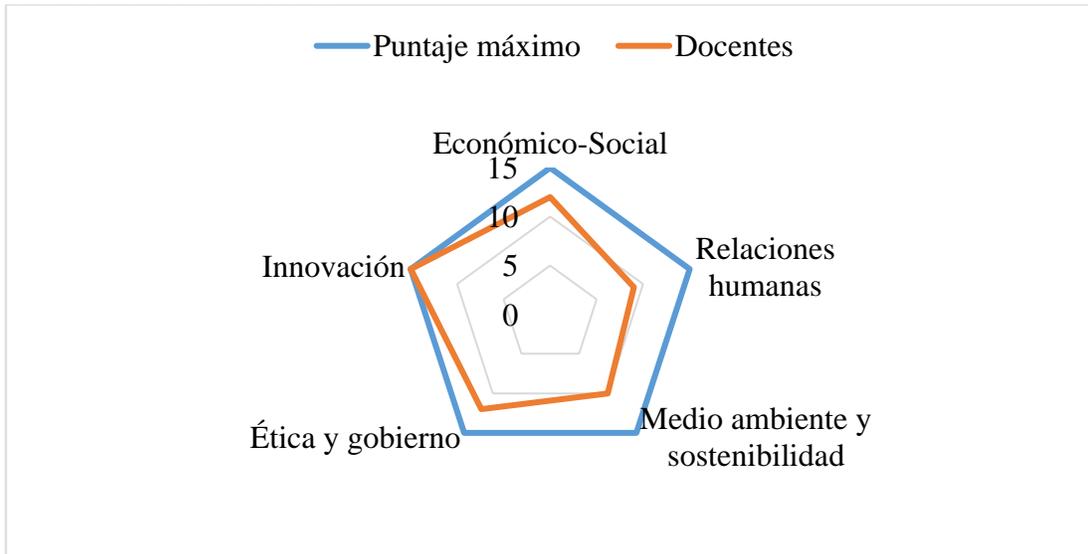
Fuente: Las autoras

Elaborado por: Paola Alvarado, Viviana Bacuilima

En el gráfico 3 se puede visualizar un radar casi simétrico, obteniendo una puntuación de 13 puntos en los 3 ámbitos que son económico - social, medio ambiente y sostenibilidad

e innovación; y la puntuación más baja es relaciones humanas con 12 puntos en los cuales se podría mencionar que según este actor existen falencias en este ámbito.

Gráfico 4. Radar-Docente

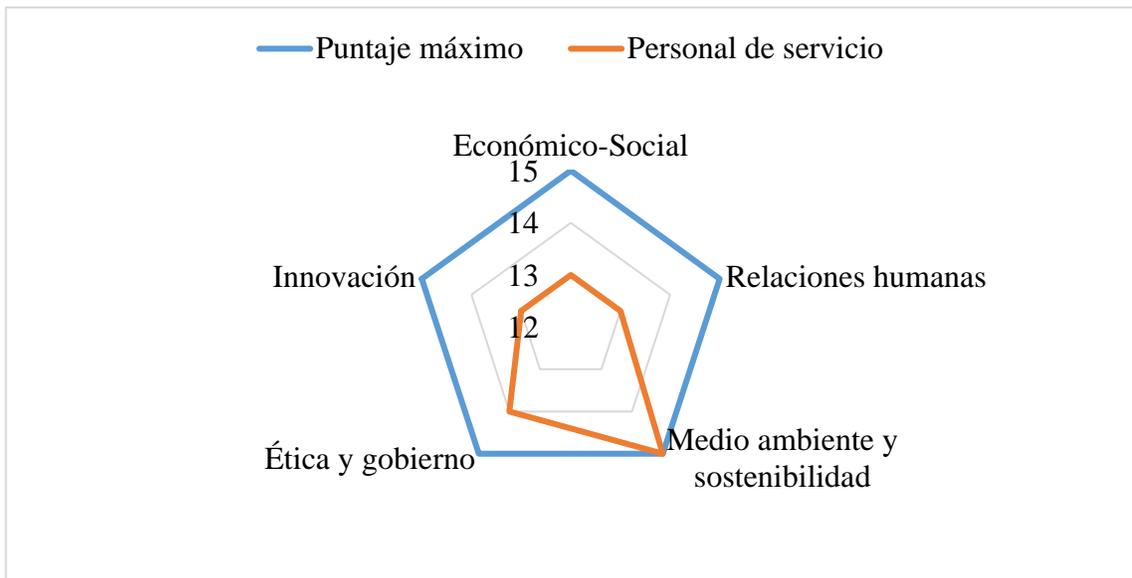


Fuente: Las autoras

Elaborado por: Paola Alvarado, Viviana Bacuilima

En cuanto a la evaluación del docente en el gráfico 4 se puede notar que en el ámbito económico-social tiene una calificación de 12 puntos, en relaciones humanas con un total de 9, en medio ambiente y sostenibilidad de 10 puntos y en ética y gobierno 12, haciendo notar que en estos ámbitos existen varias deficiencias.

Gráfico 5. Radar- Personal de servicio

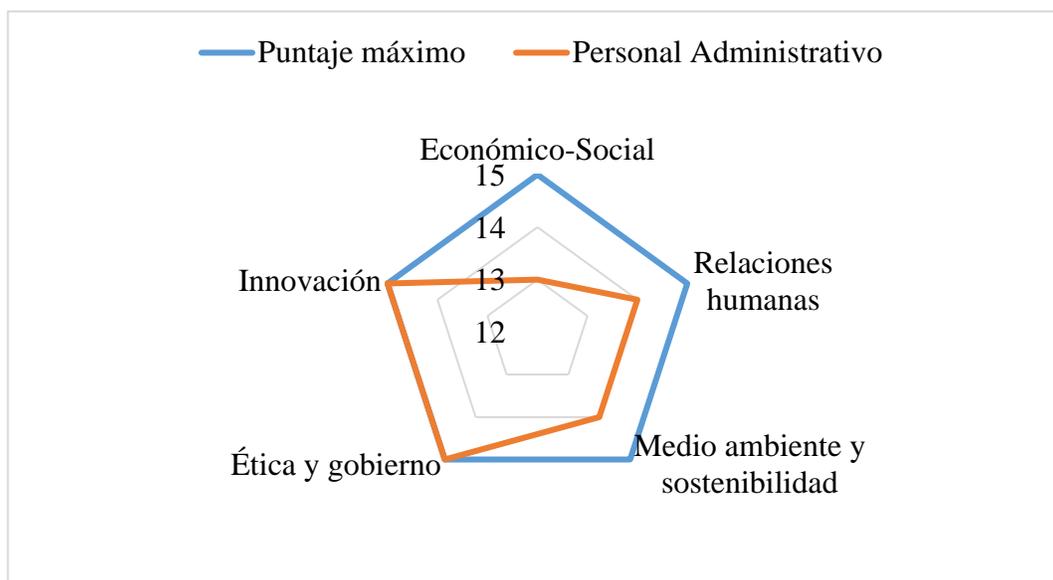


Fuente: Las autoras

Elaborado por: Paola Alvarado, Viviana Bacuilima

En el gráfico 5 podemos observar que al evaluar al personal de servicio encontramos un radar asimétrico lo que quiere decir que de los cinco ámbitos evaluados no existe mucha conformidad de acuerdo a la opinión de dicho actor.

Gráfico 6. Radar- Personal administrativo

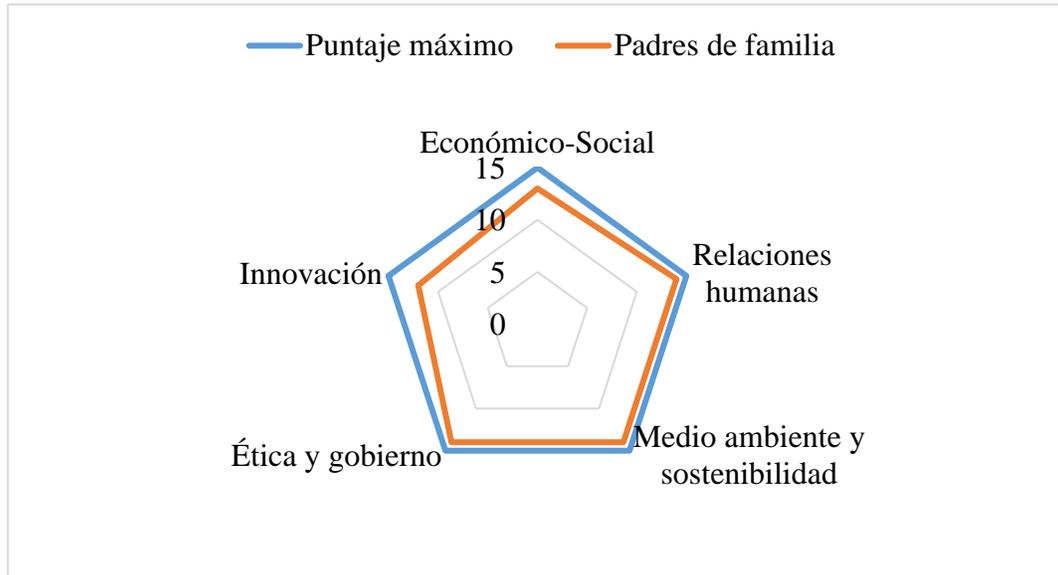


Fuente: Las autoras

Elaborado por: Paola Alvarado, Viviana Bacuilima

El gráfico 6 nos ilustra el resultado obtenido de la evaluación al personal administrativo de la institución, observando que en dos ámbitos que son ética y gobierno e innovación se obtuvo una calificación máxima de 15 puntos, mientras que lo más bajo es una puntuación de 12 en lo que respecta ámbito económico – social y medio ambiente y sostenibilidad.

