

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema:

BALANCE SOCIAL COMO INDICADOR DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS EMPRESAS FABRICADORAS DE AGLOMERADOS. CASO: AGLOMERADOS COTOPAXI

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría**

Línea de Investigación:

**ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA
COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL**

Autora:

Lisette Valeria Pujos Carrillo

Director:

Mg. Mario Roberto Altamirano Hidalgo

Ambato – Ecuador

Septiembre 2021

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO
HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

BALANCE SOCIAL COMO INDICADOR DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS EMPRESAS FABRICADORAS DE AGLOMERADOS. CASO: AGLOMERADOS COTOPAXI

Línea de Investigación:

ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA
COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL

Autora:

Lissette Valeria Pujos Carrillo

Mario Roberto Altamirano Hidalgo, Mg.

f. 

CALIFICADOR

Paul Hernán Ortiz Coloma, Mg.

f. 

CALIFICADOR

Osmany Pérez Barral, Dr.

f. 

CALIFICADOR

Christian Andrés Barragán Ramírez, Mg.

f. 

DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

f. 

SECRETARIO GENERAL DE LA PUCESA

Ambato – Ecuador

Septiembre 2021

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, **LISSETTE VALERIA PUJOS CARRILLO**, con **CC. 180410511-0**, autora del trabajo de graduación intitulado **“BALANCE SOCIAL COMO INDICADOR DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS EMPRESAS FABRICADORAS DE AGLOMERADOS. CASO: AGLOMERADOS COTOPAXI”**, previa a la obtención del título profesional de **CONTABILIDAD Y AUDITORIA**, en la escuela de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad

Ambato, septiembre 2021



LISSETTE VALERIA PUJOS CARRILLO

CC. 1804105110

AGRADECIMIENTO

*“Porque todas las cosas vienen de él y son por él y para él. A él vaya la gloria para siempre”
(Rom. 11:36).*

A Jehová por ser mi padre, mi amigo y Dios, constantemente me ayuda y me tiene asida de su mano derecha para que no caiga, ha estado conmigo siempre y sé que sin él no lo hubiera logrado.

A mis padres por su enseñanza, su guía y su paciencia durante toda mi trayectoria estudiantil, gracias a ustedes aprendí que todo se obtiene con esfuerzo y dedicación.

A mi hermana por ser mi motivación, gracias por pintar de colores mis días grises.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato por formarme como profesional y permitirme conocer amigos y profesores que han marcado mi vida con sus enseñanzas.

A la empresa Aglomerados Cotopaxi por permitirme desarrollar la investigación en sus instalaciones y toda la ayuda brindada.

DEDICATORIA

“Dedico mi trabajo a mis padres, mi hermana, mi sobrino y mi fiel amigo, Clifford”.

RESUMEN

La evolución de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), muestra como las organizaciones pasaron de tener un sistema cerrado donde el único objetivo era tener rendimiento económico a un sistema abierto visto desde una perspectiva holística que tome en cuenta las necesidades y requerimientos de todos aquellos que se vinculen al funcionamiento de la organización. En este sentido, la responsabilidad social se convierte en una estrategia que genera acción y necesita ser evaluada.

Es por ello, que el balance social nace como un documento indispensable que expone las acciones que realiza la empresa a favor de sus grupos de interés y permite valorarlas. Cuando la empresa mantiene una línea abierta de comunicación mejora la gestión de riesgo y su reputación.

Aglomerados Cotopaxi empresa de la industria forestal, no cuenta con un reporte de sus actividades de RSE, lo cual, repercute en la limitación a la entrada de nuevos mercados además de experimentar deficiencia de comunicación con su grupo de interés. De esto se desprende, que el estudio tenga como objetivo general, proponer un balance social que sirva de indicador de responsabilidad social en las empresas fabricadoras de aglomerados que permita a la Gerencia planificar acciones que aumenten la productividad y eficiencia de los trabajadores.

El estudio utiliza una metodología de investigación descriptivo-explicativo con un enfoque mixto, mediante encuestas y entrevistas a las áreas vinculadas a RSE en la empresa para posteriormente construir el modelo de balance social sobre la información recolectada.

