PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA-CPA

ESTUDIO DE LOS INFORMES DE SOSTENIBILIDAD PARA EL SECTOR DE SERVICIOS CONSIDERANDO LOS ESTÁNDARES DE LA INICIATIVA DE REPORTE GLOBAL (GRI) Y LA CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

AUTOR

PABLO SEBASTIÁN MIÑO ALMEIDA

DIRECTORA

MBA. VERÓNICA APOLO BUSTAMANTE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL

SUBLINEA: PRINCIPIOS, NORMATIVA, PRÁCTICAS Y PROCESOS FINANCIEROS, CONTABLES, DE AUDITORÍA Y TRIBUTARIOS Y SU VALOR AGREGADO PARA LAS ORGANIZACIONES

QUITO, JUNIO 2023

DIRECTOR:

MBA. VERÓNICA APOLO BUSTAMANTE

LECTORES:

MGTR. CARLOS SIERRA

MGTR. DIEGO SERRANO

DEDICATORIA

A mi querida madre y abuelos, por ser esas personas que han sido mi guia y las personas más importantes para mí, a mis abuelos que a pesar de no estar ya presentes, estuvieron siempre en los momentos claves de mi vida y sé que están orgullosos, además quiero agradecer a mi madre, por ser la persona que siempre me apoyo, en todas las decisiones que he tomado, por su sacrifico y esfuerzo, he llegado hasta donde estoy por ella, a pesar de las adversidades que ella enfrento, me ayudo a salir adelante.

AGRADECIMIENTO

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede de la ciudad de Quito, por la oportunidad que me han brindado, los momentos y amistades que hice dentro del campus universitario, a la facultad de ciencias administrativas y contables, a mis profesores, en especial a la MBA. Verónica Apolo, por sus consejos y ayuda al momento de realizar este trabajo.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA……..... 1

DEDICATORIA 3

AGRADECIMIENTO 3

ÍNDICE GENERAL.....4

ÍNDICE DE TABLAS……...6

ÍNDICE DE FIGURAS…….6

RESUMEN EJECUTIVO 8

INTRODUCCIÓN 9

CAPÍTULO 1 11

1.1. Informes de sostenibilidad 11

1.2. Objetivos de desarrollo sostenible 15

1.3. Estándares establecidos por el GRI.....18

1.4. Normas ISO relacionadas con la sostenibilidad.....21

1.5. Sostenibilidad en Ecuador.....24

CAPÍTULO 2 27

2.1. Características del sector servicios, empresas seleccionadas dentro de la muestra

……..27

2.2. Uso y aplicación de los informes de sostenibilidad con el sector servicios.....31

2.3. Estándares GRI aplicados al sector servicios.....34

2.4. Objetivos de desarrollo sostenible relacionados con el sector servicios.....38

CAPÍTULO 3 41

3.1. Comparación de los informes de sostenibilidad de cada una de las empresas seleccionadas para la muestra. 41

3.2. Evaluación de los informes de sostenibilidad de los últimos años del sector servicios en el Ecuador.....530

3.3. Relación con los estándares GRI y los objetivos de desarrollo sostenible 563

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....596

BIBLIOGRAFÍA 618

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Selección de Muestra 300

Tabla 2 Estructura de un informe con estándares GRI para servicios 355

Tabla 3 Parámetros GRI, que aplican las empresas. 377

Tabla 4 ODS Específicos para cada sector 388

Tabla 5 Grupos de interés 422

Tabla 6 Consumo energético de PWC 444

Tabla 7 Consumo energético de CNT 444

Tabla 8 Consumo energético de la UTPL desde el año 2016 al 2021 444

Tabla 9 Consumo energético USFQ 455

Tabla 10 Consumo energético Deloitte, periodo 2019-2021 455

Tabla 11 Consumo energético de Ernest & Young periodo 2020-2021 466

Tabla 12 Consumo energético Otecel periodo 2018-2019.....466

Tabla 13 Consumo de Agua Deloitte periodo 2019-2021 466

Tabla 14 Consumo de Agua de Otecel.....477

Tabla 15 Consumo de Agua de la UTPL 477

Tabla 16 Huella de carbono de la CNT EP 488

Tabla 17 Resultados netos de las empresas de servicios de consultoría.....488

Tabla 18 Resultados del año 2019 empresas de servicios de comunicación. 49

Tabla 19 Población estudiantil por períodos académicos del año 2021.....49

Tabla 20 Distribución porcentual de la población estudiantil por periodo académico USFQ 500

Tabla 21 Inversión en Becas 2020-2021UTPL.....511

Tabla 22 Asignación de Becas de Excelencia 2018-2019 Universidad San Francisco de Quito.....511

Tabla 23 Estándares GRI del servicio de consultorías relacionado con los ODS.....566

Tabla 24 Estándares GRI del servicio de educación relacionado con los ODS.....577

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organizaciones del sector servicios 2021.....300

Figura 2 Gestión Ambiental.....433

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo representa, la realidad del uso y aplicación de los informes de sostenibilidad enfocado al sector servicios, con el objetivo principal de examinar el manejo de los estándares establecidos por el *Global Reporting Initiative* (GRI), al momento de elaborar dichos informes.

El trabajo se desarrolló, mediante el uso de la información que nos habla de este tema, así como también el revisar y examinar los informes de sostenibilidad que emiten algunas empresas del sector servicios, con el fin de comparar la estructura de los informes a nivel nacional e internacional, estableciendo las similitudes que hay entre ellos y las principales diferencias que existen.

Donde los principales hallazgos son el impacto que tienen a nivel internacional y como en el Ecuador se ha ido implementando su uso, así como su evolución desde su primera aparición y la relación que tiene con la agenda 2030, establecida por la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

INTRODUCCIÓN

En los últimos años el tema de la sostenibilidad, se ha incrementado a nivel mundial, donde se busca el equilibrio entre los siguientes aspectos que son: crecimiento económico, la protección del medio ambiente y el bienestar social.

Es por ello que aparecen los informes o memorias de sostenibilidad, ya que en ellos la información no financiera que presentan, les permite comunicar el desempeño en los aspectos ya mencionados anteriormente, con el objetivo de proporcionar una visión completa de los esfuerzos que las organizaciones han realizado en la parte de impacto ambiental y social.

En el Ecuador, en los últimos años se han empezado a implementar y hacer uso de dichos informes, donde el principal problema es en cómo han sido aplicados por las empresas ecuatorianas y si cumple con los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS).

Dentro de los diferentes capítulos de este trabajo, se habla sobre los informes de sostenibilidad y su historia, con qué tipo de estándares son elaborados y qué relación tienen con los ODS, así mismo como estos esta vinculados al sector que se va a estudiar, que en este caso enfocado en el sector servicios; las características del sector y por último se compara la calidad de la información que se presenta y la elaboración del mismo tanto a nivel nacional como internacional.

El trabajo de investigación es tipo de estudio descriptivo, ya que se busca recopilar y analizar los datos que se encuentra en los informes y que son publicados por las empresas anualmente, donde los datos recolectados son de un período determinado y no serán manipulados solo examinados, para ver la calidad de los informes, dentro de un grupo de empresas seleccionadas para la muestra.

Este trabajo demuestra como en el Ecuador, han ido tomando mayor relevancia el tema de sostenibilidad, como son elaborados los informes en base a estándares y como aportan a los ODS, para al final recomendar en qué aspectos de los mismos se puede mejorar, para que en los informes, la información presentada sea lo más precisa, completa y confiable al momento de su elaboración.

CAPÍTULO 1
MARCO TEÓRICO

1.1. Informes de sostenibilidad

Los informes de sostenibilidad, han adquirido relevancia, en la presentación no financiera, por parte de las distintas organizaciones a nivel mundial, donde incluyen información sobre la gestión ambiental, social y económica de la empresa u organización, así como sobre sus impactos en la sociedad y en el medio ambiente (Berri, 2010).

Los beneficios que aportan los informes de sostenibilidad son la transparencia y la responsabilidad que generan, al publicar estos informes, las empresas demuestran su compromiso con los grupos de interés, lo que a su vez mejora la confianza y reputación, donde demuestran la responsabilidad que tiene de su impacto en el medio ambiente y en la sociedad, fomentando el establecimiento de objetivos a largo plazo y midiendo el progreso hacia estos objetivos; además de estos aspectos, sirven para ver el cumplimiento de las regulaciones internacionales y locales (Tanoira, 2008).

En Latinoamérica, en los últimos años los informes ha crecido en los últimos años debido a una mayor comprensión de la necesidad de abordar los desafíos ambientales, sociales y de gobernanza en la región (Corbetta, 2015).

Estos informes están impulsando una mayor transparencia y responsabilidad en las prácticas empresariales y gubernamentales, lo que contribuye a la construcción de una cultura sostenible en la región. La divulgación de información detallada sobre el desempeño sostenible también puede ayudar a las empresas y gobiernos a identificar áreas de mejora y oportunidades de innovación, lo que da una ventaja de competitividad y capacidad de adaptación en un entorno empresarial cada vez más complejo (ONU, 2023).

Los informes de sostenibilidad permiten a las empresas identificar los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad, mejorar la capacidad de la organización y promover la innovación y la mejora continua, así mismo, son una herramienta de comunicación interna para informar a los empleados sobre el compromiso de la empresa con la sostenibilidad y las prácticas sostenibles que se están implementando (Sumelzo, 2012).

Por otro lado, también pueden utilizarse para comparar el desempeño sostenible de una empresa con el de sus competidores o empresas líderes en el sector, lo que puede ayudar a la organización a mejorar (Sumelzo, 2012).

Los informes de sostenibilidad se están volviendo cada vez más complejos y detallados, lo que refleja la creciente demanda de información por parte de los inversores, reguladores y otros grupos de interés. Además, las empresas están prestando más atención a la calidad de los datos y a la necesidad de asegurar la precisión y consistencia en los informes. Para lograrlo, están utilizando herramientas como la verificación independiente y la auditoría externa (Willaert, 2022).

Por otro lado, los informes de sostenibilidad están incorporando cada vez más los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) emitidos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), los cuales son una guía para el desarrollo sostenible global. Las empresas están adoptando estos objetivos y utilizándolos como una herramienta para medir y reportar su desempeño en materia de sostenibilidad (ONU, 2023).

Al momento de elaborar un informe de sostenibilidad, existen diferentes parámetros los cuales son:

- *Global Reporting Initiative* (GRI)

Es uno de los marcos más utilizados, al momento de elaborar in publicar informes de sostenibilidad, debido a que están organizados de una manera modular e interrelacionada y

están diseñados para ayudar a las organizaciones, a dar a conocer el impacto que tienen en la economía, medio ambiente y social, donde da a conocer sus contribuciones positivas o negativas (Puente, 2020)

Los estándares en los que se basa este marco de reporte son constantemente actualizados y ampliados para estar alineados con las mejores prácticas.

- *Integrated Reporting* – IR

Este marco fue creado en el año 2010, con el objetivo de proporcionar una visión completa y coherente del desempeño financiero y no financiero de una organización, el IR se basa en la idea de que las empresas no solo deben informar sobre sus resultados financieros, sino también sobre su desempeño en áreas no financieras, como la gestión de recursos humanos, la responsabilidad social, la sostenibilidad y el impacto ambiental (Puente, 2020).

- Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Se enfoca principalmente en proporcionar información a un grupo específico de interés, este marco se adapta a la industria correspondiente mediante la selección de indicadores relevantes y limitando el número de aspectos a evaluar con el objetivo de que los grupos de interés puedan obtener datos útiles y comparar fácilmente el desempeño de diferentes empresas en un sector determinado (Puente, 2020).

Es por eso que se tiene que considerar, que tipo de estándares se van a usar al momento de elaborar el informe, ya que existen diferencias entre ellos, por lo tanto se tiene que tener en cuenta los diferentes factores, ya sean el tipo de empresa, el sector en el que se encuentra, para poder elegir el marco que se adapte para su elaboración.

La historia de los informes de sostenibilidad surgió como una evolución de los informes ambientales publicados en la década de 1990 por empresas y organismos públicos (Camposano, 2011).

En 1997, el Consejo Mundial de Empresas para el Desarrollo Sostenible (WBCSD) publicó la primera versión de su guía para la elaboración de informes de sostenibilidad. Esta guía, denominada "Sostenibilidad: la base para la toma de decisiones empresariales", proporcionó una estructura y un conjunto de principios para ayudar a las empresas a elaborar informes de sostenibilidad (Barcellos, 2011)

En 1999, la organización sin fines de lucro *Global Reporting Initiative* (GRI) fue fundada con el objetivo de promover la elaboración de informes de sostenibilidad coherentes y comparables a nivel mundial. La GRI ha desarrollado una serie de directrices para la elaboración de informes de sostenibilidad y ha establecido un sistema de calificación que se utiliza para evaluar la calidad de los informes (GRI, 2016).

Los informes de sostenibilidad recopilan información de las prácticas de las empresas y su impacto en el medio ambiente, su implementación ha ido creciendo paulatinamente y en Latinoamérica, ha tenido un criamiento notable.

En donde a partir de los años 2000, los informes de sostenibilidad empezaron a tener mayor importancia en Latinoamérica, y las empresas comenzaron a tomar en cuenta los aspectos sociales y económicos de sus prácticas (CEPAL, 2023)

En la actualidad, estos informes son usados en todas las empresas de Latinoamérica, las cuales publican de manera anual dichos informes, siguiendo los marcos regulatorios y normativas de cada país.

En el Ecuador, estos informes han ido tomando relevancia, donde se ha desarrollado una creciente conciencia, sobre la importancia de la responsabilidad social, empresarial y ambiental.

A partir de entonces, otras empresas comenzaron a emitir publicaciones acerca de los informes de sostenibilidad de forma voluntaria, como parte de su compromiso con la responsabilidad social y la transparencia, en el año 2008, el Ministerio del Ambiente de Ecuador publicó una guía para la elaboración de informes de sostenibilidad que establecía una serie de lineamientos y recomendaciones para las empresas interesadas en realizar este tipo de memorias de sostenibilidad (Zárate, 2014).

En 2012, se promulgó la Ley de Empresas y Actividades Económicas, que estableció la obligatoriedad de las empresas públicas y privadas de presentar un informe anual de gestión ambiental y social. Este informe debía incluir información sobre el impacto ambiental y social de la empresa, así como las medidas tomadas para minimizar estos impactos (Barragán, 2020).

1.2. Objetivos de desarrollo sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), también conocidos como Objetivos Globales, fueron adoptados por la Organización de Naciones Unidas en 2015, con el propósito de poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que para el 2030 todas las personas disfruten de paz y prosperidad (ONU, 2023).

Para lograr los ODS, se requiere un esfuerzo colectivo y la implementación de políticas y acciones concretas a nivel local, nacional e internacional, teniendo como objetivo movilizar recursos financieros, tecnológicos y humanos para abordar los desafíos del desarrollo sostenible y promover un enfoque integrado y colaborativo para el desarrollo sostenible (ONU, 2023).

A nivel regional, se han creado iniciativas como el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) para América Latina y el Caribe, que tiene como objetivo apoyar a los países de la región en la implementación de los ODS y promover la colaboración y el intercambio de experiencias y buenas prácticas entre los países (ONU, 2023).

Para abordar estos desafíos, los países de la región han adoptado estrategias y políticas específicas para cada ODS, y se han establecido alianzas con actores del sector privado, la sociedad civil y la academia para movilizar recursos y conocimientos adicionales. También se han llevado a cabo iniciativas para involucrar a la población en la implementación de los ODS, como campañas de sensibilización y educación y la participación de grupos de interés en la toma de decisiones (ONU, 2023).

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son una iniciativa de las Naciones Unidas para abordar los desafíos globales que enfrenta el mundo en términos de desarrollo sostenible. Fueron adoptados por los líderes mundiales en septiembre de 2015 como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, entre los cuales encontramos los siguientes:

1. Fin de la pobreza: El objetivo, es erradicar la pobreza extrema y reducir la pobreza en general.
2. Hambre cero: Se busca promover la seguridad alimentaria, mejorar la nutrición y promover la agricultura sostenible
3. Salud y bienestar: El objetivo se centra en mejorar la salud y el bienestar de todas las personas, en las diferentes edades.
4. Educación de calidad: Busca que todas las personas tengan acceso a una educación de calidad, desde la educación preescolar hasta la educación superior.
5. Igualdad de género: El objetivo es lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y niñas.

6. Agua limpia y saneamiento: Busca que el acceso universal al agua potable y el saneamiento adecuado.
7. Energía asequible y no contaminante: Asegurar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos.
8. Trabajo decente y crecimiento económico: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.
9. Industria, innovación e infraestructura: Construir infraestructuras resistentes, incentivar la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la invasión.
10. Reducción de las desigualdades: Reducir la desigualdad económica, social y territorial y promover la inclusión social y económica de todas las personas.
11. Ciudades y comunidades sostenibles: hacer las ciudades y los asentamientos humanos inclusivos, seguros y sostenibles
12. Producción y consumo responsables: Garantizar modelos de producción y consumos sostenibles y responsables para el planeta y las personas.
13. Acción por el clima: Tomar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos y fortalecer la capacidad de adaptación ante sus impactos
14. Vida submarina: Conservar y utilizar de manera sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible
15. Vida de ecosistemas terrestres: Proteger, restaurar y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de forma sostenible, luchar contra la desertificación y detener la pérdida de biodiversidad.
16. Paz, justicia e instituciones sólidas: Promover sociedades pacíficas, justas e inclusivas y fortalecer las instituciones eficaces, responsables e inclusivas.

17. Alianzas para lograr los objetivos: Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible para garantizar que nadie se quede atrás. (ONU, 2023).

Los informes de sostenibilidad son útiles para la implementación de los ODS, ya que permiten integrar los principios y objetivos de los mismos en las estrategias y operaciones de la empresa u organización, estableciendo metas específicas para contribuir a su logro y midiendo el progreso hacia ellos (ONU, 2023).

Dichos informes pueden ser una herramienta para involucrar a los grupos de interés en la implementación de los ODS, mediante la comunicación de los esfuerzos y avances fomentan un diálogo constructivo sobre la contribución de la empresa u organización al desarrollo sostenible (ONU, 2023).

Por último, los informes de sostenibilidad fomentan la transparencia y la rendición de cuentas en relación con los ODS, evaluando el progreso y desafíos en su implementación y comunicando esta información a los grupos de interés de manera clara y accesible, lo que permite evaluar el impacto y mejorar continuamente en la implementación de los ODS (ONU, 2023).

1.3.Estándares establecidos por el GRI

Los estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI) son un conjunto de normas internacionales que se han establecido para orientar el reporte de información relacionada con la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa. Estos estándares han sido desarrollados para ayudar a las empresas, gobiernos y organizaciones sin fines de lucro a informar de manera clara y transparente acerca de su desempeño en diferentes áreas de sostenibilidad, tales como la gestión ambiental, los derechos humanos, la diversidad e inclusión, entre otros temas (GRI, 2016).

Este marco establece los principios y requisitos que deben cumplirse para elaborar un informe de sostenibilidad de alta calidad, considerado como un informe completo y fiable, los estándares temáticos cubren una amplia variedad de temas de sostenibilidad, incluyendo la gestión ambiental, los derechos humanos, la diversidad e inclusión, la ética empresarial, la cadena de suministro, entre otros (Intedya, 2014).

Estos estándares proporcionan una orientación detallada sobre los temas clave a abordar en un informe de sostenibilidad y los indicadores que se deben incluir para medir el desempeño de la organización en cada uno de estos temas, proporcionando una orientación específica para la elaboración de informes de sostenibilidad en diferentes sectores, tales como la banca, la industria alimentaria, el turismo, entre otros. Estos estándares tienen en cuenta los retos y oportunidades específicos de cada sector, y ofrecen directrices detalladas para la elaboración de informes de sostenibilidad adaptados a las particularidades de cada sector (GRI, 2016).

Los estándares GRI se actualizan regularmente para asegurar que sigan siendo relevantes y estén alineados con las tendencias emergentes y las mejores prácticas en sostenibilidad y responsabilidad social corporativa (GRI, 2016).

En Latinoamérica el uso de estos estándares se ha extendido en la región en los últimos años, como respuesta a la creciente demanda de información transparente y confiable acerca del desempeño ambiental, social y económico de las organizaciones (ONU, 2023).

En algunos países de América Latina, como Brasil, Colombia y México, se han creado iniciativas para promover el uso de los estándares GRI en el sector empresarial y público. Estas iniciativas buscan incentivar a las organizaciones a elaborar informes de sostenibilidad con base en los estándares GRI, y a su vez, fomentar la adopción de prácticas sostenibles y responsables en la región (Guerra, 2016).

Además, algunos gobiernos de la región han incluido el uso de los estándares GRI en sus políticas públicas y marcos regulatorios, con el objetivo de mejorar la transparencia y la rendición de cuentas de las organizaciones en temas de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa (Nuñez, 2003).

Los estándares del GRI cubren una amplia gama de temas, incluyendo la gestión de la cadena de suministro, la eficiencia energética, la gestión del agua, la diversidad e inclusión, la igualdad de género y los derechos humanos. Estos temas se organizan en tres dimensiones: económica, ambiental y social (Sverige, 2021).

La dimensión económica, abarca todo lo relaciona con la producción, distribución y consumo de bienes y servicios en una sociedad, en la cual se incluyen factores como la inversión, el empleo, el comercio y producción, entre otros. La economía de un país, es un factor clave en su desarrollo y en el bienestar de su población, por lo que tiene que ser equilibrada, sostenible y justa (CEPAL, 2017).

La dimensión ambiental, se enfoca en la parte que se relaciona con el medio ambiente, los ecosistemas y recursos naturales, donde se enfocan en los factores como el cambio climático, la contaminación del aire y del agua, la deforestación, la pérdida de hábitats naturales y la gestión de residuos. La conservación y el uso sostenible del medio ambiente son esenciales para garantizar la supervivencia de las especies, la biodiversidad y el equilibrio ecológico (Utria, Ruben, 1986).