Gráfico 7. Radar- Padre de familia



Fuente: Las autoras

Elaborado por: Paola Alvarado, Viviana Bacuilima

El gráfico 7 es el quinto radar que se obtuvo de la evaluación de un padre de familia, se puede mencionar que al ser un actor externo de la institución puede ser que no conozca la realidad institucional a fondo por ello el resultado de un radar casi perfecto, mediante esto se puede comparar los resultados de los demás actores para con ello saber que se fue imparcial en la evaluación.

Se pudo comprobar que la herramienta tuvo una buena acogida ya que las personas entendieron el contenido de cada pregunta y el objetivo de la herramienta. Es necesario recalcar que la validación de la misma tuvo el propósito de verificar que la herramienta sea entendible y pueda ser aplicable en cualquier tipo de institución haciendo cambios que sean considerados por cada entidad de acuerdo a su realidad.

Con estos resultados presentados se puede observar claramente la finalidad de la herramienta, ya que el involucrar a cinco actores que dan su opinión se ilustra la realidad que tiene la institución en cuanto a RSE, es importante mencionar que no se presenta un solo resultado final ya que pueden verse distorsionados los resultados de los actores. En

el anexo B (pag.103-104) se puede observar un cuadro resumen de los resultados obtenidos de la validación.

En este capítulo después de haber elegido las normas que sirvieron de guía, se redactó los ámbitos, los frentes y factores para la elaboración de las preguntas de la herramienta para la medición de la RSE, de esta manera concluimos con la propuesta de 15 preguntas por ámbito, posteriormente se muestra la forma en que se realiza la calificación y finalmente se pudo realizar la validación de la herramienta en una institución de educación secundaria de la ciudad de Cuenca, concluyendo que la herramienta es entendible y puede ser usada de acuerdo a los diferentes tipos de institución y conforme sus necesidades. Es importante mencionar que la herramienta no es cerrada siendo susceptible de mejoras.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al finalizar el presente proyecto se ha conseguido adquirir mayores conocimientos acerca de la responsabilidad social empresarial sabiendo que hoy en día es una práctica de común interés en las diferentes organizaciones, actualmente existen grupos que guían la responsabilidad social mediante normativas o lineamientos que deben ser tomados en cuenta para su desarrollo.

El tema de RSE ha venido evolucionando con el pasar del tiempo; a principios de la historia esta actividad era conocida como filantropía, ya que las acciones que realizaban las empresas eran más para obtener una buena imagen de la misma y no por ser socialmente responsables; con diferentes leyes como las fabriles que aparecieron debido a la preocupación por los trabajadores se fue dando importancia y mirando de otra manera a lo que es hoy en día RSE. De esta manera el concepto ha dado un giro a través de los años entre ellos uno de los más destacables es la participación de la ética, conforme el paso del tiempo varios organismos como la Unión Europea redireccionaron la responsabilidad social hacia tres ámbitos principales que son: económico, ambiental y social; después algunas entidades han ido moldeando el concepto de RSE observando los cambios que se van dando día a día y brindando guías y herramientas que permitan profundizar lo que es la RSE.

Algunas organizaciones empezaron a crear normas básicas e iniciales que han ido evolucionando tales como: el Libro verde de la Unión Europea, , Norma AA1000 SA (Assurance Standard), SA8000 Social Accountability International (SAI), Global Reporting Initiative (GRI), ISO 26000 - Guía para la Responsabilidad Social Empresarial, Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable SGE 21, estas normativas proporcionaron un enfoque más claro de lo que es la RSE, además han sido de apoyo para los diferentes países y organizaciones que han adaptado las normativas según sus leyes y políticas, haciendo que las empresas pongan en práctica la RSE en todas sus actividades en los tres ámbitos principales, es necesario mencionar que según la industria en la que se

encuentre una empresa se puede direccionar la RSE a diferentes ámbitos además de los ya mencionados según las necesidades existentes.

Después de hacer el análisis de las diferentes normativas se escogió dos de ellas, la ISO 26000 y la SGE 21, las mismas que tienen contenidos que abarcan todos los aspectos fundamentales de la RSE, además de ser complementarias entre sí. Según estas normativas se pudo observar que no es necesario enfocarse únicamente en los tres ámbitos principales, por lo tanto para el sector educativo se propuso cinco ámbitos de medición: económico-social, relaciones humanas, medioambiente y sostenibilidad, ética y gobierno, e innovación, éstas han sido escogidas ya que responden a las necesidades sociales y a la realidad actual presente, además ayudan a que las instituciones educativas conozcan las actividades que realizan y podrían realizar de una manera amplia y clara. Esta herramienta es direccionada a cinco actores con el objetivo de que los resultados sean imparciales y verídicos pudiendo hacer una comparación de las respuestas según las opiniones de las partes involucradas obteniendo un resultado final de cuán responsable socialmente es la institución educativa evaluada en los cinco ámbitos. Finalmente, se realizó la validación de la herramienta en una institución educativa de la ciudad de Cuenca pudiendo notar que la encuesta es de fácil comprensión, por lo tanto se considera una herramienta funcional que podría ser adaptada según las necesidades de las instituciones educativas.

Se puede observar que la RSE puede ser abordada desde diferentes ámbitos no solo desde los tres principales y esto ayuda que se pueda medir de mejor manera en las instituciones buscando mejores enfoques. Se recomienda que la herramienta sea utilizada según las necesidades y el tipo de institución, ya que este instrumento es de apoyo y susceptible de mejora, puede ser modificado ya sea agregando o quitando preguntas, y aplicando a los actores que la institución considere. Se recomienda que las instituciones educativas difundan estos de una forma más amplia y sólida ya que ayuda al bienestar institucional, además se alienta a que se sigan desarrollando estas herramientas en diferentes entornos.

BIBLIOGRAFÍA

- Accountability. (1999). *Herramientas sobre la Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de http://plataforma.responsable.net/sites/default/files/herramientas_sobre_responsabilidad_social_empresarial_acountability_1000_aa1000.pdf
- Antelo González, Y. Y., & Robaina, D. A. (2014). Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial basado en un modelo de Lógica Difusa Compensatoria. *Ingeniería Industrial*, 58-69. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v36n1/rii07115.pdf>
- Bowen, H. (1953). *Social Responsibilities of the Businessman*. Iowa: Copyright.
- Bretón Mora Hernández, C. (2013). Los derechos humanos en Francisco de Vitoria. *En claves del pensamiento*, 7(14), 35 - 62. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/enclav/v7n14/v7n14a2.pdf>
- Carroll, A. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39-48. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/51915112/1991-The_Pyramid_of_Corporate_Social_Responsibility_Toward_the_Morai_Management_of_Organizational_Stakeholders.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DThe_Pyramid_of_Corporate_Social_R
- Carroll, A. (1999). *Strategic management: a stakeholder approach*.
- Comisión de las comunidades europeas. (2001). *LIBRO VERDE Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas. Obtenido de [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com\(2001\)366_es.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com(2001)366_es.pdf)

- Correa Jaramillo, J. G. (2007, Julio - Diciembre). Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. *Semestre Económico*, 10(20), 87 - 102.
- Darskuviene, V., & Bendoraitiene, E. (2013). The stakeholder concept analysis. *Management of Organizations: Systematic Research*, 41-51.
- Davis, K. (1975). "Five Propositions for Social Responsibility". *Modelo de Davis de Responsabilidad Social Empresarial*.
- DINERO. (2000). Entrevista al profesor James Austin de la Harvard Business School. 65.
- Dirección general de normas. (2009, Octubre 8). *Responsabilidad social, Normas ISO 26000*. Obtenido de http://www.economia.gob.mx/work/normas/DGnoticias/ISO_26000_rs_v1.pdf
- Ecuador, I. d. (2010). *IRSE*. Obtenido de <http://www.irse-ec.org/>
- Forética. (2017). *SGE 21 Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable*. Obtenido de https://www.foretica.org/norma_SGE_21.pdf
- Freeman, R. (1989). *Business & society: ethics and stakeholders management*. Boston.
- Friedman, M. (1970). La responsabilidad de la empresa es incrementar sus beneficios. *The New York Magazine*, 1-7. Obtenido de http://perso.unifr.ch/derechopenal/assets/files/articulos/a_20150908_04.pdf
- Initiative, G. R. (2008 - 2009). *Guía para elaboración de memorias de sostenibilidad*. Obtenido de <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/GRI-Sustainability-Report-2008-2009.pdf>
- Moura Leite, R., & Padgett, R. C. (2014). La evolución de la responsabilidad social de la empresa: Un abordaje histórico. *Espacios*, 9.