Palabras claves: Responsabilidad Social Empresarial, perspectiva holística, estrategia, balance social.

ABSTRACT

The evolution of Corporate Social Responsibility (CSR) shows how organizations changed from a closed system where the only objective was to have economic performance to an open system from a holistic perspective that considers the needs and requirements of people who are involved with the operation of the organization. Therefore, social responsibility becomes a strategy that generates action and needs to be evaluated.

For that reason, the social balance sheet is an essential document that sets out the actions carried out by the company in favor of its stakeholders and allows them to be valued. When the company maintains an open line of communication, it improves risk management and its reputation.

Aglomerados Cotopaxi is a forest industry company which does not have a report on its CSR activities limiting the entry of new markets and experiencing communication deficiencies with its stakeholders. Based on this, the study has as a general objective, to propose a social balance that serves as an indicator of social responsibility in agglomerate manufacturing companies that allows Management to plan actions that increase the productivity and efficiency of workers.

The study uses a descriptive-explanatory research methodology with a mixed approach through surveys and interviews to the areas related to CSR in the company to build the social balance model on the information collected.

Keywords: Corporate Social Responsibility, holistic perspective, strategy, social balance.

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA	8
1.1. Origen y evolución de la responsabilidad social	8
1.2. El Balance Social como herramienta de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial	18
1.3. Marco legal en Ecuador de la responsabilidad social empresarial	28
CAPÍTULO II. DISEÑO METOLÓGICO	34
2.1. Tipo, enfoque e instrumento de la investigación	34
2.2. Caracterización de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A.....	38
2.3. Propuesta de la investigación.....	40
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
3.1. Resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de información en la empresa Aglomerados Cotopaxi	42
3.2. Caracterización del Balance Social propuesto por el Comité de Integración Latino Europa-América y la Red de Empresas por el Desarrollo Sostenible	53
3.3. Esquema del Balance Social propuesto	56
CONCLUSIONES	71
RECOMENDACIONES	72
BIBLIOGRAFÍA.....	73
ANEXOS.....	78

INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial es un valor estratégico y una prioridad ineludible en la actividad empresarial. En la actualidad, la sociedad y el mercado exigen credibilidad y transparencia, por lo que, el número de organizaciones que realizan acciones para mejorar su entorno social, económico y medioambiental crece a un ritmo notablemente acelerado.

Ya no resulta sorprendente ver empresas realizar acciones sociales a favor de su comunidad con una cara amable, lo que, resulta un verdadero reto es manejarse bajo un concepto de gestión empresarial y un factor de competitividad en la economía global capaz de medir, controlar y comunicar los resultados de las prácticas de sus operaciones bajo un marco de la RSE (DERES, 2020).

En tal sentido, llevar una gestión sostenible supone crear diversas herramientas que permitan mantener una línea de comunicación abierta con los grupos de interés de la empresa mediante información relevante para futura toma de decisiones que ayuden a establecer relaciones duraderas y rentables. Entre estas herramientas, se destaca el balance social como un instrumento contable que permite medir cuantitativa y cualitativamente la gestión social de una organización en un periodo determinado, se lo llega a considerar como un complemento para el balance financiero, de manera que, se evalúan sus resultados en relación con las metas previamente establecidas.

En la actualidad, una gran cantidad de organizaciones en todo el mundo emiten reportes de responsabilidad corporativa, los gobiernos y mercados bursátiles de todos los continentes establecen leyes de divulgación sobre cuestiones ambientales, sociales y de gobierno corporativo, algunas de estas guías pasaron de ser voluntarias a ser obligatorias en una cantidad creciente de países.

Los reportes extra financieros experimentaron un gran auge en la última década, por lo que, se denomina al periodo actual como “la era del reporte de alta frecuencia” esto se confirma al tener un crecimiento del 24% de informes reportados con relación a la década pasada, el incremento notable se debe a las exigencias en materia ambiental,

social y gobierno corporativo (ASG) por parte de los supervisores del mercado financiero y los reguladores de la bolsa de valores (Forética, 2018).