La dimensión social se enfoca en la calidad de vida, las relaciones humanas, la equidad y la justicia social. Esta dimensión incluye factores como la educación, la salud, la igualdad de oportunidades, la inclusión social, la seguridad y la participación ciudadana. Es importante que la sociedad adopte prácticas y políticas sostenibles y responsables con el medio ambiente, para asegurar su preservación y el bienestar de las generaciones futuras (Barrantes, 2016).

Una de las principales ventajas del GRI es que son evaluadas y verificadas por terceros independientes para garantizar su precisión y confiabilidad. Esto garantiza que la información proporcionada por las empresas sea creíble y comparable, lo que facilita la toma de decisiones por parte de los stakeholders y fomenta la responsabilidad empresarial (PALACIOS, 2012).

1.4.Normas ISO relacionadas con la sostenibilidad.

Para la elaboración de los informes de sostenibilidad, no solo partimos del análisis de los ODS y los estándares GRI, sino que también existe un grupo de normas en las cuales las empresas y organizaciones se basan para tener una certificación, que son las normas ISO, dichas normas están relacionadas con los temas de sostenibilidad.

La Organización Internacional de Normalización (ISO), proporciona estándares que ayudan a la mejora de calidad de un producto o servicio, donde cada norma establece requisitos específicos y su implementación que puede ser verificada y certificada por organismos especializados (Riesco, 2018).

La implementación de estas normas, tiene una relevancia en las empresas, genera una ventaja competitiva, ayuda al mejoramiento de diversos aspectos dentro de las normas ISO destacan las siguientes:

- ISO 9001
- ISO 28001
- ISO 27001

Al momento de aplicar las normas, las empresas que se certifican, dan a conocer que tiene un producto o servicio de calidad, así mismo, cada empresa se va adaptando a la necesidad de cada norma, para poder aplicarla.

En el enfoque de sostenibilidad, existen normas que permiten promover las prácticas ambientales y sociales responsables, adaptándose a las necesidades específicas de cada sector o industria.

Las normas ISO ofrecen numerosas ventajas para las organizaciones, las cuales son:

- Mejorará de la Calidad
- Aumento de la eficiencia
- Cumplimiento normativo
- Mejor de la toma de decisiones
- Acceso a nuevos mercados (Ghafari, 2012).

La ISO tiene más de 23.000 normas en su catálogo, que cubren temas que van desde la gestión de la calidad y el medio ambiente, hasta la seguridad de la información, la gestión de riesgos, las tecnologías de la información, la energía y la seguridad alimentaria, entre otras (Habana, 2016)

A continuación, mencionaremos algunas de las normas relevantes en este ámbito:

- ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental: El objetivó de esta norma, es reducir los impactos negativos hacia el medio ambiente que tiene las actividades de una organización y ayudar a mejorar su desempeño ambiental (Ghafari, 2012).
- ISO 26000 Guia sobre responsabilidad social: Tiene como objetivo que las organizaciones operen de manera ética y transparente, a favor de los derechos humanos, el medio ambiente y el compromiso con la comunidad (Garzón, 2017).
- ISO 20121 Eventos Sostenibles: Esta norma establece requisitos para un sistema de gestión de eventos sostenibles, con el fin de reducir los impactos ambientales y sociales (Checa, 2016).

- ISO 50001 Sistemas de gestión de la energía: El uso de esta norma es voluntaria y se aplica en diferentes tipos de organizaciones, donde proporciona requisitos para establecer, gestionar y mejorar los consumos energéticos (Flores, 2018).

La norma ISO 14001, es la que tiene relevancia al momento de elaborar los informes de sostenibilidad, ya que es una herramienta para la gestión ambiental, que se basa en el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PDCA), que se aplica a todo tipo de organizaciones que desean controlar y mejorar su desempeño ambiental (Ghafari, 2012).

La norma establece un marco para la implementación de un sistema de gestión ambiental, que incluye los siguientes requisitos:

- Política ambiental
- Planificación
- Implementación
- Verificación
- Mejora continua (Salvador, 2018)

La ISO 14001 se centra en los aspectos ambientales que están bajo el control o la |influencia directa de la organización, como sus operaciones, productos y servicios, y no en aquellos que no pueden controlar. La norma se enfoca en la gestión de riesgos y en la mejora continua, lo que significa que las organizaciones deben evaluar regularmente sus prácticas ambientales y tomar medidas para mejorar su desempeño ambiental. Además, la norma alienta a las organizaciones a considerar los impactos ambientales en sus procesos de toma de decisiones y a involucrar a todas las partes interesadas relevantes en la implementación del sistema de gestión ambiental.

1.5.Sostenibilidad en Ecuador.

La sostenibilidad en el Ecuador, ha ido tomando relevancia en los últimos años, con lo cual se han ido implementando medidas, para poder reducir el impacto ambiental y promover un desarrollo sostenible (Montaño, 2022).

El Ecuador, ratificó su compromiso con los ODS y declaró la Agenda 2030, como política pública, en la cual se adoptó una resolución en la que se compromete con la implementación de dichos objetivos, donde varios de los gobiernos autónomos descentralizados, han realizado la planificación para el cumplimiento de la agenda global, incluyendo a los sectores privados, la sociedad civil y la academia, hacia los objetivos comunes para asegurar la igualdad y oportunidades, para una vida digna para todas las personas (ONU, 2023).

La implementación de la Agenda 2023, representa diferentes desafíos, entre ellos, facilitar el acceso a financiamiento y fortalecimiento de las capacidades del gobierno, en cada uno de sus niveles, donde los ODS, son un referente principal para poder generar políticas y programas de desarrollo para el país y las regiones, donde se medirá el progreso de las metas, para poder identificar y asignar a las zonas prioritarias, destinar mayores recursos (GRUPO FARO, 2018).

Uno de los aspectos fundamentales para la implementación de la Agenda 2030 es el monitoreo y medición del cumplimiento de los indicadores y metas de cada objetivo, en el caso de Ecuador, el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), es el encargado de la medición de los ODS, entre los aspectos más relevantes se debe destacar la apertura del INEC a trabajar con otros actores de la sociedad como las empresas, academia y sociedad civil para lograr la mayor cobertura posible de información (GRUPO FARO, 2018).

La implementación de los ODS, es un reto importante para el Ecuador, que debe ser asumido con seriedad y responsabilidad, donde se tiene que dar apertura en la parte política y social, teniendo el compromiso para enfrentar los diferentes desafíos, donde se tiene que tener en

cuenta, como está la situación actual del país y como va con la implementación de los 17 ODS, establecidos por la ONU.

Las empresas ven la sostenibilidad como una oportunidad para cambiar y mejorar su forma de hacer negocios, y también para convivir mejor con la sociedad y el medio ambiente.

Existen empresas que están emitiendo informes de sostenibilidad con el objetivo de demostrar su compromiso con el cuidado del medio ambiente y la responsabilidad social, en ocasiones, estas iniciativas son motivadas por regulaciones gubernamentales o por la demanda de consumidores e inversores que buscan empresas más comprometidas con la sostenibilidad y la responsabilidad social.

La Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas ha sido un importante catalizador para que las empresas en todo el mundo adopten prácticas sostenibles. En Ecuador, muchas empresas están trabajando en la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en sus operaciones y en la elaboración de informes de sostenibilidad que midan su desempeño en relación con los ODS (ONU, 2023).

Para el caso de Ecuador, la base de datos reporta 42 organizaciones y 126 memorias de sostenibilidad en total. Siendo el Banco Solidario pionero en esta práctica, habiendo publicado su Memoria de Sostenibilidad 2006 con base en la Guía GRI (Yturralde, 2018).

La aplicación de los GRI STANDARDS no es requerido sino hasta el 1 de julio de 2018. Sin embargo, GRI anima a que las organizaciones dejen atrás la G4 y comiencen a utilizar la nueva versión antes de ese plazo. En Ecuador, algunas empresas líderes ya han comenzado a hacerlo y están próximas a publicar sus memorias. Esto no se limita al sector privado, EP Petroecuador y CNEL EP se encuentran entre las organizaciones que están incursionando en este nuevo formato (Yturralde, 2018).

En el mundo, el 93% de las compañías más grandes reportan sobre su desempeño en sostenibilidad. En Ecuador, si tomamos también las 250 empresas más grandes, la cifra es de apenas 15%. Seguramente aún no se percibe que más que un libro es una herramienta de gestión y mejoramiento continuo de la Sostenibilidad (Yturralde, 2018).

CAPÍTULO 2
ESTUDIO DEL SECTOR DE SERVICIOS

2.1. Características del sector servicios, empresas seleccionadas dentro de la muestra.

El sector servicios es uno de los sectores que abarca una variedad de actividades económicas, donde tiene un impacto significativo en muchas economías, ya que representa un porcentaje alto del Producto Interno Bruto (PIB) de muchos países (Márquez, 2022).

Algunos ejemplos que caen en la categoría de servicios incluyen:

- Servicios financieros, como banca, seguros.
- Servicios profesionales, como consultoría, contabilidad.
- Servicios de salud, como hospitales, consultorios médicos, laboratorios.
- Servicios de tecnología de la información, como desarrollo de software, soporte técnico y seguridad informática.
- Servicios de transporte, como aerolíneas, ferrocarriles, autobuses y taxis.
- Servicios de hospitalidad, como hoteles, restaurantes, bares y spas.
- Servicios de entretenimiento, como cine, música, teatro y deportes.
- Servicios de educación, como escuelas, universidades y centros de formación (Lovelock, 2022).

Los servicios vistos desde el aspecto de mercadotecnia a menudo se clasifican en dos categorías: servicios B2B (*business-to-business*) y servicios B2C (*business-to-consumer).* Los servicios B2B son aquellos que se proporcionan a otras empresas, mientras que los servicios B2C se proporcionan directamente a los consumidores (Fisher, 2017).

En el sector de servicios, la calidad de la atención al cliente es esencial para garantizar la satisfacción y retención de los clientes, por lo que muchas empresas se enfocan en proporcionar un excelente servicio para mantener la lealtad de sus clientes.

La innovación y la tecnología tienen un rol fundamental para las empresas del sector servicios, ya que utilizan la tecnología para mejorar sus procesos internos y la experiencia del cliente y para mantenerse competitivas en un mercado en constante evolución (Acuña, 2016).

El sector servicios es un amplio segmento de la economía que incluye una variedad de actividades orientadas a satisfacer las necesidades y demandas de los consumidores

A continuación, se presentan algunas de las características más importantes del sector servicios:

1. Intangibilidad: A diferencia de los bienes físicos, los servicios no son tangibles, es decir que no se pueden tocar ni ver, los servicios se experimentan y se perciben a través de la interacción con el proveedor.
2. Inseparabilidad: Los servicios se producen y se consumen al mismo tiempo esto significa que el proveedor y el consumidor están presentes durante la entrega del servicio y son inseparables durante el proceso de producción y consumo.
3. Variabilidad: Debido a que los servicios son producidos por personas, la calidad de los mismos puede variar dependiendo del proveedor y de las circunstancias en las que se prestan.
4. Perecedero: Los servicios no pueden ser almacenados ni guardados para su uso posterior. Si no se utilizan en el momento en que se producen, se pierden.
5. Orientado al cliente: Los servicios se enfocan en satisfacer las necesidades y demandas de los clientes, el objetivo principal del sector es proporcionar una experiencia positiva y satisfactoria al consumidor.