- Porter, M., & Kramer, M. (2006). El vínculo entre ventaja competitiva y responsabilidad social corporativa. *Harvard Business Review*. Obtenido de http://www.iarse.org/uploads/Porter_y_Kramer_Estrategia_y_Sociedad_HBR_dic_2006.pdf
- Rodríguez Daponte, R., Dopico Parada, A., & González Vázquez, E. (2008). La responsabilidad social empresarial. Un acercamiento a la realidad empresarial de Galicia.
- Sarmiento del Valle, S. (2011, Julio - Diciembre). La Responsabilidad Social Empresarial: gestión estratégica para la supervivencia de las empresas. *Dimensión empresarial*, 9(2), 6-15.
- *Unidos por los Derechos Humanos*. (2008). Obtenido de <https://www.unidosporlosderechoshumanos.mx/what-are-human-rights/brief-history/magna-carta.html>
- Vélez Evans, A. M. (2011, enero - junio). Un recorrido hacia la Responsabilidad Social Corporativa. (U. P. Bolivariana, Ed.) *Revista Ciencias Estratégicas*, 19(25), 55- 74. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151322413004.pdf>

ANEXOS

Anexo A. Herramienta de medición de RSE en entidades educativas

Herramienta para la medición de responsabilidad social empresarial (RSE)		
<p>La siguiente encuesta tiene por objetivo medir la responsabilidad social empresarial desde 5 ámbitos que son: económico – social, relaciones humanas, medio ambiente y sostenibilidad, ética y gobierno, e innovación, tomando en cuenta a los cinco actores: alumnos – padres de familia – docentes – personal administrativo – personal de servicio, para de esta manera obtener resultados imparciales sobre la práctica de RSE. Las preguntas que se encuentra a continuación son específicas dando una respuesta de sí o no. Los datos de la encuesta son anónimos y los resultados serán tratados con un compromiso de confidencialidad, esperando su colaboración le agradecemos de antemano.</p>		
DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA		
Nombre de la institución:		
Ciudad:	Fecha:	
Actor:		
Económico – social		
Preguntas	SI	NO
1. ¿Para el cobro de pensiones la institución comunica claramente los rubros que se incluyen en esta?		
2. ¿La institución cuenta con un programa de becas? (Si su respuesta es positiva mencione cuales) _____		
3. ¿La institución brinda ayuda social a toda la comunidad educativa, mediante acciones como: comedores, transporte, vivienda?		
4. ¿La institución tiene iniciativas de apoyo a la comunidad, tales como: agasajos y visitas sociales (Asilos – orfanatos – refugios)?		
5. ¿Los profesores se encuentran capacitados para impartir las materias de acuerdo al año de estudio asignado y al área de conocimiento?		
6. ¿Cree usted que los profesores y personal de la institución tiene suficiente tiempo en su hogar para balancear sus actividades personales y académicas?		

7. ¿Las materias y los contenidos de las asignaturas están acorde a la realidad social mundial y nacional?		
8. ¿Cree usted que el personal administrativo, de servicio y docentes percibe una remuneración justa?		
9. ¿La institución cuenta con políticas para garantizar un proceso justo al personal docente, administrativo o de apoyo en casos de denuncias, demandas y difamaciones?		
10. ¿Existe procesos transparentes de investigación en situaciones culposas?		
11. ¿El cobro de pensiones va acorde a la realidad social y el nivel de educación?		
12. ¿En los programas de capacitación se incluye a todo el personal de la institución?		
13. ¿La institución fomenta y apoya a la mejora continua del docente? (Si su respuesta es positiva explique cómo) _____		
14. ¿La institución cuenta con los espacios e implementos necesarios para una buena convivencia laboral?		
15. ¿La institución tiene un protocolo de seguridad y salud ocupacional?		
Relaciones Humanas		
Preguntas	SI	NO
1. ¿La institución cuenta con mecanismos que garantice la inexistencia de la discriminación? (Si su respuesta es positiva mencione que tipo de mecanismos) _____		
2. ¿La institución cuenta con infraestructura que permita la accesibilidad de personas con discapacidad tales como: rampas, señalizaciones, ascensores, entre otros?		
3. ¿La institución cuenta con un protocolo para obtener una base de datos de los estudiantes, docentes, personal administrativo y de servicio que ayude a conocer información como: salud y contacto de referencia para casos emergentes?		
4. ¿La institución mantiene un protocolo para involucrar a los padres de familia en la formación de los estudiantes?		
5. ¿La institución cuenta con un código de protección para toda la comunidad educativa en situaciones de acoso, maltrato, bullying, entre otros?		
6. ¿La institución cuenta con protocolos que garantice que no se den casos de discriminación y vulneración de derechos y en caso de que existan da a conocer las medidas a tomar?		

7. ¿La institución educativa en sus procesos de selección descarta factores como: orientación sexual, creencias religiosas y cultura?		
8. ¿La institución incentiva a que los padres de familia sean una presencia activa en la vida estudiantil? (Si su respuesta es positiva explique cómo) _____		
9. ¿La institución educativa cuenta con políticas para gestionar temas de acoso y maltrato?		
10. ¿La institución informa sobre acontecimientos de acoso y violencia y las medidas de resolución, a toda la comunidad educativa?		
11. ¿La institución realiza actividades que promuevan la integración de diferentes culturas y pensamientos? (Si su respuesta es positiva mencione que tipo de actividades realiza) _____		
12. ¿La institución educativa evalúa el clima laboral cada cierto periodo de tiempo?		
13. ¿La institución educativa promueve actividades que permitan el desarrollo cultural, imaginativo y de destrezas?		
14. ¿La institución cuenta con personal con capacidades diferentes en un número mayor a lo establecido por la ley?		
15. ¿La institución educativa participa en actividades interinstitucionales tales como: jornadas deportivas, musicales, obras teatrales o de arte, oratorias, etc.?		
Medio ambiente y sostenibilidad		
Preguntas	SI	NO
1. ¿La institución promueve el respeto por el entorno y el medio ambiente?		
2. ¿La institución realiza programas de reciclaje? (Si su respuesta es positiva mencione que tipo de programas) _____		
3. ¿La institución educativa promueve el ahorro de energía? (Si su respuesta es positiva explique cómo se realiza) _____		

4. ¿La institución cuenta con un plan de manejo ambiental que se podría realizar en el establecimiento?		
5. ¿La institución educativa gestiona ayuda pública y privada para obtener los implementos y la ayuda necesaria y poder realizar actividades ambientales?		
6. ¿La institución cuenta con políticas ambientales internas?		
7. ¿En las clases que se imparten en la institución se habla sobre la concientización del medio ambiente?		
8. ¿Se incluye materias y contenidos relacionados con el medio ambiente en la malla curricular?		
9. ¿La institución ha diseñado o implementado proyectos o programas de educación ambiental?		
10. ¿Los programas medioambientales están incorporados en el plan operativo anual?		
11. ¿La comunidad educativa conoce el entorno que lo rodea (flora y fauna) y sabe cómo podría mitigar los diferentes impactos que podrían afectarlos?		
12. ¿La institución fomenta el uso adecuado de: energía, agua, suelo y transporte?		
13. ¿La institución educativa evalúa los impactos ambientales que podría generar las actividades que se realizan dentro del establecimiento?		
14. ¿La institución cuenta con un protocolo para mitigar los impactos que se puedan ocasionar en el establecimiento y su entorno?		
15. ¿La institución cuenta con parámetros establecidos para el cuidado del medio ambiente dentro y fuera del establecimiento?		
Ética y gobierno		
Preguntas	SI	NO
1. ¿Cree usted que se realiza un proceso de selección y contratación de personal, transparente de acuerdo al cargo solicitado?		
2. ¿Existe algún mecanismo para garantizar que los estudiantes reciban la carga horaria adecuada? (Si su respuesta es positiva mencione que tipo de mecanismo) _____		
3. ¿Cree usted que los profesores imparten la cátedra correcta de acuerdo a su nivel de estudio y capacitación?		
4. ¿Existen políticas o criterios institucionales de contratación para servicios adicionales como: transporte y alimentación?		
5. ¿Existen políticas de control y corresponsabilidad para el manejo responsable de servicios adicionales?		
6. ¿La institución incluye opciones saludables en sus menús?		

7. ¿La institución da a conocer los valores institucionales a toda la comunidad educativa?		
8. ¿La institución cuenta con un código de ética institucional y da cumplimiento al mismo?		
9. ¿La institución cuenta con políticas para evitar la corrupción?		
10. ¿La institución informa acerca de las medidas que se toman en caso de soborno, conflictos de interés y extorsión?		
11. ¿La institución cuenta con un código de conducta y se da cumplimiento del mismo?		
12. ¿La información que brinda la institución acerca de los servicios que ofrece es transparente?		
13. ¿La información de los servicios que brinda la institución es accesible para todo público sin condicionamiento por situación económica u otro factor?		
14. ¿Usted considera que la institución maneja correctamente y es de libre acceso los informes financieros y no financieros?		
15. ¿Cree usted que la institución cumple con la totalidad en cuanto a leyes y reglamentos que rige el país?		
Innovación		
Preguntas	SI	NO
1. ¿La institución imparte talleres para desarrollar conocimientos adquiridos en las aulas?		
2. ¿Usted considera que la institución busca formas innovadoras de educación? (Si su respuesta es positiva mencione cuales) _____		
3. ¿La institución procura o gestiona apoyo para implementar el uso de tecnologías en los procesos educativos?		
4. ¿La institución incentiva al trabajo interdisciplinario?		
5. ¿Cree usted que la infraestructura de la institución es la adecuada para toda la comunidad educativa?		
6. ¿Cree usted que los docentes utilizan herramientas innovadoras como apoyo en su proceso de enseñanza? (Si su respuesta es positiva mencione cuales) _____		
7. ¿Considera usted que la institución ha realizado esfuerzos por mejorar la infraestructura del establecimiento?		

8. ¿Cree usted que la institución se preocupa por motivar a los docentes a impartir clases dinámicas?		
9. ¿Cree usted que la institución se adapta a los cambios nacionales y mundiales en cuanto a: idioma, cultura, saberes sociales y locales?		
10. ¿Considera usted que los profesores vinculan la enseñanza y la investigación con los problemas sociales actuales?		
11. ¿La institución desarrolla espacios para un aprendizaje basado en proyectos socialmente responsables?		
12. ¿La institución gestiona visitas académicas a diferentes empresas para mejorar la calidad educativa?		
13. ¿Usted cree que la institución fomenta la innovación?		
14. ¿La institución en las materias que imparte trata de promover el pensamiento emprendedor?		
15. ¿La institución realiza actividades que valoren la innovación creativa, tanto de estudiantes como del personal de todo el establecimiento educativo?		