El líder en este proceso normativo es Europa al ser pionero en la creación de un Plan de Finanzas Sostenible, el cual pretende homogeneizar los reportes de RSE bajo aspectos ASG y promover en las compañías la adaptación de sus procesos de reporte bajo un precepto de sostenibilidad (Deloitte, 2019).

La diversidad de estándares contribuye a que exista diferentes estilos de reportes que ayuden a las compañías a elegir el modelo que encaje en su realidad, así lo asegura *Klynveld Peat Marwick Goerdeler* mejor conocida por sus siglas “KPMG”, una red global de firmas que presta servicios de consultoría y auditoría en temas relacionados a sostenibilidad, en su último estudio de RSE realizado en el 2017 afirma que el 75% de las 4900 empresas analizadas publicaron informes de RSE y, por primera vez en la historia de este estudio más del 60% de las empresas de cada sector que se encontraban rezagas dieron un paso de adelanto en sus reportes extra financieros (KPMG, 2017).

De la misma forma, en América Latina las organizaciones ejecutan sus operaciones bajo códigos de comercio y estatutos establecidos por cada gobierno del país, y en el caso de las empresas que emiten títulos de valores se rigen por las leyes de mercados de capitales.

Todos los países regulan de manera diferente el manejo prudente de los recursos que hace uso la empresa para su funcionamiento, por ejemplo, las prioridades de América Latina son diferentes a la del resto del mundo puesto que centran sus esfuerzos en combatir el alto nivel de desigualdad, la conservación ambiental y la ética en los negocios (Peinado & Vives, 2011).

Existen países destacados por liderar la creación de reformas a favor de la RSE entre ellos figuran: Argentina, Brasil, Chile y México, estos países desarrollan metodologías adaptadas a la realidad de su entorno.

En un estudio realizado por Acevedo Téllez & Piñeros (2019), muestra la evolución de los reportes de RSE entre las principales economías de Latinoamérica, la investigación

afirma que, durante el 2010 al 2015 los países con más reportes de sostenibilidad fueron: Brasil con un total de 1326 informes, seguido de Colombia con 701 y Chile con 294. Estos datos revelan un crecimiento del 137,2% entre el período estudiado. Además, la investigación señala que, los sectores que emiten más reportes de RSE son: servicios financieros, energía, alimentos, salud y los relacionados a la industria forestal.

La razón de elaborar estos informes es limpiar la imagen y reputación que generan los conflictos de sobreexplotación de recursos humanos y medioambientales a nivel de América Latina. Además, en el caso de las empresas exportadoras realizar informes de RSE les permite ingresar a mercados como Europa y Asia y posicionarse como las principales organizaciones en sus respectivos sectores.

En Ecuador según Deloitte (2019), en su “Estudio de tendencias de sostenibilidad” en el que participaron 105 empresas de distintos tamaños, se denota un mayor incremento de organizaciones que gestionan sus funciones bajo un entorno de desarrollo sostenible. Sin embargo, según los resultados a las estadísticas se registra que solo el 38% de empresas cuenta con un informe de rendición de cuentas anuales de triple impacto frente al 62% que no lo hace, adicionalmente las encuestas revelan que del mismo grupo estudiado el 45% de las organizaciones no conocen ningún sistema de reportes de RSE mientras que el 16% afirma utilizar GRI Estándares para la elaboración de sus informes.

Con base en lo anterior, la mayoría de empresas que adoptan Responsabilidad Social en el Ecuador no cuentan con un Balance Social, algunas de las causas principales son citadas en un estudio realizado por Corporación Ekos. En esta investigación, se entrevistó a varios empresarios, a los cuales, se les preguntó si contaban con un reporte de sus actividades de sostenibilidad, el resultado fue, que más del 66% respondieron que no era necesario realizar ningún informe, de este mismo porcentaje, más de la mitad afirmaron que no lo realizaron debido al desconocimiento de la materia y el restante no lo consideraba necesario debido al tamaño de su empresa (Corporación Ekos, 2011).