6. Alta interacción con el cliente: La mayoría de los servicios requieren una interacción directa entre el proveedor y el cliente. Esto significa que el proveedor de servicios debe tener habilidades de comunicación efectiva, empatía y capacidad para manejar situaciones difíciles.
7. Mayor crecimiento en la economía moderna: En la mayoría de las economías modernas, el sector servicios es el que más crece en términos de empleo y contribución al PIB, esto se debe a la creciente demanda de servicios por parte de los consumidores y al desarrollo de nuevas tecnologías que permiten la prestación de servicios más eficientes y de mayor calidad (Thompson, 2007).

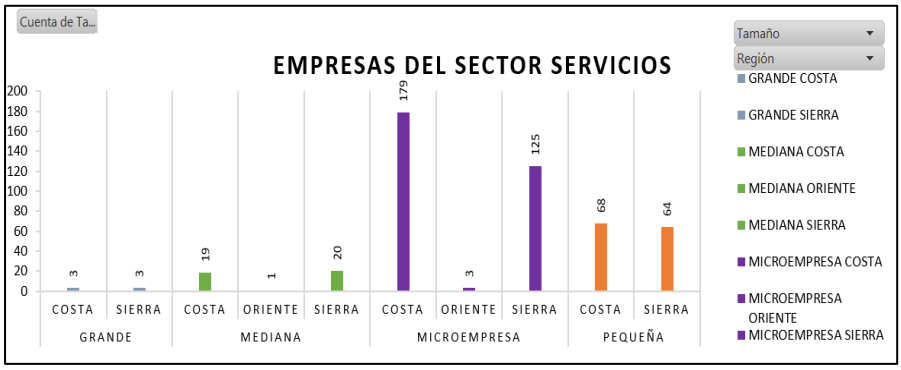
En el Ecuador las empresas del sector servicios, está entre las que más contribuyen al PIB ya que en el año 2018 el sector terciario o también conocido como servicios fue el que más pesó tuvo en la economía nacional, en total su valor agregado bruto (VAB) representó el 65,60% del PIB de Ecuador, según cifras del Banco Central (BCE) (Coba, 2019).

Siendo la tercera actividad que más aportó en la economía del año 2018, sólo por debajo de la manufactura y el comercio, que representaron el 12,07% y el 10,84%, respectivamente (Coba, 2019).

Mientras que en el año 2019 la tendencia se mantuvo, durante los primeros seis meses de ese año, los servicios han representado el 65,41% del PIB, teniendo que el sector terciario en la economía del país un impacto significativo, adicional se evidencia en que el 68% de los puestos de trabajo se genera en las empresas, son a través de la prestación de servicios, según la Superintendencia de Compañías (Coba, 2019).

En el Ecuador las organizaciones del sector servicios están dividido de la siguiente forma cómo podemos apreciar en la Figura 1.

Figura 1 ***Organizaciones del sector servicios 2021***



Nota: Elaborado a partir de la información del Ranking de la Superintendencia de Compañías.

En la Tabla 1, una vez analizadas y revisadas las empresas del sector servicios, se han encontrado las siguientes organizaciones, que han presentado informes de sostenibilidad en los últimos años.

Tabla 1 ***Selección de Muestra***

Nombre	Actividad económica	Tamaño	Año de presentación de informes de sostenibilidad
Universidad San Francisco de Quito USFQ	Educación	Grande	2018-2019
Universidad Técnica Particular de Loja UTPL	Educación	Grande	2020-2021
PwC (PricewaterhouseCoopers) del Ecuador Cia. Ltda.	Servicios Profesionales	Grande	2021-2022
Deloitte & Touche Ecuador Cia. Ltda.	Servicios Profesionales	Grande	2021-2022
Ernest & Young Ecuador e & y Cia.ltda	Servicios Profesionales	Grande	2020-2021
OTECEL S.A	Comunicación	Grande	2018-2019
CNT (Corporación Nacional de Telecomunicaciones)	Comunicación	Grande	2019-2020

Nota: Información tomada del raking 2021, de la Superintendencia de compañías

Se puede observar, que las empresas que pertenecen al sector servicios, son de tamaño grande, además de que el año que tienen en común de presentación de los informes de sostenibilidad es del 2019,

2.2. Uso y aplicación de los informes de sostenibilidad con el sector servicios.

A nivel internacional, los informes de sostenibilidad, se han vuelto una herramienta de comunicación, para las organizaciones dentro del sector servicios, ya que muestran información que puede ser relevante para los inversores, los clientes y los reguladores.

Es importante tener en cuenta cómo está compuesta la estructura de los informes de sostenibilidad a nivel mundial, para ello, se analizaron y revisaron los informes presentados en el año 2021 por las siguientes empresas de servicios a nivel internacional, las cuales son: FEMSA (Fomento Económico Mexicano) y CINE POLIS.

A continuación, se pueden observar las similitudes y diferencias, encontradas luego de la revisión de los informes que emitieron y presentaron cada una de las organizaciones:

Similitudes

- Perfil de Compañía.
- Uso de los Estándares GRI.
- Objetivos y estándares globales, relacionados con el sector.
- Contribución con los ODS, vinculados al sector.
- Estrategias de Sostenibilidad.
- Relación con los grupos de interés.

Diferencias

- CINE POLIS: Presenta su informe de sostenibilidad, comparando el año de presentación, con el del anterior

- FEMSA: No solo usa los estándares GRI, sino también los SASB y UNGC (United Nations Global Campact).

La estructura de cada informe de sostenibilidad, puede variar dependiendo del país o la región en la que se encuentren, pero teniendo como objetivo principal informar a los grupos de interés, con respecto al tema de sostenibilidad, así como el uso de los estándares de GRI y los objetivos ODS, relacionados con el sector.

Al momento de revisar los informes de sostenibilidad de las empresas seleccionadas del ecuador se pudieron encontrar las siguientes similitudes y diferencias al momento de elaborar sus informes de sostenibilidad.

Similitudes en los informes de sostenibilidad del Ecuador

- Perfil de la empresa
- Historia
- Grupos de Interés
- Impactos en el medio ambiente y la sociedad
- Responsabilidad social

Diferencias en los informes de sostenibilidad del Ecuador

- Algunas organizaciones, incluyen en sus informes una carta del CEO o representante legal, como lo son PWC, Ernest & Young y Deloitte & Touche
- Otecel, USFQ, no mencionan el uso o aplicación de los estándares GRI.

Para el servicio educativo, las universidades UTPL y la USFQ, elaboran sus informes enfocados en la aérea de educación superior, teniendo varios puntos en común, como son:

- Modelo educativo.
- Población estudiantil.

- Entorno dentro del campus
- Vinculación para el desarrollo sostenible.
- Compromiso social.

La principal diferencia que tienen en la elaboración de los informes, es que la UTPL, hace mención del uso de los estándares GRI, así como el uso de la ISO 26000 (Guía sobre responsabilidad social), mientras que la USFQ, no menciona el uso de los mismos

En la parte de servicios de consultoría Ernest & Young Cia. Ltda, PwC Cia. Ltda y Deloitte & Touche Ecuador Cia. Ltda, tienen varias semejanzas, debido a que pertenecen al grupo de las *Big four*, que está conformado por las tres empresas ya mencionadas anteriormente y KPMG es la última integrante de este grupo.

Las similitudes son las siguientes:

- Carta del CEO o representante legal de la empresa.
- Grupos de interés.
- Compromiso ambiental y social.
- Índice de contenidos del GRI.
- Objetivos de desarrollo sostenible

No existe una gran diferencia al momento de comprar los informes de sostenibilidad, donde una diferencia es que el informe de sostenibilidad de Deloitte, es presentado en inglés.

En la parte del servicio de comunicación, se encuentra el de OTECEL, la cual al momento de revisar y comparar con el de otra empresa que CNT (Corporación Nacional de Telecomunicaciones) se encontraron algunos puntos a destacar:

- Otecel compara la información de dos años y se presenta un solo informe, a diferencia de CNT, que presenta uno por cada año

- Otecel no hace referencia al uso de los estándares GRI, mientras que CNT si hace uso de dichos estándares.

La estructura de los informes de las empresas seleccionadas varían, así mismo algunas organizaciones no usan los estándares GRI y estén utilizando otro tipo estándares, que se adapten más a la información presentada, dependiendo del tipo de servicio que ofrezca.

2.3. Estándares GRI aplicados al sector servicios.

Al momento de revisar y analizar los informes de sostenibilidad se puedo observar que no todos aplicaban o hacían el uso de los estándares GRI.

En los informes Ernest & Young Cia. Ltda, PwC Cia. Ltda, Deloitte & Touche Ecuador Cia. Ltda y UTPL, como aplican los estándares GRI, están cumpliendo con la estructura de estos estándares.

Adicional se encontró con algunos indicativos, en los cuales se enfocan los estándares, los cuales son:

- Indicadores de desempeño económico.
- Indicadores de desempeño ambiental.
- Desempeño social.
- Prácticas laborales y trabajo digno.
- Derechos Humanos.
- Sociedad.
- Responsabilidad sobre productos.

De manera general la estructura de los informes con respecto a los estándares GRI, es la siguiente como se puede observar en la Tabla 2

Tabla 2 Estructura de un informe con estándares GRI para servicios

Estándares GRI Sector Servicios		
Consultoría	**Educación**	**Comunicación**
102-1	102-1	102-1
102-2	102-2	102-2
102-3	102-3	102-3
102-4	102-5	102-5
102-5	102-7	102-6
102-6	102-8	102-7
102-7	102-14	102-8
102-8	102-15	102-9
102-9	102-18	102-15
102-10	102-20	102-18
102-15	102-21	102-20
102-18	102-31	102-21
102-20	103-1	102-31
102-21	103-2	103-1
103-1	103-3	103-2
103-2		103-3
103-3		

Nota: Tabla elaborada, a partir de los informes de sostenibilidad, con estándares GRI.

Al analizar la estructura de cómo está conformada, la estructura de los informes de sostenibilidad, se puede observar que tienen algunos puntos en común los cuales son:

- 102-1: Nombre de la organización.
- 102-2: Actividades, marcas, productos y servicios.
- 102-3: Ubicación de la sede.
- 102-5: Propiedad y forma jurídica.
- 102-7: Tamaño de la organización.
- 102-8: Información sobre empleados.
- 102-15: Principales impactos, riesgos y oportunidades.
- 102-18: Estructura de gobernanza.
- 102-20: Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.

- 102-21: Consulta a grupos de interés, sobre temas económicos.
- 103-1: Explicación del tema, material y su cobertura.
- 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.
- 103-3: Evaluación del enfoque de gestión.

Estos estándares conforma la estructura de los informes que se elaboran con los estándares GRI, salvo que también se encuentran ciertos estándares que solo se aplican solo para un servicio.