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo B. Resumen de los resultados de la validación de la herramienta

MEDICIÓN DE LA RSE EN ENTIDADES EDUCATIVAS									
Nombre de la institución: Anónima			Fecha:						
Responsable:			Ciudad: Cuenca						
Radar estudiante	65/7	Radar docente	58/75	Radar personal de servicio	68/75	Radar Personal administrativo	71/75	Radar Padres de familia	67/75
<p>Destacados: se puede observar que en los ámbitos de ética y gobierno se obtiene la puntuación máxima y en relaciones humanas la puntuación es de 12 siendo la más baja de este actor.</p>		<p>Destacados: el personal docente guía sus respuestas en base a lo que acontece en la institución, en este radar se puede observar que en lo que más hace énfasis la entidad educativa es en el ámbito de la innovación</p>		<p>Destacados: el personal de servicio responde con una puntuación máxima que el ámbito medio ambiente y sostenibilidad, y la puntuación mínima es de 13 en tres ámbitos, económico-social,</p>		<p>Destacados: se puede mencionar que el docente y el administrativo concuerdan con la importancia al ámbito innovación con una puntuación de 15 y la puntuación mínima es</p>		<p>Destacados: en cuanto a los resultados de la evaluación de la padres de familia se puede observar que la puntuación máxima es de 14 en los ámbitos de relaciones humanas, ética y gobierno, medio ambiente y</p>	

	y en lo más bajo es en relaciones humanas.	relaciones humanas e innovación.	de 13 en el ámbito económico- social.	sostenibilidad, y la puntuación mínima es de 12 en innovación.
--	--	----------------------------------	---------------------------------------	--

Conclusión general:

La validación de esta herramienta se realizó a los 5 actores de una institución de educación secundaria de la ciudad de Cuenca que por motivo de confidencialidad no se puede revelar el nombre, según los resultados obtenidos se puede observar que existe una concordancia en el ámbito de ética y gobierno con una puntuación alta de entre 15 y 14 puntos, es destacable hacer notar que los puntajes menores son de la evaluación del docente con la puntuación más baja de 9 puntos en el ámbito de relaciones humanas. Es importante recalcar que el propósito fue dar constancia de que la herramienta es entendible y sirve de mejora; no se realizó la medición de la RSE en esta institución, para ello como se mencionó se debería hacer mediante una muestra de cada actor que tenga la institución educativa.

En este cuadro se propone una tabla de resumen de los resultados si se realizaría una evaluación verdadera.

Fuente: Las autoras

Elaborado por: Paola Alvarado, Viviana Bacuilima

Doctora María Elena Ramírez Aguilar, Secretaria de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Azuay

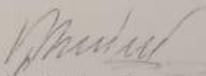
CERTIFICA:

Que, el Consejo de Facultad de Ciencias de la Administración, en sesión del 31 de julio de 2019, conoció y aprobó la solicitud para la realización del trabajo de titulación y el respectivo protocolo presentado por:

Estudiantes: Paola Katalina Alvarado Andrade con código 77365 y Viviana Carolina Bacuilima Yunga con código 77490
Tema: **Propuesta de una herramienta genérica para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en entidades educativas**
Previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial
Director: Ing. Juan Manuel Maldonado Matute
Tribunal: Ing. Fernando Guerrero Maxi e Ing. María José González Calle

Plazo de presentación del trabajo de titulación: El Consejo de Facultad resolvió establecer el plazo de seis meses para la presentación del trabajo de titulación concluido y calificado por el Director; este plazo se contará desde la fecha de aprobación del protocolo, esto es hasta el 31 de enero de 2020.

Cuenca, 1 de agosto de 2019


Dra. María Elena Ramírez Aguilar
Secretaria Abogada

 **UNIVERSIDAD
DEL AZUAY**
Facultad de Ciencias de la Administración
SECRETARÍA

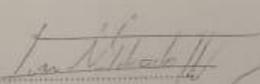
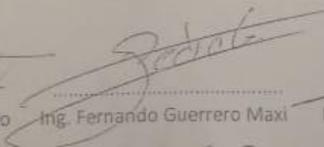
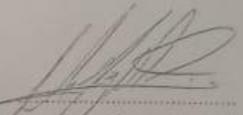
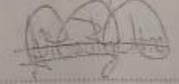
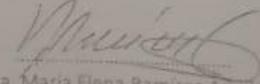


ACTA
SUSTENTACIÓN DE PROTOCOLO/DENUNCIA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

1. Nombre del estudiante: Alvarado Andrade Paola Katalina y Bacuilima Yunga Viviana Carolina
2. Código: 77365 y 77490 respectivamente
3. Director sugerido: Ing. Juan Manuel Maldonado
4. Codirector (opcional): _____
5. Tribunal: Ing. Fernando Guerrero Maxi e Ing. María José González Calle
6. Título propuesto: Propuesta de una herramienta genérica, para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en entidades educativas
7. Aceptado sin modificaciones: Asignada
8. Aceptado con las siguientes modificaciones:

9. No aceptado
10. Justificación:

Tribunal

 Ing. Juan Manuel Maldonado	 Ing. Fernando Guerrero Maxi	 Ing. María José González Calle
 Srta. Alvarado Andrade Paola K.	 Srta. Bacuilima Yunga Viviana C.	 Dra. María Elena Ramírez Aguilar Secretaria de la Facultad



CONVOCATORIA

Por disposición de la Junta Académica de la escuela de Administración, se convoca a los Miembros del Tribunal Examinador, a la sustentación del Protocolo del Trabajo de Titulación: Propuesta de una herramienta genérica, para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en entidades educativas, presentado por los estudiantes Alvarado Andrade Paola Katalina con código 77365 y Bacuilima Yunga Viviana Carolina con código 77490, previa a la obtención del título de Ingeniera Comercial, para el día, Martes, 16 de julio de 2019 a las 11h00 en el Aula Adrián Domínguez.

Tomar en cuenta que posterior a la sustentación del Diseño del Trabajo de Titulación, por ningún concepto se puede realizar modificaciones ni cambios en los documentos; únicamente, en caso de diseño aprobado con modificación, el Director adjuntará al esquema un oficio indicando que se procede con los cambios sugeridos.

Cuenca, 20 de junio de 2019

Dra. María Elena Ramírez Aguilar
Secretaria de la Facultad

Ing. Juan Manuel Maldonado

Ing. Fernando Guerrero Maxi

Ing. María José González Calle

Oficio: Sugerir aprobación Trabajo Titulación (UTE)

SE-EST-23
versión 01
08/05/2016

Almacenamiento	Retención	Disposición final
F: UDA Ciudad/Estudiantes/Unidad de Titulación Especial/Registros	5 años	Almacenar en nube de respaldos

Oficio Nro. EA-2164-2019
Cuenca, 23 de Julio de 2019

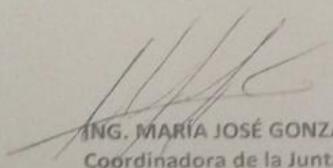
Ingeniero
Oswaldo Merchán Manzano
Decano de la Facultad de Ciencias de la Administración
Su despacho.

De mi consideración:

La Junta Académica de la Escuela de Administración de Empresas, revisó la documentación del protocolo de trabajo de titulación denominado "Propuesta de una herramienta genérica para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en entidades educativas" presentado por las estudiantes Alvarado Andrade Paola Katalina con código 77365 , y Bacuilima Yunga Viviana Carolina con código 77490, previo la obtención del título de Ingenieras Comerciales, trabajo que cuenta con la aceptación del tribunal designado.

La Junta considera que la documentación cumple con las normas legales y reglamentarias de la Universidad, por lo tanto, pone a conocimiento del Consejo de Facultad y sugiere su aprobación.

Atentamente,


ING. MARÍA JOSÉ GONZÁLEZ CALLE.
Coordinadora de la Junta de Administración
Universidad del Azuay

Cuenca, 7 de Junio de 2019
Oficio: EA-2078-2019-UDA

Ingeniero
OSWALDO MERCHÁN MANZANO
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
Su despacho.