Muy pocas empresas en el Ecuador elaboran esta clase de informes, según el Banco Interamericano de Desarrollo (2011), algunas de las dificultades que impiden el progreso de la RSE, son: “menor capacidad institucional, una gobernabilidad corporativa débil, una escala de negocios decreciente y un clima de negocios no favorable”.

Al respecto, uno de los sectores con mayor deficiencia de reporte de sus actividades sociales es el maderero, el cual, actualmente afronta problemas relacionados a su imagen corporativa al ser percibidas como destructoras del ambiente, inadecuada gestión de comunicación con su grupo de interés y la falta de personal capacitado para desempeñar el área de RSE, lo que impide su progreso como industria.

Entre las empresas representantes de la industria forestal del Ecuador se encuentra Aglomerados Cotopaxi, empresa que, desempeña actividades sostenibles desde el 2010 que causan gran salida de efectivo. Durante los 10 años de cursos y hasta la actualidad, el impacto que genera estos programas de RSE no es evaluado ni cuantificado, por lo que, resulta difícil saber si los grupos de interés tanto internos como externos se encuentran satisfechos.

En tal sentido, el problema científico se enfoca en:

¿Cómo se mide el grado de responsabilidad social en las empresas fabricantes de aglomerados?

El problema planteado, se responde a partir de la siguiente idea científica a defender: el balance social es una de las herramientas que permite evaluar cuantitativa y cualitativamente el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial en las empresas fabricantes de aglomerados en términos de activos y pasivos sociales a través de indicadores de medición de su impacto económico, social y ambiental.

En consecución a las ideas anteriores, se plantea:

Objetivo General:

Proponer un balance social que sirva como indicador de la responsabilidad social en las empresas fabricantes de aglomerados.

Objetivos Específicos:

1. Fundamentar teóricamente a partir de los diferentes autores las variables de estudio: balance social e indicadores de responsabilidad social empresarial.
2. Diagnosticar las condiciones actuales en la que se sitúan las empresas fabricantes de aglomerados con respecto a su responsabilidad social.
3. Identificar los elementos del balance social y sus beneficios para la implementación en la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A.

Para ejecutar el trabajo investigado, es necesario utilizar metodologías que permitan recolectar información y/o datos que contribuyan al proceso de indagación.

En tal sentido, el tipo de investigación seleccionada es de carácter descriptivo – explicativo, debido a que, permite identificar, analizar y descubrir problemas, técnicas y estrategias que utiliza la empresa para ejecutar un diagnóstico satisfactorio. Asimismo, el método explicativo contribuye a establecer la problemática con más detalles, de manera que, sea fácil llegar a conclusiones y recomendaciones, la metodología usada ofrece mejores oportunidades para responder la pregunta de investigación y ayuda a evaluar si su información es correcta.

En consecuencia, el enfoque del estudio a aplicarse es mixto, dado que, el enfoque cualitativo analiza la observación de la realidad, a partir del cual, el investigador obtiene el conocimiento necesario para desarrollar comprensión, conceptos y teorías para validar la idea a defender. Mientras que, el enfoque cuantitativo valida sus resultados mediante la recolección de información orientada por datos empíricos medibles, los cuales, permiten obtener una información más aceptada para la propuesta del estudio (Monge, 2011). A pesar de que, cada uno de ellos se sustenta en supuestos diferentes y formas básicas de acción establecidas no son enfoques excluyentes, se complementan.

Asociado al enfoque mixto, se realiza 1 entrevista al encargado del área de responsabilidad social, a fin de obtener la mayor cantidad de información relacionada al manejo y funcionamiento de dicha área. Además, se aplican encuestas al personal administrativo vinculado al área de RSE y se realizan observaciones directas dentro de la organización para relacionar la información en los documentos con lo observado,

con el propósito, de comprobar lo analizado teóricamente con los datos estadísticos obtenidos.

Se justifica la investigación a través del desafío que enfrentan las empresas en definir los alcances, instrumentos y procedimientos para elaborar la rendición de cuentas de su responsabilidad social junto con la obligatoriedad que mantienen dichas organizaciones de tomar decisiones sostenibles que favorezcan su administración interna y externa.