En el caso de los servicios de consultorías se utiliza los estándares:

- 102-4: Ubicación de las Operaciones, aplican este estándar ya que es la parte en donde las empresas señalan el número de países en los que operan.
- 102-6: Mercado de Servicios, tiene relación con el estándar 102-4, salvo que aquí detalla en donde buscan clientes y pueden ofrecer sus servicios.
- 102-9: Cadena de Suministros: es todo el proceso que envuelve al producto o servicio relacionados con las actividades de la organización.
- 102-10: Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro, abarca los tres estándares mencionados anteriormente, donde la organización tiene que informar, si existe algún cambio en las operaciones o en su ubicación, incluidos aperturas, cierres y expansiones de instalaciones, que pueda causar una variación en cualquiera de estos estándares.

Para la parte de educación, aplican el estándar:

- 102-14: Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones, donde se debe presentar o decretar, al responsable de la toma de decisiones sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia para abordar la sostenibilidad.

Por ultimo para el servicio de comunicación usan el estándar:

- 102-31: Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales, lo utilizan, en su proceso de análisis y planificación, con el objetivo de crear una buena estrategia comercial y tener una ventaja competitiva.

A continuación, en la siguiente tabla, se resumen los principales parámetros GRI que aplican las empresas mencionadas.

Tabla 3 Parámetros GRI, que aplican las empresas.

EMPRESA	PARÁMETROS GRI QUE APLICA
PWC	102-1 a la 102-14, 102-16, 102-18 102-40 a la 102-56 103-1, 103-2 Y 103-3
Deloitte & Touche	102-1 a la 102-14 -102-16 y 102-18 102-21 a la 102-24 -102-40 a la 102-56 103-1, 103-2 y 103-3
Ernest & Young	102-1 a la 102-18 102-40 a la 102-56
UTPL	102-2, 102-14, 102-15, 102-18, 102-19, 102.20, 102-23, 102-26, 102-27, 102-30, 102-41, 102,49, 102-52, 102-54 103-1, 103-2, 103-3
CNT	102-8

Fuente: Informes de sostenibilidad, que aplican las empresas estándares GRI

De las empresas mencionas todas aplican el estándar GRI 102-8, que corresponde a la información sobre empleados y otros trabajadores.

Para las empresas de consultoría, todas aplican los parámetros correspondientes al GRI: 102, sin embargo, solamente algunas empresas hacen referencia a parámetros en particular que utilizan cada una de ellas.

Los parámetros GRI 103-1, 103-2 y 103-3, son aplicados por PWC, Deloitte y UTPL.

Dependiendo del servicio, puede variar la información que se desea presentar, en algunos casos, se puede añadir o eliminar ciertos estándares, para garantizar la calidad y exactitud de la información, ya que dependiendo del servicio puede requerir ciertas especificaciones al momento de elaborar el informe de sostenibilidad.

2.4. Objetivos de desarrollo sostenible relacionados con el sector servicios.

Son 17 objetivos de desarrollo sostenible, que presenta la Organización de Naciones Unidas, de las cuales para el sector servicio se han enfocado en algunos, todo depende del tipo de servicio que se esté ofreciendo, por lo cual se ha revisado y determinado en que ODS, se enfocan cada tipo de servicio, en la tabla 4, se puede observar los distintos Objetivos de desarrollo sostenible (ODS), en los que se enfocan los informes presentados y seleccionados de la muestra.

Tabla 4 ODS Específicos para cada sector

Objetivos de desarrollo Sostenible		
Consultoría	**Educación**	**Comunicación**
ODS 5	ODS 4	ODS 5
ODS 8	ODS 5	ODS 8
ODS 13	ODS 6	ODS 9
	ODS 7	ODS 11
	ODS 12	ODS 13
	ODS 13	
	ODS 15	
	ODS 17	

Nota: Elaborado a partir de la información de los informes de sostenibilidad de cada empresa.

En el caso de las empresas que brindan servicios de consultoría, se enfocan principalmente en tres objetivos que son:

- 5. Igualdad de género

- 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- 13. Acción por el clima.

En el servicio de la educación se enfoca en diferente ODS, pero los que más destacan son:

- 4. Educación de Calidad.
- 5. Igualdad de Género.
- 7. Energía asequible y no contaminante.
- 12. Producción y consumo responsable.
- 13. Acción por el clima.

El objetivo principal en el que más se enfoca es el número 4, ya que centra en la formación de profesionales y ciudadanos responsables, donde promueve una búsqueda constante de la calidad en todos los procesos, todas las directrices, lineamientos y políticas que estén alineados con la visión y misión institucional de cada universidad.

En el caso del servicio de comunicación, tenemos los siguientes:

- 5. Igualdad de género.
- 8. Trabajo decente y criamiento económico.
- 9. Industria, innovación e infraestructura.
- 11. Ciudades, comunidades sostenibles.
- 13. Acción por el clima.

En la parte de comunicación el que sobresale y donde empresas como CNT y OTECEL, se enfocan es en el ODS 9, ya que constantemente están buscando tecnologías para innovarse, poder brindar mejores servicios y tener un diferencial sobre el resto de sus competidores,

Como se puede observar, tanto el servicio de consultorías, educación y comunicación tienen en común los ODS 5 y 8.

Tienen estos objetivos en común, ya que por un lado el tema de la igualdad de género ODS 5, nó solo es un derecho, sino también es parte importante, para poder lograr el tener una sociedad pacífica, próspera y sostenible.

Es por eso que muchas empresas se enfocan en este objetivo, para poder evaluar y midiendo en cómo se va erradicando esa igual y discriminación hacia la mujer.

En el ODS 13 que nos habla de cómo las empresas han ido tomando medidas, para frenar el cambio climático, es por eso que muchas empresas, se enfocan en este objetivo, ya que buscan la manera de reducir su impacto ambiental.

CAPÍTULO 3

REVISIÓN DE LOS INFORMES DE SOSTENIBILIDAD DEL SECTOR SERVICIOS DE ECUADOR.

3.1. Comparación de los informes de sostenibilidad de cada una de las empresas seleccionadas para la muestra.

Una vez revisada la estructura de los informes de sostenibilidad del año 2021 de las empresas UTPL, PWC, Deloitte, Ernest & Young, así los del año 2019 de USFQ, OTECEL y CNT, los años mencionados son los más recientes de presentación de los informes.

Se puede observar algunos puntos en común luego de una revisión de los mismos que son los siguientes:

- Grupos de Interés
- Gestión ambiental
- Compromiso social

Todas las empresas hablan de los grupos de interés, pero dependiendo del tipo de servicio, pueden estar enfocados a ciertos grupos, como se puede observar en la siguiente tabla 5.

Tabla 5 Grupos de interés

Grupos de interés	Usfq	Utpl	Pwc	Deloitte	Ernest & Young	Otecel	Cnt
Socios			X		X	X	
Colaboradores		X	X		X	X	
Clientes	X	X	X	X	X	X	X
Proveedores	X	X	X		X		X
Entidades regulatorias			X		X	X	X
Cámaras y asociaciones			X		X		
Comunidades	X		X		X		X
Medios de comunicación			X		X	X	
Universidades y estudiantes	X	X			X		
Ex colaboradores					X		
Empleados	X	X		X		X	
Sociedades				X	X	X	
Accionistas						X	
Distribuidores							X
Competencia							X
Servidores							X

Nota: Elaborado a partir de los informes de sostenibilidad, de las empresas seleccionadas para el estudio.

Al Observar la tabla, nos damos cuenta de que el 100% de las empresas, incluyen a sus clientes dentro de su grupo de interés, mientras que 5 empresas que representan el 71,43 % incluyen a sus proveedores, 4 empresas que son representadas por el 57,14%, de las empresas tienen en cuenta a sus colaboradores, 3 empresas tienen el 42.86% que toma en cuenta a las universidades, medios de comunicación y sociedades, otros grupos de interés son considerados de forma particular por algunas empresas.

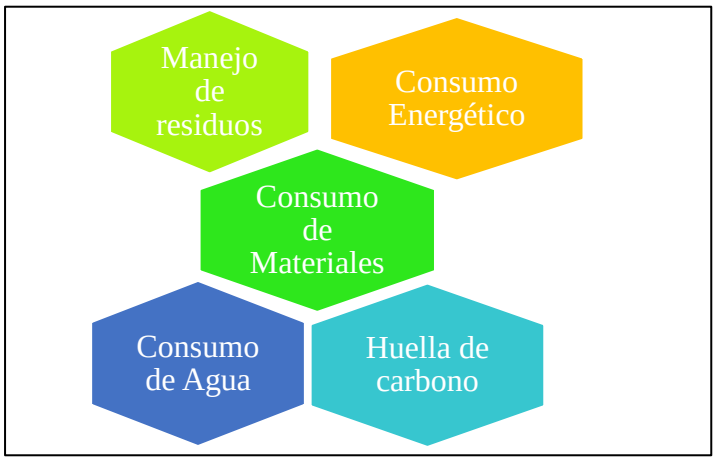
Adicional, solo la empresa CNT, perteneciente al servicio de la comunicación, es la única que tiene, tres segmentos de grupos de interés, diferentes al resto de las demás empresas, como lo

son sus distribuidores, competencia y servidores, por otro lado Otecel solo varía en uno, el cual es el de los accionistas, así mismo Ernest & Young toma en cuenta a sus ex colaboradores.

Gestión Ambiental

En la parte de la gestión ambiental muchas empresas han ido tomando conciencia sobre este tema y han implementado medidas para reducir su impacto ambiental, con diferentes acciones como se muestra en la siguiente imagen.

Figura 2 Gestión Ambiental



Nota: Elaborado a partir de los informes de sostenibilidad

Las acciones mostradas en la figura 2 son aplicadas por la mayoría de las empresas de la muestra seleccionada.

- **Consumo energético.**

Se mide y analiza los consumos energéticos de las empresas en los años mencionados al momento de presentar los informes, para ello se comparar el valor que se mide en Kilovatios hora (KW/h)

En el caso particular de PWC, habla de su consumo energético y como lo ha ido disminuyendo en los últimos años, como se puede ver en la siguiente tabla 5 (PWC, 2022)

Tabla 6 Consumo energético de PWC

Variables	2019	2020	2021
Consumo de energía (KWh)	351,744	230,062	199,175
m² de oficinas	2,738	2,738	2,738
Intensidad energética KWh/m²	128	84	73

Fuente: Informe de sostenibilidad de PWC del 2021.

Como se puede observar PWC, ha reducido un 56,62% su consumo energético durante los últimos años.

En la empresa de CNT, también han logrado reducir, su consumo energético entre los años 2019 y 2020 (CNT, 2020)

Tabla 7 Consumo energético de CNT

Indicador	Total 2019	Total 2020
Consumo energético / # de colaboradores anual	14679,21 Kwh consumidos por cada colaborador	13489,91 Kwh consumidos por cada colaborador
Consumo energético / # de colaboradores mensual	1223 Kwh consumidos por cada colaborador	1124,16 Kwh consumidos por cada colaborador

Fuente: Informe de sostenibilidad de CNT 2020.