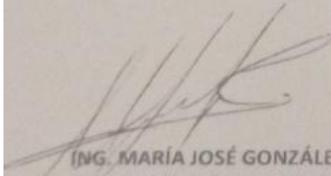
De nuestra consideración:

La Junta Académica de la Escuela de Administración, en relación a la Denuncia/Protocolo de Trabajo de Titulación, presentado por Alvarado Andrade Paola Katalina con código 77365 , y Bacuilima Yunga Viviana Carolina con código 77490, con el tema: "Propuesta de una herramienta genérica para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en entidades educativas", informa que, este trabajo cumple con la metodología propuesta en la "Guía para elaboración y presentación de la denuncia/ protocolo de trabajo de titulación"

Director: Ing. Juan Manuel Maldonado

Tribunal sugerido: Ing. Fernando Guerrero
Ing. María José González

Atentamente,



ING. MARÍA JOSÉ GONZÁLEZ CALLE.
Coordinadora de la Junta de Administración
Universidad del Azuay

1. FECHA DE RECEPCIÓN DE PROTOCOLO: _____ FIRMA: _____

2. REVISIÓN DE ESTADO ACADÉMICO DEL ALUMNO:

NOMBRE: Paola Catalina Elvarado Quiroga

CÓDIGO: 77365

CARRERA: Administración de Empresas

FECHA DE INICIO DE ESTUDIOS: 10 Mayo 1995

FECHA CULMINACIÓN DE ESTUDIOS: 5 Junio 2019

HOMOLOGACIONES: SI CARRERA PROCEDENTE Humanidades

CONVALIDACIONES: _____ UNIVERSIDAD PROCEDENTE: _____

FECHA DE ESTA REVISIÓN: 10 Junio 2019 FIRMA: RJ

DE: DRA. MARÍA ELENA RAMÍREZ, SECRETARIA

ASUNTO: ENVÍO DE PROTOCOLO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

PARA: JUNTA ACADÉMICA DE LA CARRERA DE Administración

TÍTULO A OTORGARSE: Ingeniero Comercial

Observación:

Fecha de revisión: 10/junio/2019

FIRMA:

[Firma manuscrita]

TÍTULO DEL TRABAJO: _____

REALIZADO EN EL CURSO DE METODOLOGÍA: _____ SI _____ NO

FECHA DE APROBACIÓN DEL CONSEJO DE FACULTAD: _____

DIRECTOR: _____

TRIBUNAL: _____

1. FECHA DE RECEPCIÓN DE PROTOCOLO: _____ FIRMA: _____

2. REVISIÓN DE ESTADO ACADÉMICO DEL ALUMNO:

NOMBRE: Terisua Carolina Bruchina Jurga

CÓDIGO: 77490

CARRERA: Administración de Empresas

FECHA DE INICIO DE ESTUDIOS: 16 de mayo / 2015

FECHA CULMINACIÓN DE ESTUDIOS: 10 de junio / 2019

HOMOLOGACIONES: NO CARRERA PROCEDENTE: _____

CONVALIDACIONES: NO UNIVERSIDAD PROCEDENTE: _____

FECHA DE ESTA REVISIÓN: _____ FIRMA: _____

DE: DRA. MARÍA ELENA RAMÍREZ, SECRETARIA

ASUNTO: ENVÍO DE PROTOCOLO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

PARA: JUNTA ACADÉMICA DE LA CARRERA DE Administración

TÍTULO A OTORGARSE: Ingeniera Comercial

Observación:

Fecha de revisión: 10 / junio / 2019

FIRMA: [Firma manuscrita]

TÍTULO DEL TRABAJO: _____

REALIZADO EN EL CURSO DE METODOLOGÍA: _____ SI _____ NO

FECHA DE APROBACIÓN DEL CONSEJO DE FACULTAD: _____

DIRECTOR: _____

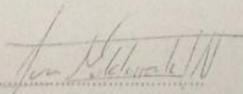
TRIBUNAL: _____

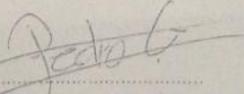
RÚBRICA PARA LA EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO DE TRABAJO DE TITULACIÓN
(Tribunal)

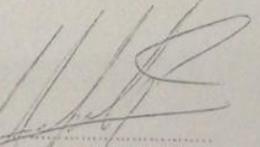
1. Nombre del estudiante: Alvarado Andrade Paola Katalina y Bacuilima Yunga Viviana Carolina
2. Código: 77365 y 77490 respectivamente
3. Director sugerido: Ing. Juan Manuel Maldonado
4. Codirector (opcional):
5. Título propuesto: Propuesta de una herramienta genérica, para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en entidades educativas
6. Revisores tribunal: Ing. Fernando Guerrero Maxi e Ing. María José González Calle

	Cumple	No cumple
Problemática y/o pregunta de investigación	✓	
1. ¿Presenta una descripción precisa y clara?	✓	
2. ¿Tiene relevancia profesional y social?		
Objetivo general	✓	
3. ¿Concuerda con el problema formulado?	✓	
4. ¿Se encuentra redactado en tiempo verbal infinitivo?		
Objetivos específicos	✓	
5. ¿Permiten cumplir con el objetivo general?	✓	
6. ¿Son comprobables cualitativa o cuantitativamente?		
Metodología		
7. ¿Se encuentran disponibles los datos y materiales mencionados?	✓	
8. ¿Las actividades se presentan siguiendo una secuencia lógica?	✓	
9. ¿Las actividades permitirán la consecución de los objetivos específicos planteados?	✓	
10. ¿Las técnicas planteadas están de acuerdo con el tipo de investigación?	✓	
Resultados esperados		
11. ¿Son relevantes para resolver o contribuir con el problema formulado?	✓	
12. ¿Concuerdan con los objetivos específicos?	✓	
13. ¿Se detalla la forma de presentación de los resultados?	✓	
14. ¿Los resultados esperados son consecuencia, en todos los casos, de las actividades mencionadas?	✓	

Nota sobre 10 puntos: : 10


Ing. Juan Manuel Maldonado


Ing. Fernando Guerrero Maxi


Ing. María José González Calle



Cuenca, 07 de junio de 2019

Ingeniero,
Oswaldo Merchán Manzano
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD DEL AZUAY

De mi consideración,

Yo, Juan Manuel Maldonado Matute informo que he revisado el protocolo de trabajo de titulación elaborado previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial denominado, **"Propuesta de una herramienta genérica para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en entidades educativas"**, realizado por las estudiantes Paola Katalina Alvarado Andrade, con código estudiantil 77365 y Viviana Carolina Bacuilima Yunga, con código estudiantil 77490, protocolo que a mi criterio, cumple con los lineamientos y requerimientos establecidos por la carrera.

Por lo expuesto, me permito sugerir que sea considerado para la revisión y sustentación del mismo.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente

Juan Manuel Maldonado Matute



Lugar de Almacenamiento
F. Archivo Secretaría de la Facultad

Retención
5 años

Disposición Final
Almacenar en archivo pasivo de la Facultad

Cuenca, 07 de junio de 2019

Ingeniero,
Oswaldo Merchán Manzano
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD DEL AZUAY

De nuestra consideración,

Estimado Señor Decano, nosotras Paola Katalina Alvarado Andrade con C.I. 0106770472, código estudiantil 77365 y Viviana Carolina Bacuilima Yunga con C.I. 0106425333, código estudiantil 77490; estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas, solicitamos muy comedidamente a usted la aprobación del protocolo de trabajo de titulación con el tema "Propuesta de una herramienta genérica para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en entidades educativas" previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial para lo cual adjunto la documentación respectiva.

Por la favorable acogida que brinde a la presente, anticipamos nuestro agradecimiento.

Atentamente:

Paola Katalina Alvarado Andrade

Viviana Carolina Bacuilima Yunga

Estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas



Lugar de Almacenamiento
F. Anhuo Secretaría de la Facultad

Retención
5 años

Disposición Final
Almacenar en archivo pasivo de la Facultad

Cuenca, 07 de junio de 2019

Ingeniero,
Oswaldo Merchán Manzano
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD DEL AZUAY

De nuestra consideración,

Estimado Señor Decano, nosotras **Paola Katalina Alvarado Andrade** con C.I. **0106770472**, código estudiantil 77365 y **Viviana Carolina Bacuilima Yunga** con C.I. **0106425333**, código estudiantil 77490; estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas, solicitamos muy comedidamente a usted la aprobación del protocolo de trabajo de titulación con el tema "Propuesta de una herramienta genérica para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en entidades educativas" previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial para lo cual adjunto la documentación respectiva.

Por la favorable acogida que brinde a la presente, anticipamos nuestro agradecimiento.

Atentamente:

Paola Katalina Alvarado Andrade

Viviana Carolina Bacuilima Yunga

Estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Facultad de Ciencias de la Administración
Escuela de Administración de Empresas

**Propuesta de una herramienta genérica para medir la
Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en entidades
educativas**

Nombre de Estudiante(s):

Alvarado Andrade, Paola Katalina

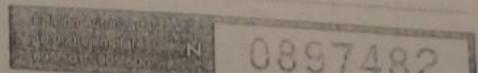
Bacuilima Yunga, Viviana Carolina

Director(a) sugerido(a):

Ing. Maldonado Matute Juan Manuel

Cuenca - Ecuador

2019



1. Datos Generales

1.1. Nombre del Estudiante

Alvarado Andrade, Paola Katalina – Bacuilima Yunga, Viviana Carolina

1.1.1. Código

ua077365 – ua077490

1.1.2. Contacto

Alvarado Andrade, Paola Katalina

Teléfono: 2867147

Celular: 0995984892

Correo Electrónico: pao-cata@es.uazuay.edu.ec

Bacuilima Yunga, Viviana Carolina

Teléfono: 2385652

Celular: 0987414931

Correo Electrónico: viviana95@es.uazuay.edu.ec

1.2. Director Sugerido: Maldonado Matute, Juan Manuel, Ingeniero.

1.2.1. Contacto:

Celular: 0992779795

Correo Electrónico: jmaldonado@uazuay.edu.ec

1.3. Co-director sugerido: Apellidos, Nombres, Título.

1.3.1. Contacto:

1.4. Asesor Metodológico: Verdugo Cárdenas, Fabiola Priscila, Magister.

1.5. Tribunal designado:

1.6. Aprobación:

1.7. Línea de Investigación de la Carrera:

5311 Organización y dirección de empresas

1.7.1. Código UNESCO: 5311.99 Otras: Gestión Estratégica

1.7.2. Tipo de trabajo:

a) Proyecto de investigación.

b) Investigación formativa

1.8. Área de Estudio:

• Administración de la producción.

• Evaluación de Impactos ambientales.

1.9. Título Propuesto:

Propuesta de una herramienta genérica, para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en entidades educativas.