En el año 2020, en que presenta el informe CNT, logro reducir en un 8,10% su consumo energético, por cada colaborador.

En la UTPL, se puede analizar su consumo energético desde el año 2016 hasta el 2021

Tabla 8 Consumo energético de la UTPL desde el año 2016 al 2021

Detalle	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Consumo Kw/h	1.917.246	1.777.073	1.885.000	1.937.065	1.565.846	1.137.961

Fuente: informe de sostenibilidad de la UTPL 2021.

La UTPL, tuvo un consumo energético promedio desde el 2016 al 2021 del 86.61%, así mismo tuvo un ahorro promedio de 8.13%, y logrando tener un ahorro energético en el año 2021 del 27.33%, con respecto al año anterior.

En la Universidad san francisco de Quito, paso lo siguiente con su consumo energético.

Tabla 9 Consumo energético USFQ

AÑO	2018	2019
Consumo Kw/h	3,239,652.75	3,578,387.68

Fuente: Sostenibilidad ambiental en el campus de la USFQ

La USFQ, tuvo un aumento en su consumo energético del 10.46%, en relación al año pasado, posiblemente la causa del aumento, pueda ser que su población estudiantil, en el año 2019 haya aumentado, con respecto al año anterior.

En el caso de Deloitte también pasó algo similar ya que su consumo energético ha aumentado desde el año 2019 hasta el año 2021

Tabla 10 Consumo energético Deloitte, periodo 2019-2021

AÑO	2019	2020	2021
Consumo Kw/h	269.238	285.632	288.404

Fuente: Consumo energético de Deloitte

Deloitte, tuvo un incremento promedio de consumo en los dos últimos años de 6,60%, en el año 2020, su consumo aumentó un 6,09% y en el 2021 un 7,12%, variando ese consumo entre el año 2020 y 2021 por 1,03%.

Ernest & Young, logro reducir su consumo energético.

Tabla 11 Consumo energético de Ernest & Young periodo 2020-2021

AÑO	2020	2021
Consumo Kw/h	599.651	524.672

Fuente: Informe de sostenibilidad 2021

Ernest & Young, tuvo una reducción en su consumo energético de 12.50% para el año 2021

Por último la empresa Otecel, tuvo una reducción en su consumo energético en el periodo 2018-2019.

Tabla 12 Consumo energético Otecel periodo 2018-2019

AÑO	**2018**	**2019**
Consumo Kw/h	62.494	62.036

Fuente: Memoria de sostenibilidad 2018-2019.

Otecel es la empresa que menos consumo energético realizo ya que la diferencia entre el año 2018 y 2019 es de 0.73%.

Es por ello que una vez visto el consumo energético de cada una las empresas, se observó que la mayoría en el año 2020, se redujo considerablemente el consumo energético y eso es debido a la pandemia y muchas empresas tuvieron que cambiar y ajustarse a la modalidad de teletrabajo.

- **Consumo de Agua**

En el consumo del agua se encontraron los siguientes datos en las empresas de Deloitte, Otecel y UTPL

Tabla 13 Consumo de Agua Deloitte periodo 2019-2021

AÑO	2019	2020	2021
Consumo agua m3	2,443	2,559	2,501

Fuente: Consumo energético y de agua Deloitte 2019-2021

En este caso Deloitte en el año 2020, tuvo un aumento de su consumo del 4.75% y una reducción del 2.37% para el año 2021.

Tabla 14 Consumo de Agua de Otecel

AÑO	2018	2019
Consumo agua m3	10118	9366,68

Fuente: Memoria de sostenibilidad 2018-2019

En este caso Otecel según reporta en su memoria de sostenibilidad logro reducir un 7.4% el consumo de agua para el año 2019.

Tabla 15 Consumo de Agua de la UTPL

AÑO	**2020**	**2021**	**%de variación**
m^3 de consumo de agua potable	11.805	2.099	-82.2%
Consumo de agua por personal universitario	1.34	1.06	-20.89%

Fuente: Memoria de sostenibilidad 2021

La UTPL es la que mayor reducción de consumo de agua tuvo en el año 2021, con una reducción del 82.2%.

- **Huella de carbono**

El consumo energético, de agua y de combustibles, generan CO2, con lo cual muchas empresas buscan reducir la emisión del CO2, para poder disminuir su impacto ambiental.

En el tema de Huella de carbono CNT, nos habla de este tema.

Tabla 16 Huella de carbono de la CNT EP

Recurso	Equivalencia (tCO2 e) 2019	Equivalencia (tCO2 e) 2020
Agua	33,24	45,37
Energía eléctrica	37867,79	15258,20
Diésel (generadores)	60,18	62,19
Diésel (transporte)	132,66	93,62
Total	**38093,87**	**15459,38**

Fuente: Informe de sostenibilidad de CNT año 2020.

En el año 2020, CNT logró reducir su huella de carbono un 59, 42%, esta reducción puedo ser debido a la pandemia, debido al confinamiento, por lo cual las instalaciones de no se ocuparon ya que todo se cambió a la modalidad de teletrabajo

Se puede observar como cada empresa compara el año anterior de consumo con el correspondiente al año en que presenta el informe de sostenibilidad, para ver si hubo una diminución o un aumento en su consumo energético, agua, huella de carbono y con ello formar estrategias, como buscar fuentes de combustible alternas, para reducir su consumo.

Gestión Económica

El desempeño económico, depende de diferentes factores, además de variar en algunos aspectos del servicio que se está ofreciendo es por ello que se comparan los niveles de ingresos en función del servicio.

Para el servicio de consultorías se tuvieron los siguientes datos sobre la rentabilidad luego de impuestos y participación trabajadores en el año 2021

Tabla 17 Resultados netos de las empresas de servicios de consultoría

Empresa	PwC	Deloitte & Touche	Ernest & Young
Resultados del año 2021	$ 316.926	$ 628.453	$ 35.147

Fuente: Elaborado a partir de los estados de resultados integrales, de la Superintendencia de Compañías.

Se puede observar que a pesar de que las tres pertenecen al grupo de las *Big Four*, la empresa Deloitte es la que mayor rentabilidad obtuvo en el año, logrando tener un ganancia de 50,43% mayor a la de PWC y un 94,41% más que Ernest & Young.

En las empresas pertenecientes al sector servicios se obtuvieron los siguientes datos sobre la rentabilidad después de impuestos y participación trabajadores en el año 2019, que las dos tienen en común.

Tabla 18 Resultados del año 2019 empresas de servicios de comunicación.

Empresa	OTECEL	CNT
Resultados del año 2019	$19.636.722	$16.870.958

Fuente: Elaborado, con la información proporcionada de los estados de resultados, de la Superintendencia de Compañías.

Se determinó que OTECEL tuvo un 14.08%, mayor de rentabilidad que CNT en el año 2019

En el sector de la educación uno de los indicadores importante es el que se toma en cuenta la población estudiantil.

Para la UTPL, se ha tomado los dos periodos correspondientes que tiene y se ha comparado el número de estudiantes que ingresaron en el primer periodo contra el número de estudiantes del de segundo periodo

Tabla 19 Población estudiantil por períodos académicos del año 2021.

Período	# Estudiantes
oct20-feb 2021	44313
abr-ago 2021	47120

Fuente: Memoria de sostenibilidad 2021 UTPL.

Entre los dos periodos académicos del año 2021, la variación de estudiantes matriculados fue de 6,33%, es decir hubo un incremento de 2,807 estudiantes nuevos que ingresaron para el segundo periodo del año 2021.

En la USFQ entre el año 2018 y 2019, la población estudiantil era de 7,710 estudiantes en las carreras de grado presencial, por lo cual su distribución en porcentaje entre el segundo semestre 2017-2018 y 2018-2019 es el siguiente:

Tabla 20 Distribución porcentual de la población estudiantil por periodo académico USFQ

Segmento	Periodo Académico		Variación
	Segundo Semestre 2017 - 2018	Primer Semestre 2018 - 2019	
Grado	93,45%	95,04%	1,59%
Posgrado	6,55%	4,96%	-1,59%

Fuente: Informe rector 2019 USFQ.

Se puede analizar que en la parte de estudiantes de grado hubo un incremento del 1,59% de estudiantes que ingresaron en el primer semestre del año 2018-2019, y a su vez hubo una disminución en los estudiantes que ingresaron a posgrado.

Gestión Social.

En la parte de gestión o compromiso muchas empresas buscan que sus empleados, estén vinculados con las comunidades y que se fomente la inclusión, para el desarrollo humano.

La UTPL y la USFQ, son las que más programas de vinculación tienen ya que en entre ellas destacan:

- Becas otorgadas por nivel y modalidad.
- Voluntariados sociales.
- Espacios de diálogo y Valores Universitarios.
- Orientación Universitaria.

- Trabajo social.
- Seguro estudiantil.
- Deportes recreacionales.
- Acompañamiento psicológico.
- Tutorías de acompañamiento.

Buscando siempre el bienestar, tanto el estudiantil como el de sus trabajadores, dentro del campus universitario.

Tabla 21 Inversión en Becas 2020-2021UTPL

AÑO	2020	2021
Monto	$13.894.820	$18.888.159,09

Fuente: Memoria de sostenibilidad 2021 UTPL

La UTPL, invirtió un 35.94% más en el año 2021, en otorgar becas a sus estudiantes que equivale a un monto de $4.993.339,09, comparado al año anterior 2020.

Tabla 22 Asignación de Becas de Excelencia 2018-2019 Universidad San Francisco de Quito.

AÑO	2018	2019
VALOR	5,043,676	10,201,297

Fuente: informe del rector 2019 USFQ

En el año 2019, la USFQ invirtió el 50,56% más que al año paso en el otorgamiento de becas por rendimientos académicos, por un valor equivalente $5.157.621,21.

Para las empresas de servicios de comunicación, dentro de la sostenibilidad social destacan los siguientes aspectos.

- Ambiente laboral.
- No discriminación.

- Cero tolerancias al acoso.
- Bienestar de los trabajadores.
- Inclusión a personas con capacidades especiales.

Las empresas ponen mucha atención a estos temas, ya que son algo delicados y un escándalo puede causar el daño y perjuicio de la imagen de la empresa, lo que hace que su reputación caiga y que la información que brinda ya no sea confiable.

Es por eso que muchas empresas ajustan sus políticas, para poder prevenir, estos temas y que el ambiente laboral sea lo más sano posible, para que sus trabajadores, se sienta seguros

Las empresas de consultorías destacan en los siguientes aspectos, dentro de la gestión social:

- Empleados.
- Rotación del personal.
- Proceso de contratación.
- Formación y enseñanza.
- Código de confidencialidad con el cliente.
- Privacidad de datos.
- Equidad en la remuneración.

Las empresas de consultoría como PWC, Deloitte y Ernest and Young, se centran en el bienestar del empleado, desde un procesos de contratación adecuada, una formación continua, confidencialidad y privacidad de datos, con el fin de crear una cultura o ambiente social solidad, para tener una buena relación con los clientes.