1.10. Subtítulo:

Opcional, para definir y aclarar particularidades del trabajo

1.11. Estado del proyecto

Proyecto nuevo.

2. Contenido

2.1. Motivo de la Investigación:

La investigación que se va a desarrollar sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la educación tiene como finalidad conocer el manejo de esta por medio de una herramienta genérica que ayude a determinar el cumplimiento de los tres ejes principales (económico, social y medio ambiente) en la educación. Se realiza dicha herramienta, debido a que no se cuenta con instrumento en el sector, contribuyendo con la sociedad educativa ya que se podría aplicar en cualquier establecimiento.

2.2. Problemática

La responsabilidad social empresarial (RSE) es un tema que ha cobrado especial importancia en las últimas décadas. Dicha importancia se ha visto plasmada en un contexto internacional por la proliferación de normativas e índice cuyo objetivo fundamental es establecer patrones en donde las empresas divulguen información respecto a las prácticas en temas relacionados a la RSE (Valenzuela, Jara & Villegas, 2015, p. 330).

El sistema educativo es considerado como la principal preocupación para los gobiernos, ya que es parte del futuro de los niños y jóvenes, por lo tanto la principal finalidad es que todos los niños y adolescentes cuenten con las mismas oportunidades, accediendo a una educación de calidad haciendo posible la transformación de la sociedad. Es irrelevante hablar de factores como la infraestructura, la tecnología y complementos sino se hace énfasis a la responsabilidad social como un bienestar para las partes involucradas en el sistema educativo.

La RSE es un tema que a través del tiempo se ha ido introduciendo conforme la importancia que hoy en día se da al bienestar de la sociedad, tomando en cuenta que esto es un trabajo de todas las personas, por lo tanto se sobreentiende que el objetivo de la RSE sea en el ámbito académico, económico, social y/o empresarial; siempre será el mismo pero con diferentes formas de llevarla a cabo. Esta investigación tiene como fin encontrar respuesta a la siguiente pregunta:

¿Cuáles son los factores que deben ser considerados para crear una herramienta que permita medir la RSE en instituciones educativas?

En vista de que en el ámbito educativo no cuenta con un método estructurado que ayude a medir la RSE, se ha considerado profundizar la investigación pertinente sobre el mismo y plantear un cuestionario que proporcione datos verídicos del como el sector educativo es responsable con la sociedad.

Según Greaves (2006) la mayoría de las definiciones de RSE coinciden en los siguientes aspectos: a) Se asume como un compromiso voluntario, b) se concibe como una estrategia del negocio, como parte de su cultura y de sus operaciones, c) supone beneficios tanto para la organización como para la empresa y d) reconoce su responsabilidad frente a todas las partes interesadas.

Los autores de un modelo para medir la responsabilidad social corporativa en las empresas (Giner & Gil Estallo, 2006) nos hablan de 4 frentes de medición o también llamados indicadores de la RSC o RSE y estos son: indicadores económicos, indicadores sociales, indicadores medioambientales, indicadores empresariales.

2.3. Pregunta de Investigación

¿Cuáles son los factores que deben ser considerados para crear una herramienta que permita medir la RSE en instituciones educativas?

2.4. Resumen

La responsabilidad social empresarial, un tema de gran importancia que hoy en día, está adentrado en la sociedad, por lo tanto las empresas, instituciones, entidades, organizaciones, etc. han tomado como parte de ellas. Este trabajo de investigación analiza la RSE en el sector educativo, ya que no se cuenta con un instrumento que mida la RSE, por lo tanto el propósito es la estructuración de una herramienta genérica que aporte a las instituciones, con un enfoque cualitativo, mediante una investigación profunda de literatura para diseñar un instrumento eficiente con diferentes frentes de medición, dando una visión clara de la RSE.

2.5. Estado del Arte y marco teórico

Estado del Arte

Al realizar una investigación acerca del tema de interés y buscando una solución a la problemática que sea sensata, enfocada y posible de desarrollar, se realiza la revisión de bibliografía existente a través de base de datos diferentes, investigando antecedentes de estudios y proyectos afines, que permita la elaboración de una base firme para el desarrollo de este proyecto de investigación, de manera que las conclusiones y resultados den un valor agregado y permitan la generación de conocimientos.

El primer documento encontrado, titulado "Propuesta de desarrollo de una aplicación metodológica de Indicadores Internacionales de Responsabilidad Social Empresarial como apoyo a la categorización de establecimientos hoteleros. Caso Azogues-Ecuador" Cajas, J., & Quizhpi, M. (2018). *Propuesta de desarrollo de una aplicación metodológica de Indicadores Internacionales de Responsabilidad Social Empresarial como apoyo a la categorización de establecimientos hoteleros. Caso Azogues- Ecuador* (tesis pregrado). Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador. Afirmo que los impactos sociales y los problemas medio ambientales que generan las empresas hoteleras han sido ignoradas durante los últimos años hasta llegar a su límite y en la actualidad se trabaja para

mitigarlas; con el fin de contribuir con la sociedad se propone una herramienta metodológica enfocada en indicadores útiles para las empresas y así cumplir los objetivos de la RSE.

La metodología utilizada en esta investigación conlleva una serie de 9 pasos, desde el registro de los temas con mayor relevancia hasta contar con una base de datos para la realización de la herramientas, ha sido basada en los indicadores de 5 organizaciones mundiales, se realizó a los establecimiento hoteleros de la ciudad de Azogues y los grupos de interés (stakeholders) y así cumplir. Después de realizar el procedimiento se llegó a la conclusión de que se puede aplicar 6 materias de evaluación, 30 indicadores y 140 variables de RSE. Luego de la evaluación se observó que los establecimientos obtuvieron una categorización D en RSE.

El segundo análisis tomado en cuenta para la investigación se denomina "Modelo de Responsabilidad Social Universitaria para la Universidad del Azuay" Guillén, M. (2012) *Modelo de Responsabilidad Social Universitaria para la Universidad del Azuay* (Maestría). Universidad del Azuay, Cuenca, Ecuador. Analiza la RSE con una fundamentación literaria y con un acercamiento acerca de la aplicación en algunas empresas y universidades con el propósito de encontrar un modelo idóneo para aplicación en la Universidad del Azuay. Al conocer la misión de la universidad se sabe que se dice que se cuenta con personas socialmente responsables pero no se cuenta con un modelo específico que satisfaga las necesidades de la institución.

En cuanto a la metodología utilizada, como primer paso es la revisión literaria para el conocimiento de los modelos existentes de responsabilidad social y como ha sido su evolución a través de los años, esto se realizó por medio de entrevistas y encuestas. Como siguiente paso se establecen los frentes que sirven de guía para la propuesta llegando a la formulación de los indicadores y poder concluir con las acciones aplicables en la universidad.

El siguiente análisis que se ha encontrado es una Propuesta Metodológica para la implementación de acciones de RSE en empresas del sector energético con equidad de género, por parte de la oficina subregional OLADE- Centroamérica. Monroy, G (2014).

Metodología para la implementación de acciones de RSE en empresas del sector energético con equidad OLADE. (48-49). Lo que se ha pretendido con esta investigación es otorgar a las empresas de energía una herramienta que pueda medir las actividades de RSE en su sector. OLADE- Centroamérica es una organización que ayuda a cuidar la seguridad energética y al desarrollo sostenible, motivando al apoyo mutuo y a la coordinación con los países que forman parte de esta organización que son 27 entre América Latina y el Caribe.

De Acuerdo al análisis que han realizado sobre el sector de energía, los autores sostienen que la inversión en este sector seguirá creciendo, pero que si no se mejora la certeza jurídica esto vendría a decrecer notablemente, también aluden que los conflictos sociales es un factor principal a la afección de proyectos de energía renovable.

La metodología que han utilizado estos investigadores tomaron como referencia 3 países que pertenecen a esta organización que son Guatemala con la empresa Grupo Secaco, Honduras con ENEE (Empresa Nacional de Energía Eléctrica) y Nicaragua con Centrales Hidroeléctricas de Nicaragua para lo cual comenzaron por escoger una persona representante de cada empresa, seguido de esto se solicitó crear un comité de RSE los mismo que acudirían a talleres presenciales para conocer las prácticas que realiza cada empresa y de esta manera capacitar en RSE validando la metodología planteada para que posteriormente implementen la herramienta en cada empresa. Los resultados que se obtuvieron es que se coincide que la RSE debe ser medida según 7 frentes evaluativos, para ello se plantea indicadores que respondan a los cuestionamientos que necesita cada sector empresarial, para el caso de energía renovable se guiaron en los cuestionarios presentados por el Instituto ETHOS, planteando las variables que se consideren necesarias y se pueda obtener resultados positivos.

Marco Teórico

La responsabilidad social empresarial surge a partir de diferentes conflictos mundiales entre los años 50 y 60, las empresas empiezan a darse cuenta que su finalidad no solo es la venta de los bienes y servicios sino también dar valor a lo que la sociedad nos brinda. Este tema importante ayuda a conocer cómo las empresas son responsables con la sociedad.

Según Friedman, en 1976 planteó que la única responsabilidad social que tenían las empresas era con sus accionistas maximizando su utilidad, a precios justos y generando empleo. Luego de algunos años el tema de RSE dio un giro diferente tomando en cuenta algunos grupos de interés, internos y externos de la empresa denominados stakeholders, lo que se pretendió con este concepto es darle la misma importancia a los ámbitos económico, ambiental y social.

La RSE ha tenido varias visiones desde décadas pasadas, algunos autores como: García Echeverría (1982), Davis y Blomstrom (1996), Drucker (1970) plantearon que ser responsable con la sociedad es parte de los valores que brinda una empresa, pudiendo ser esta una estrategia competitiva incorporada en la planificación estratégica, por lo tanto, Antelo & Robaina (2015) sostienen que "la responsabilidad social empresarial es el compromiso continuo de contribuir al desarrollo económico sostenible, mejorando la calidad de vida de los empleados y sus familias, así como la de la comunidad local y de la sociedad en general" (p.59).

Sin tomar en cuenta el origen, con el pasar del tiempo distintos actores de la sociedad como organizaciones, gobiernos, ONGs, entre otros con ayuda de importantes grupos internacionales, han realizado documentos como el Libro Verde de la Unión Europea, la International Organization for Standardization (ISO 26000), la Global Reporting Initiative (GRI), Aseguramiento de sostenibilidad (AA1000), Social Accountability International (SA8000), la Organización internacional del trabajo (OIT) y otros en los que nos permiten conocer los aspectos relevantes acerca de la RSE. Desde sus inicios se han desarrollado varias teorías y modelos para la medición de la RSE en empresas pequeñas, medianas o grandes dando respuesta a las tendencias que hoy en día se dan debido a la globalización.

Los países desarrollados son los primeros en adoptar la cultura de RSE, con el paso de los años se ha ido implementando en los países en vía de desarrollo hasta llegar a Ecuador, sabiendo que no todas las empresas lo emplean de manera correcta y otras lo practican sin tener conocimiento del cumplimiento de las actividades que engloba la responsabilidad social. Los actores principales para un correcto funcionamiento de las

actividades son los directivos, tomando en cuenta a todos los colaboradores de sus empresas y escuchando sus ideas, haciéndolos partícipes en la toma de decisiones.

Las multinacionales como exportadoras y empresas extractivas privadas fueron las primeras en implementar una cultura de responsabilidad integral, sabiendo que existen empresas líderes en la gestión de RSE. En el año 2006 con el cambio de gobierno elegido democráticamente por los ciudadanos en el Ecuador se dio apertura a diferentes ideologías y pensamientos políticos como el Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV) que fue aprobado junto a la constitución en el 2008.

El Instituto Ecuatoriano de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE) es una institución privada sin fines de lucro que tiene como ideal el perfeccionamiento social a través del humanismo auténtico y solidario. IRSE es parte de la Fundación Horizontes, 55 persona jurídica aprobada el 29 de diciembre de 2005 por el Ministerio de Cultura de la República del Ecuador (Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador, 2012).

La misión del Instituto de Responsabilidad Social Empresarial del Ecuador es: "Promover, difundir y colaborar en la implantación de una cultura y práctica de responsabilidad social empresarial que coadyuve al desarrollo sostenible, trabajando junto a las personas, empresas y demás instituciones a través del aporte técnico-metodológico, del intercambio de experiencias, acciones y colaboración mutua." El IRSE impulsa la práctica, la aplicación técnica y metodológica de la responsabilidad social con base en la implantación del modelo de RSE, la utilización de herramientas universales para que las organizaciones colaboren en la mejora de la sociedad, a través de la excelencia institucional y sus legítimos fines, fundamentándose en valores como transparencia y ética. Además, el IRSE inculca a que las acciones empresariales y sus metas no se descuiden de los valores auténticos que permitan el desarrollo de la persona, el bienestar de la sociedad, el cuidado del medio ambiente y la consolidación del desarrollo sostenible (Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador, 2012).

El instituto de Responsabilidad Social del Ecuador (IRSE) realiza diferentes actividades como la información y difusión, formación de capacidades e investigación y desarrollo; las mismas que ayudan al desarrollo de diferentes herramientas y metodologías para

introducir la cultura de RSE en las diferentes empresas ecuatorianas sin importar su tamaño. Existen algunas empresas en el país que son un claro ejemplo de cómo llevar a cabo una cultura responsable que no se hace por imposición sino por iniciativa propia.

Según la Constitución Política del Estado (2018) se toma en cuenta cuatro dimensiones implantadas para medir la RSE en el país:

1. Vinculadas con el medio ambiente.
2. Las que se relacionan con el Estado, la sociedad y la empresa.
3. Las que regulan entre los clientes y la empresa.
4. Los que intervienen en la relación trabajador y empresa.

La RSE en el Ecuador a pesar de que existen diferentes políticas, planteamientos, ordenanzas y otros, no se ha realizado herramientas que midan la RSE en los diferentes sectores. Se han realizado estudios y herramientas para diferentes sectores como el hotelero, turístico, de seguros, etc. Pero no se ha considerado el sector educativo por completo, solamente se han hecho estudios para las universidades considerando varias directrices para su correcto funcionamiento.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO por sus siglas en inglés), a partir de sus conferencias mundiales de educación superior y su principio de pertinencia de la educación superior, visibilizó la necesidad de incorporar en la agenda la responsabilidad social universitaria en la producción y difusión de conocimientos. (UNESCO 1998). De acuerdo con Gaete (2014) los orígenes de la RSE "parecen estar relacionados con los efectos de los cambios sociales en la educación superior acaecidos durante la década de los setenta, entre otros el acceso menos elitista a las universidades y la revalorización del conocimiento para la sociedad y la economía" (105).

Lo que realmente todas las universidades deberían buscar es que la educación que brindan a los estudiantes de tercer nivel sea de calidad, formando profesionales con conocimientos que aporten positivamente al bienestar de la sociedad, dejando florecer los principios y valores que posee cada persona, de igual manera proponiendo realizar investigaciones

científicas profundas que solucionen problemas presentes en la sociedad con la finalidad de dar una solución, y por otro lado, que tengan la capacidad suficiente de hacer uso de todo lo que se encuentra en el entorno como las tecnologías de la información y demás herramientas que se encuentren en la actualidad.

Cuando se habla de entorno universitario hace referencia a un enfoque global, comenzando desde los profesores, alumnos, personal administrativo y otros departamentos que sostenga la universidad tratando de mitigar los riesgos que se pueda suscitar con todos sus stakeholders que pueden ser impactos sociales, educativos, organizacionales, entre otros, con esto se pretende conjuntamente concientizar a cada uno de los mencionados y formen parte de una responsabilidad con la sociedad universitaria. Cabe recalcar que la herramienta tomará en cuenta todas las instituciones educativas.

El presente trabajo tendrá un enfoque con las siguientes normas:

Global Reporting Initiative (GRI)

GRI ayuda a las empresas y los gobiernos de todo el mundo a comprender y comunicar su impacto en temas críticos de sostenibilidad, como el cambio climático, los derechos humanos, la gobernabilidad y el bienestar social. Esto permite una acción real para crear beneficios sociales, ambientales y económicos para todos. Los Estándares de Informes de Sostenibilidad GRI se desarrollan con verdaderas contribuciones de múltiples partes interesadas y enraizadas en el interés público.

International Organization for Standardization (ISO)

La ISO 26000 es una guía que establece líneas en materia de Responsabilidad Social Establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO). Fue elaborada por un Grupo de Trabajo ISO en Responsabilidad Social liderado por el Instituto Sueco de Normalización (SIS por sus siglas en inglés) y por la Asociación Brasileña de Normalización Técnica (ABNT). Fue publicada en noviembre de 2010.

2.6. Hipótesis

Haga clic aquí para escribir texto.

2.7. Objetivo General

Crear una herramienta para la medición de la RSE aplicable a las entidades educativas.

2.8. Objetivos Específicos

1. Analizar la RSE desde las diferentes perspectivas existentes y determinar los factores presentes en la educación.
2. Estudiar las normas relevantes de la RSE y definir los frentes de medición aplicables a las instituciones educativas.
3. Diseñar, desarrollar y validar la herramienta.

2.9. Metodología

El enfoque metodológico que va a tener este proyecto de investigación es cualitativo, con un análisis de literatura profunda que sustente la información verídica acerca del tema, para crear una herramienta que mida la responsabilidad social empresarial en instituciones educativas de todo tipo. Se procederá, primero con un análisis de las normas que tratan el tema de RSE, posteriormente se buscará determinar qué se debe medir en el sector, luego se elegirá las normas que más convengan para dar solución a la problemática planteada y de esta manera se crearán los frentes de medición para estructurar la herramienta genérica que mida la RSE en el sector educativo y finalmente se realizará la validación de la misma en un colegio de la ciudad de Cuenca.

2.10. Alcances y resultados esperados

Este proyecto de investigación ha considerado como alcance el diseño de la herramienta genérica para medir la RSE en las entidades educativas, cabe recalcar que

esta herramienta no se aplicará sino solo se realizará la explicación del funcionamiento de esta. Como resultado de esta investigación además de formular la herramienta con diferentes frentes se pretende también que las instituciones alcancen el conocimiento necesario de lo que es y cómo se debe manejar la RSE.

2.11. Supuestos y riesgos

- Que no se cuente con la información necesaria sobre la RSE en el sector de la educación.
- Que el periodo de tiempo no sea suficiente para el desarrollo de la herramienta.
- Que no se cuente con el presupuesto necesario.

2.12. Presupuestos

Rubro	Costo (USD)	Justificación
Fotocopias e impresiones	40,00	Copias e impresiones de los documentos necesarios para distintas presentaciones.
Transporte	60,00	Pasaje de buses o taxi para realizar los trabajos y el desarrollo de la tesis.
Empastado	60,00	Empastado del documento de tesis.
Bibliografía	30,00	Comprar permisos de libros necesarios para el trabajo de tesis.
Tutorías de tesis	400,00	Pago de tutorías al encargado de la tesis.
TOTAL	590,00	

2.13. Financiamiento

Financiamiento propio.