3.2. Evaluación de los informes de sostenibilidad de los últimos años del sector servicios en el Ecuador

Al momento de revisar los informes de sostenibilidad, se ha visualizado el cómo su implementación en los últimos años, ha tomado relevancia.

Por eso al momento de evaluar un informe de sostenibilidad, se tiene en cuenta los siguientes aspectos claves:

- Cumplimiento de estándares reconocidos.
- Cobertura temática y materialidad.
- Calidad y verificabilidad de los datos.
- Transparencia y divulgación.
- Integración de la sostenibilidad.
- Participación de los grupos de interés.
- Innovación.

Es por ello que una vez revisado los informes de sostenibilidad, de cada una de las empresas, se muestra a continuación las similitudes y diferencias, que se han encontrado al comparar los dos años.

En la UTPL, se encontraron las siguientes similitudes y diferencias entre los informes de año 2020 y 2021.

Similitudes:

- Estándares GRI.
- Índice.
- GRI 102-14.
- GRI 102-15.

- ODS 3, 4, 6 y 7.
- Grupos de interés.
- Gestión Ambiental.
- Compromiso Social.

Diferencias

- ODS 13, 15 y 17

Los informes de sostenibilidad de la UTPL, haciendo su evaluación se han mantenido con el mismo formato, casi no hay diferencias, solamente en la memoria del 2021, se incluyeron los Objetivos de desarrollo sostenible 13, 15 y 17.

En el caso de CNT, se encontraron los siguientes puntos:

Similitudes:

- Estándares GRI
- Índice
- Objetivos de desarrollo sostenible (ODS 9)
- Grupos de interés.
- Gestión Ambiental.
- Compromiso Social.

Diferencias

- Presenta la información de dos años (2018-2019) en un informe.
- Objetivos de desarrollo sostenible (ODS 5)
- Objetivos de desarrollo sostenible (ODS 12)
- Objetivos de desarrollo sostenible (ODS 15)

- Objetivos de desarrollo sostenible (ODS 17)

El informe del año 2018-2019 de CNT, es más completo, ya que incluye algunos ODS, que no se encuentran en la memoria del 2020 y que los omite, así mismo la información es más relevante ya que se está comparando la información de dos años en uno solo.

En el caso se las empresas de consultorías como Deolitte, Pwc y Ernest and Young, encontramos las siguientes similitudes y diferencias.

Similitudes:

- Estándares GRI
- Índice
- Perfil de la Compañía
- Grupos de Interés
- Gestión Ambiental
- Compromiso social
- Índices de Contenido GRI
- ODS 5
- ODS 8
- ODS 13
- Códigos de ética
- Carta del CEO

Diferencias:

- Glosario (PWC)
- ODS 4 (PWC)
- ODS 16 (PWC)

- Agradecimiento (PWC)
- Presentación del Informe en inglés (Deolitte).

Se puede analizar que existe variación en cuanto al contenido y la información que presentan los informes de sostenibilidad de Deloitte y Pwc, pero manteniendo los temas en común y solo variando en pequeños aspectos.

3.3. Relación con los estándares GRI y los objetivos de desarrollo sostenible

La relación entre los estándares GRI y los ODS, son en la responsabilidad y sostenibilidad de la empresa u organización, donde proporcionan una estructura y medidas para abordar los temas importantes y comunicar su compromiso con el desarrollo sostenible.

Es por ello que se analizó y revisó a las empresas que emiten las memorias de sostenibilidad con estándares GRI, para su relación con los ODS, por tal motivo no se toma en cuenta a las siguientes empresas como OTECEL y la USFQ, debido a que no mencionan el uso de dichos estándares.

En el caso de las empresas que brindan los servicios de consultoría como PWC, Deloitte y Ernest and Young, tienen en común los ODS: 5) igualdad de género, 8) Trabajo decente y 13) Acción por el clima, es por ello que cada uno tiene relación con los estándares GRI, como se muestra a continuación en la tabla 23.

Tabla 23 Estándares GRI del servicio de consultorías relacionado con los ODS

Estándares GRI relacionados con los ODS	**ODS 5**	**ODS 8**	**ODS 13**
GRI 401-1	X	X	
GRI 401-2	X	X	
GRI 404-1	X	X	

GRI 201-3		X		
GRI 202-1	X	X		
GRI 302-1			X	
GRI 302-2			X	
GRI 302-4			X	
GRI 307-1			X	

Fuente: Informes de sostenibilidad de las empresas de consultoría seleccionadas

Se puede ver que el ODS 5 y 8 tienen relación con los mismos estándares GRI, a excepción del GRI 201-3 Obligaciones del pan de beneficios y planes de jubilación, ya que ese estándar depende del número de empleados que estén por jubilarse y cuál es su plan de jubilación, así mismo el ODS 13, tiene sus propios estándares GRI relacionados.

En el servicio de educación, la UTPL, trabaja con los siguientes ODS: 4) Educación de Calidad, 5) Igualdad de Género, 7) Energía asequible y no contaminante, 12) Producción y consumo responsable, 13) Acción por el clima, es por ello que en la siguiente tabla 24.

Tabla 24 Estándares GRI del servicio de educación relacionado con los ODS

Estándares GRI relacionados con los ODS	**ODS 4**	**ODS 5**	**ODS 7**	**ODS 12**	**ODS 13**
GRI 401-1		X			
GRI 401-2		X			
GRI 404-1		X			
GRI 202-1		X			
GRI 302-1			X		X
GRI 302-2			X		X
GRI 302-4			X		X

GRI 307-1			X	X
GRI 415-1	X			
GRI 416-1	X			
GRI 419	X			
GRI 301-1			X	
GRI 301-1			X	
GRI 403-5	X			

Fuente: Informe de sostenibilidad de la UTPL

La UTPL, trabaja con mas ODS, debido a que su grupo de interés son los estudiantes, es por ello que sus políticas, se basa en brindar un educación de calidad y que el campus sea un lugar tranquilo y seguro tanto para sus estudiantes, como sus trabajadores.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- La presentación de información no financiera en los informes de sostenibilidad, se ha vuelto una herramienta importante de las empresas u organizaciones, ya que sirve para mejorar y optimizar los recursos de las mismas, así como mejorar en la toma de decisiones, con respecto a la sostenibilidad en el país.
- Desde la primera aparición de los informes de sostenibilidad, estos han ido evolucionando y adaptándose a las necesidades de cada empresa u organización con el paso del tiempo, llegando a establecer diferentes estándares para su elaboración, así como la implementación de los ODS en los mismos, dando como resultado informes mucho más completos y que reflejan el compromiso de las empresas con el tema de sostenibilidad ambiental y social.
- En el Ecuador, la implementación de estos informes, ha tomado relevancia, siendo cada vez más las empresas que deciden adoptar y elaboralos, sin embargo al ser un tema relativamente nuevo, muchas organizaciones no están del todo capacitadas con respecto al tema, donde las omisiones de información relevante que se deben a distintos factores los cuales son: escasez de conocimiento, recursos limitados y falta de seguimiento, dando como resultado un informe incompleto.
- Como resultado de la investigación, el uso de los estándares GRI y objetivos de desarrollo sostenible (ODS), han sido mayores en los últimos años, por lo cual al momento de la elaboración de los informes, se los toma en cuenta ya que son los estándares más generales utilizados a tanto a nivel nacional e internacional.
- Así mismos no todas las empresas elaboran sus informes de acuerdo a los estándares GRI, ya que las pueden elaborar en base a los otros tipos que se pudieron conocer en este estudio, sin embargo en el caso de las organización de Otecel y USFQ, no

comunican el uso de que estándares con los que se emitió el informe, dando a entender que solo se elaboraron con respecto a los ODS.

Recomendaciones

- Se recomienda que las empresas al elaborar un informe de sostenibilidad, comuniquen que tipo de estándares están utilizando, esto permitirá determinar si el formato del informe se ajusta a dichos estándares, en Ecuador, el uso de estándares GRI y ODS ha ido en aumento, sin embargo, todavía existe una considerable diferencia entre los informes emitidos por las empresas a nivel internacional, por lo tanto, es necesario seguir implementando y capacitando a las empresas en este tema, para que los futuros informes sean más completos
- En la elaboración de los informes de sostenibilidad es conveniente que se elaboren de manera comparativa; como en el caso de CNT, que comparó los años 2018-2019, en un solo informe, dando como resultado un informe más completo haciendo que la información que se presenta sea más confiable.
- Para las empresas u organizaciones que no tengan conocimiento de que tipo de estándares usar para el informe de sostenibilidad, se recomienda los del GRI, ya que son los más comunes y usados por la mayoría tanto a nivel nacional u internacional.
- En mi opinión, se debe implementar una capacitación, para todas las empresa u organizaciones, que quieran o emitan informes de sostenibilidad, con el objetivo de que se mejore la elaboración y presentación, estando al tanto, en cuanto a los ajustes y cambios que pueden ser relevantes, para que la información presentada se lo mas precisa y realista posible.

BIBLIOGRAFÍA

Acuña, P. V. (3 de Febrero de 2016). *La innovación como proceso y su gestión en la organización: una aplicación para el sector gráfico colombiano*. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/6099/609964241005/html/

Barcellos, L. (2011). *Modelo de gestión aplicados a la sostenibilidad empresarial*. Obtenido de https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/32219/LBP_TESIS.pdf;jsessionid=A4A73A0FB2188B78AEC7AA06705D2A19?sequence=1

Barragán, D. (2020). *Derechos de acceso en asuntos*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/41985/1/S1700598_es.pdf

Barrantes, A. (2016). *Superando desigualdades hacia sociedades mas inclusivas*. Obtenido de http://www.oas.org/docs/inclusion_social/equidad-e-inclusion-social-entrega-web.pdf

Berri, A. M. (2010). *EUROPA Y LOS INFORMES DE SOSTENIBILIDAD*. Obtenido de https://www.cpcesfe2.org.ar/wp-content/uploads/2017/05/Material-de-Trabajo-cont.-Soc.-y-Amb.-Europa-y-los-informes-de-sostenibilidad.pdf

Blasco, J. L. (28 de Septiembre de 2021). *EL ROL DE LAS FINANZAS*. Obtenido de https://www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2021/03/ELROL-DE-LAS-FINANZAS.pdf

Camposano, J. A. (4 de Febrero de 2011). *Origen de las memorias de sostenibilidad y por qué hay que mejorarlas*. Obtenido de https://www.expoknews.com/origen-de-las-memorias-de-sostenibilidad-y-por-que-hay-que-mejorarlas/

CEPAL. (2017). *Equidad, desarrollo y cuidadanía*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2686/2/S2006536_es.pdf

CEPAL. (2023). *La sostenibilidad del desarrollo en América Latina y el Caribe: desafíos y oportunidades*. Obtenido de https://www.cepal.org/es/publicaciones/2322-la-sostenibilidad-desarrollo-america-latina-caribe-desafios-oportunidades

Checa, R. S. (2016). *La organización de eventos sostenibles como ejemplificación de la posibilidad de realizar*. Obtenido de https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/18647/TFG-N.%20569.pdf?sequence=1

CNT. (2020). *Memoria de sotenibilidad 2018-1019*. Obtenido de https://cnt-media.boxqos.com/varios/sostenibilidad/CNT%20EP%20REPORTE%20DE%20RESPONSABILIDAD%20CORPORATIVA%202018-2019.pdf

Coba, G. (16 de Noviembre de 2019). *Educación y salud, entre los servicios que más aportan al PIB*. Obtenido de https://www.primicias.ec/noticias/economia/ensenanza-servicios-pib-ecuador-economia/#:~:text=En%202018%20el%20sector%20terciario,del%20Banco%20Central%20(BCE).