2.14. Esquema tentativo

Introducción

Capítulo 1. Antecedentes de la Responsabilidad Social Empresarial.

- 1.1. Historia de la RSE.
- 1.2. La RSE en la actualidad y en el Ecuador.
- 1.3. Factores de la RSE presentes en la educación.
- 1.4. Herramientas de medición de la RSE en otros sectores.

Capítulo 2. Normativas de la RSE y definición de los frentes de medición para las instituciones educativas.

- 2.1. Global Reporting Initiative (GRI)
- 2.2. International Organization for Standardization (26000)
- 2.3. AA1000 Aseguramiento de la Sostenibilidad
- 2.4. SA8000 Social Accountability International- SAI)
- 2.5. Definición de frentes de medición.

Capítulo 3. Desarrollo de la herramienta.

- 3.1. Estructura de la herramienta de medición.
- 3.2. Definición de preguntas y factores a medir.
- 3.3. Modelo de medición y escala de calificación para la herramienta.
- 3.4. Validación de la herramienta en un colegio de la ciudad de Cuenca.

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Anexos

2.15. Cronograma

Objetivo Específico	Actividad	Resultado esperado	Tiempo (semanas)
Analizar la RSE desde diferentes perspectivas existentes y determinar los factores presentes en la educación.	Leer y revisar información real para encontrar un concepto adecuado y sus orígenes.	Obtener un concepto claro de lo que es la RSE y encontrar sus antecedentes.	5 semanas
Estudiar las normas relevantes de la RSE y definir los frentes de medición, aplicables a las instituciones educativas.	Revisar, leer y concretar las normas que se rigen a la RSE, escoger los más convenientes para dar respuesta al objetivo principal.	Determinar las normas que servirán como guía para la investigación y determinar los frentes de medición.	9 semanas
Diseñar, desarrollar y explicar la herramienta.	Desarrollo y explicación detallada de los frentes de	Herramienta genérica que mida la RSE en las instituciones educativas.	8 semanas

0897488

	medición y estructuración de la herramienta.		
Validar herramienta de medición.	Aplicar la herramienta en un colegio de la ciudad de Cuenca.	Validar la herramienta.	2 semanas.
TOTAL			24 semanas

2.16. Referencias

Estilo utilizado: APA. Edición: sexta

Antelo González, Y. Y., & Robaina, D. A. (2014). Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial basado en un modelo de Lógica Difusa Compensatoria. *Ingeniería Industrial*, 58-69. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ri/v36n1/rii07115.pdf>

Cajas Toalongo, J. Y., & Quizhpi Narea, M. F. (2018). Propuesta de desarrollo de una aplicación metodológica de Indicadores Internacionales de Responsabilidad Social Empresarial como apoyo a la categorización de establecimientos hoteleros. Azogues, Cañar, Ecuador.

Dirección general de normas. (8 de octubre de 2009). Responsabilidad social, Norma ISO 26000. Disponible en: http://www.economia.gob.mx/work/normas/DGnoticias/ISO_26000_RS_v1.pdf

Friedman, M. (1970). La responsabilidad de la empresa es incrementar sus beneficios. *The New York Magazine*, 1-7. Obtenido de http://perso.unifr.ch/derechopenal/assets/files/articulos/a_20150908_04.pdf

Gabriela, G. G. (2012). Modelo de Responsabilidad Social Universitaria para la Universidad del Azuay. Cuenca, Azuay, Ecuador.

Ginez, F., & Gil Estallo, M. D. (2006). *Un modelo para medir la Responsabilidad Social Corporativa en las empresas*. Obtenido de <http://pdfs.wke.es/5/3/6/9/pd0000015369.pdf>

Greaves, P. (2006). *Empresarios Mexicanos ante la Responsabilidad Social*. Obtenido de http://plataforma.responsable.net/sites/default/files/5_empresarios_mexicanos.pdf

Guillermo, M. E. (2014). *Metodología para la implementación de acciones de RSE en empresas del sector energético con equidad de género*. Centroamérica: OLADE. Obtenido de <https://www.bps.go.id/dynamictable/2018/05/18/1337/persentase-panjang-jalan-tol-yang-beroperasi-memurut-operatornya-2014.html>

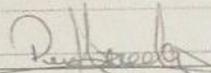
Initiative, G. R. (2008 - 2009). *Guía para elaboración de memorias de sostenibilidad*. Obtenido de <https://www.globalreporting.org/resource/library/GRI-Sustainability-Report-2008-2009.pdf>

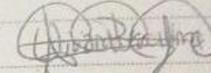
Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador. (2010). *IRSE*. Obtenido de <http://www.irse-ec.org/>

Valenzuela Fernandez, L., Jara Bertin, M., & Villegas Pineaur, F. (2015). Prácticas de Responsabilidad Social, reputación corporativa y desempeño financiero. *Revista de Administración de Empresas*, 329-344. Obtenido de <http://repositorio.uchiie.cl/bitstream/handle/2250/133312/Social-responsability-practices-corporate-reputation-and-financial-performance.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

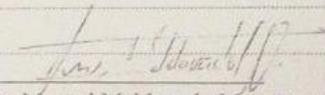
2.17. Anexos

2.18. Firma de responsabilidad (estudiante)

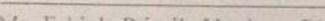

Paola Katalina Alvarado Andrade


Viviana Carolina Bacuilima Yunga

2.19. Firma de responsabilidad director (luego de aplicación de rúbrica)


Ing. Juan Manuel Maldonado Matute

2.20. Firma de responsabilidad profesor metodólogo (luego de aplicación de rúbrica)


Mg. Fabiola Priscila Verdugo Cárdenas

2.21. Fecha de entrega
07 de junio de 2019

0397489



Rúbrica para evaluación del Protocolo de Trabajo de Titulación (Metodólogo y Director)

1.1. Nombre del Estudiante: Paola Katalina Alvarado Andrade y Viviana Carolina Bacuilima Yunga

1.1.1. Código: 77365/77490

1.2. Director sugerido: Ing. Juan Manuel Maldonado Matute

1.3. Docente metodólogo: Magister Fabiola Priscila Verdugo Cárdenas

1.4. Codirector (opcional): Título (ej: Ing.) Nombres y Apellidos completos (eliminar el cuadro de texto cuando lo aplique)

1.5. Título propuesto: Propuesta de una herramienta genérica para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en entidades educativas.

	DIRECTOR		METODÓLOGO	
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
Línea de Investigación				
1. ¿El contenido se enmarca en la línea de investigación seleccionada?	X		X	
Título Propuesto				
2. ¿Es informativo?	X		X	
3. ¿Es conciso?	X		X	
Estado del arte				
4. ¿Identifica claramente el contexto histórico, científico, global y regional del tema del trabajo?	X		X	
5. ¿Describe la teoría en la que se enmarca el trabajo?	X		X	
6. ¿Describe los trabajos relacionados más relevantes?	X		X	
7. ¿Utiliza citas bibliográficas?	X		X	
Problemática				
8. ¿Presenta una descripción precisa y clara?	X		X	
9. ¿Tiene relevancia profesional y social?	X		X	
Pregunta de investigación				
10. ¿Presenta una descripción precisa y clara?	X		X	
11. ¿Tiene relevancia profesional y social?	X		X	
Hipótesis (opcional)				
12. ¿Se expresa de forma clara?	NA		NA/A	
13. ¿Es factible de verificación?	NA		NA/A	
Objetivo general				
14. ¿Concuerda con el problema formulado?	X		X	
15. ¿Se encuentra redactado en tiempo verbal infinitivo?	X		X	
Objetivos específicos				
16. ¿Permiten cumplir con el objetivo general?	X		X	
17. ¿Son comprobables cualitativa o cuantitativamente?	X		X	
Metodología				
18. ¿Se encuentran disponibles los datos y materiales mencionados?	X		X	
19. ¿Las actividades se presentan siguiendo una secuencia lógica?	X		X	
20. ¿Las actividades permitirán la consecución de los objetivos específicos planteados?	X		X	
21. ¿Las técnicas planteadas están de acuerdo con el tipo de investigación?	X		X	
Resultados esperados				
22. ¿Son relevantes para resolver o contribuir con el problema formulado?	X		X	
23. ¿Concuerdan con los objetivos específicos?	X		X	



Rúbrica para evaluación del Protocolo de Trabajo de Titulación (Metodólogo y Director)

	DIRECTOR		METODÓLOGO	
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
24. ¿Se detalla la forma de presentación de los resultados?	✓		✓	
25. ¿Los resultados esperados son consecuencia, en todos los casos, de las actividades mencionadas?	✓		✓	
Supuestos y riesgos				
26. ¿Se mencionan los supuestos y riesgos más relevantes, en caso de existir?	✓		✓	
27. ¿Es conveniente llevar a cabo el trabajo dado los supuestos y riesgos mencionados?	✓		✓	
Presupuesto				
28. ¿El presupuesto es razonable?	✓		✓	
29. ¿Se consideran los rubros más relevantes?	✓		✓	
Cronograma				
30. ¿Los plazos para las actividades están de acuerdo con el reglamento?	✓		✓	
Citas y Referencias del documento				
31. ¿Se siguen las recomendaciones de normas internacionales para citar?	✓		✓	
Expresión escrita				
32. ¿La redacción es clara y fácilmente comprensible?	✓		✓	
33. ¿El texto se encuentra libre de faltas ortográficas?	✓		✓	

OBSERVACIONES METODOLOGO:

OBSERVACIONES DIRECTOR:

Periscita Lopez

METODÓLOGO

[Signature]

DIRECTOR