Corbetta, S. (2015). *PENSAMIENTO AMBIENTAL LATINOAMERICANO Y EDUCACIÓN AMBIENTAL*. Obtenido de https://vocesenelfenix.economicas.uba.ar/pensamiento-ambiental-latinoamericano-y-educacion-ambiental/#:~:text=El%20modelo%20civilizatorio%20dominante%20degrada,en%20el%20proceso%20de%20globalización".

Fisher. (2017). *ANÁLISIS DEL MARKETING BUSINESS TO BUSINESS VS MARKETING TRADICIONAL EN LA INDUSTRIA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO*. Obtenido de https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/18983/1/CD-8379.pdf

Flores, L. (2018). *GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE REQUISITOS DEL ESTÁNDAR ISO 5001*. Obtenido de GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE REQUISITOS DEL ESTÁNDAR ISO 5001: https://www.conuee.gob.mx/transparencia/boletines/SGEn/manuales/Guia_ISO_50001_2018_paginas_web1.pdf

Garzón, K. T. (2017). *Razones para implementar la Norma I.S.O. 26.000 de*. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2475&context=administracion_de_empresas

Gaspar, I. (10 de Noviembre de 2021). *Los consumidores están dispuestos a pagar más por productos sostenibles*. Obtenido de https://marcas.eleconomista.es/orange/noticias/11394689/09/21/Los-consumidores-estan-dispuestos-a-pagar-mas-por-productos-sostenibles.html

Ghafari, G. M. (2012). *ISO 14001: SUS DETERMINANTES Y SU*. Obtenido de https://zaguan.unizar.es/record/9537/files/TAZ-TFM-2012-1106.pdf

GRI. (2016). *GRI 101: FUNDAMENTOS* . Obtenido de https://www.globalreporting.org/standards/media/1439/spanish-gri-101-foundation-2016.pdf

GRUPO FARO. (OCTUBRE de 2018). *LOGROS Y DESAFIOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS ODS EN ECUADOR*. Obtenido de https://odsterritorioecuador.ec/wp-content/uploads/2019/04/INF-anual-ODS-2019.pdf

Guerra, L. C. (3 de Marzo de 2016). *EVALUACIÓN DE SOSTENIBILIDAD CON METODOLOGÍA GRI*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632016000200006

Habana, C. (2016). Obtenido de http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v10n2/cofin02216.pdf

Intedya. (2014). *¿Qué es el Global Reporting Initiative (GRI)?* Obtenido de https://www.intedya.com/internacional/282/noticia-que-es-el-global-reporting-initiative-gri.html

Lovelock, C. (9 de Diciembre de 2022). *MARKETING DE SERVICIOS personal, tecnología y estrategia*. Obtenido de https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/1902-marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf

Márquez, L. E. (15 de Agosto de 2022). *Desarrollo y crecimiento económico: Análisis teórico desde un enfoque cuantitativo*. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/280/28063104020/html/

Martínez, R. Q. (diciembre de 2007). *Indicadores ambientales y de desarrollo sostenible: avances y perspectivas para América Latina y el Caribe* . Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5498/S0700589_es.pdf?sequence=1

Montaño, D. (2022). *Los desafíos ambientales de Ecuador en 2022: una verdadera transición ecológica, implementar Escazú y mayores recursos para las áreas protegidas*. Obtenido de https://es.mongabay.com/2022/01/desafios-ambientales-de-ecuador-en-2022/

Nuñez, G. (Noviembre de 2003). *La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5779/1/S0310754_es.pdf

ONU. (2023). Obtenido de Los ODS en acción: https://www.undp.org/es/sustainable-development-goals

ONU. (2023). *Acerca de nuestro trabajo para los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Ecuador*. Obtenido de Acerca de nuestro trabajo para los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Ecuador: https://ecuador.un.org/es/sdgs

ONU. (2023). *El Foro de los Países de América Latina y el Caribe sobre el Desarrollo Sostenible y el Seguimiento Regional de la Agenda 2030*. Obtenido de https://www.cepal.org/es/temas/agenda-2030-desarrollo-sostenible/foro-paises-america-latina-caribe-desarrollo-sostenible-seguimiento-regional-la-agenda-2030

ONU. (2023). *Evaluaciones de desempeño ambiental en América Latina y el Caribe*. Obtenido de https://www.cepal.org/es/evaluaciones-de-desempeno-ambiental-en-america-latina-y-el-caribe

ONU. (2023). *Informe sobre los progresos en el cumplimiento de los ODS*. Obtenido de https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/progress-report/

ONU. (2023). *La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible*. Obtenido de https://www.cepal.org/es/publicaciones/5779-la-responsabilidad-social-corporativa-un-marco-desarrollo-sostenible

ONU. (2023). *Objetivo 11: Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles*. Obtenido de https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/cities/

ONU. (2023). *Objetivo 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles*. Obtenido de https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-consumption-production/

ONU. (2023). *Objetivo 13—La adopción de medidas urgentes para combatir el cambio climático – los ODS y el acuerdo de París sobre el clima*. Obtenido de https://www.un.org/es/chronicle/article/objetivo-13-la-adopcion-de-medidas-urgentes-para-combatir-el-cambio-climatico-los-ods-y-el-acuerdo#:~:text=Entre%20los%2017%20ODS%20propuestos,y%20optimizar%20unos%20recursos%20finitos.

ONU. (2023). *Objetivo 17: Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible*. Obtenido de https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/globalpartnerships/

ONU. (2023). *Objetivo 17: Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible*. Obtenido de https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/globalpartnerships/

ONU. (2023). *Objetivo 8: Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos*. Obtenido de https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/economic-growth/

ONU. (2023). *Pacto Mundial*. Obtenido de https://www.pactomundial.org/ods/17-alianzas-para-lograr-los-objetivos/#:~:text=Para%20alcanzar%20los%20ODS%2C%20es,de%20comercio%20universal%20más%20equitativo.

ONU. (2023). *PLAN DE ACCIÓN*. Obtenido de PLAN DE ACCIÓN: https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/20119Spain_Annex_1___PLAN_DE_ACCION_AGENDA_2030_002.pdf

ONU. (2023). *PRINCIPIOS RECTORES SOBRE LAS EMPRESAS Y LOS DERECHOS HUMANOS*. Obtenido de https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_sp.pdf

ONU. (2023). *TRABAJO DECENTE Y LA AGENDA 2030*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_470340.pdf

Ortiz, L. E. (15 de agosto de 2022). *Desarrollo y crecimiento económico: Análisis teórico desde un enfoque cuantitativo*. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/280/28063104020/html/

OSHA. (Febrero de 2022). *Prácticas recomendadas para programas de seguridad y salud*. Obtenido de https://www.osha.gov/sites/default/files/publications/OSHA4170.pdf

PALACIOS, P. G. (2012). *ANÁLISIS DE LAS MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD* . Obtenido de https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3006/1/T1085-MC-Granda-Analisis.pdf

Puente, D. V. (23 de Noviembre de 2020). *Marcos de reporte de sostenibilidad ¿Cuál es el mejor para su empresa?* Obtenido de https://www.uhy-fay.com/blog/marcos-de-reporte-de-sostenibilidad-cual-es-el-mejor-para-su-empresa/

PWC. (2022). *Memoria de sostebilidad Pwc Ecuador*. Obtenido de https://www.pwc.ec/es/assets/memoria-de-sostenibilidad-final.pdf

Riesco, S. (11 de Septiembre de 2018). *¿Cuáles son las normas ISO más importantes?* Obtenido de https://www.formazion.com/noticias_formacion/cuales-son-las-normas-iso-mas-importantes-org-5273.html

ROJAS, C. I. (20 de Mayo de 2012). *SOSTENIBILIDAD EN LAS EMPRESAS*. Obtenido de https://www.eoi.es/blogs/carollirenerodriguez/2012/05/20/sostenibilidad-en-las-empresas/

Salvador, P. C. (2018). *Gestion Ambiental*. Obtenido de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17067/1/Gestion%20ambiental%20en%20la%20empresa%20mediante%20la%20Norma%20ISO.pdf

Sumelzo, N. S. (2012). *LA SOSTENIBILIDAD EN EL*. Obtenido de https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/18820/TFM_NSanchez_La%20sostenibilidad%20en%20el%20sector%20empresarial.pdf

Sverige, S. (DICIEMBRE de 2021). *El concepto de impacto*. Obtenido de https://www.globalreporting.org/media/cdylpbhq/gri_impacto_final_optimizado.pdf

Sweden, S. (2021). *GUÍA DE REPORTE Y DIVULGACION DE SOSTENIBILIDAD PARA EMISORES EN CHILE*. Obtenido de https://www.globalreporting.org/media/0wdpagnw/guia-reporte-chile.pdf

Tanoira, F. G. (2008). *La responsabilidad social empresarial. Un estudio en cuarenta empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422008000300005

Thompson, I. (Febrero de 2007). *Características de los Servicios*. Obtenido de https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/caracteristicas-servicios.html

UTPL. (2021). *Memoria de sostenibilidad 2021*. Obtenido de https://www.utpl.edu.ec/sites/default/files/Memoria_sostenibilidad_2021.pdf

Utria, R. (1986). *La dimension ambiental del desarrollo y su planificacion.* Colombia: Linotipia Bolivar Ltda.

Utria, Ruben. (1986). *La dimension ambiental del desarrollo y su planificacion.* Bogotá: LINOTIPIA BOLIVAR.

Valencia, G. A. (2019). *LA NECESIDAD DE IMPLEMENTAR EL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO EN EL DERECHO SOCIETARIO ECUATORIANO*. Obtenido de https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/670710/TESI%20GLADIS%20ADELAIDA%20ALARCON%20VALENCIA.pdf?sequence=1

Willaert, T. (2022). *Auditoría externa del informe de sostenibilidad de Landis+Gyr: Un estreno exitoso*. Obtenido de https://www.dqsglobal.com/es-mx/blog/auditoria-externa-del-informe-de-sostenibilidad-de-landis-gyr-un-estreno-exitoso

Yturralde, J. (14 de Junio de 2018). *La evolución de las Memorias de Sostenibilidad en Ecuador*. Obtenido de https://www.corresponsables.com/actualidad/opinion/evolucion-memorias-sostenibilidad-ecuador

Zárate, K. C. (26 de Febrero de 2014). *Manual para la Gestión Operativa de las Áreas Protegidas de Ecuador*. Obtenido de https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/04-Manual-para-la-Gestión-Operativa-de-las-Áreas-Protegidas-de-Ecuador.pdf