Para lograr este desafío, es necesario definir qué clase de reportes integrales se van a elaborar, estos informes tienen como función principal medir y gestionar el cumplimiento de sus metas sociales a fin de que el compromiso y transparencia de la empresa en sus funciones sea expuesto a su público general. Además, los reportes salvaguardan el vínculo abierto de comunicación con los grupos de interés y mejoran la rendición de cuentas.

Una empresa que reporta su gestión social mejora la relación con el entorno de la empresa y sus procesos internos, ayuda a potenciar una imagen positiva frente a los inversores y crea motivación en los empleados, lo que, contribuye a una administración eficiente y eficaz. Por esta razón, implementar reportes de RSE sencillos, detallados y de fácil aplicación representa una inversión intangible de múltiples recursos que se ve recompensado en el cumplimiento de los objetivos empresariales, obtención de conocimientos y generación de destrezas para medir y elaborar reportes de las actividades de RSE de las organizaciones de manera integral.

A continuación, se presenta la descripción de los capítulos a considerarse en el desarrollo de la investigación.

El primer capítulo, detalla el fundamento teórico, origen y evolución de la RSE a través de los años, las herramientas como los indicadores de desempeño de RSE que son creadas para medir la información cuantitativa y cualitativa. Finalmente, las regulaciones de gestión forestal sustentable que rigen en el mundo y en el Ecuador.

El segundo capítulo, corresponde a la metodología de investigación que se ejecuta a través de la recolección de datos en la empresa Aglomerados Cotopaxi, donde se aplican entrevistas y encuestas tanto al encargado del área de Responsabilidad Social,

así como, a los demás gerentes de las áreas relacionadas para su correcto funcionamiento a fin de obtener un diagnóstico de la situación actual en la industria forestal y conocer sus necesidades. También, contiene la propuesta del tema objeto de estudio.

En el tercer capítulo, se analiza y evalúan los resultados generales o parciales de la propuesta realizada por el investigador a partir del objetivo general. En este capítulo, se desarrolla el contenido basado en los autores citados del primer capítulo a través de las herramientas seleccionadas en el segundo capítulo.

Posteriormente, en el último apartado se exterioriza las conclusiones y recomendaciones generales de la investigación. Dentro de las conclusiones, se recapitulan los resultados de la investigación, se toma en consideración los puntos de vista teórico, metodológico y la propuesta del balance social.

Seguidamente, dentro de las recomendaciones se emite el criterio del investigador en cuanto a futuros temas de investigación y se sugieren acciones que la empresa tomara en cuenta en el futuro.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

En este capítulo, se pretende construir un referente conceptual que proporcione al investigador un contexto amplio de la descripción y análisis del problema donde integre la teoría con la investigación a través de los distintos autores creadores de contenido del Balance Social, con el objetivo de abstraer conceptos de la realidad y proporcionar los principios teóricos del trabajo de investigación.

1.1. Origen y evolución de la responsabilidad social

El origen del concepto de la RSE se remonta en la Antigua Persia, donde, Zaratustra, en 1767 A.C propuso un término denominado “*Vohû khshathra vairya*” que traducido al español significa “buenos pensamientos, buenas acciones y palabras”, el filósofo citado incluyó estos tres pilares fundamentales en el gobierno del rey Persia, *Kavi Vishtaspa*, dando así, origen al primer tratado de ética publicado para la sociedad. La percepción anterior, se centra en la elección que tiene cada persona de servir a la sociedad y al mundo a través de sus acciones, el progreso humano se refleja en la manera de tratar a la naturaleza y el trato igualitario para las personas (Abreu & Badii, 2007).

La RSE vuelve aparecer a finales de los años 50 y principios de los 60 en Estados Unidos a raíz de la Guerra de Vietnam y otros conflictos mundiales como el *Apartheid*. El Estado empezó a regular las actividades de los negocios y como resultado se crearon leyes dirigidas al cuidado del medio ambiente y otras causas sociales, por lo que, los ciudadanos creían que a través de su trabajo y la compra de determinados productos colaboraban con iniciativas económicas éticamente responsables (Correa, 2007).

En 1953 *Howard R. Bowen* escribe el libro titulado “*Social Responsibilities of the Businessman*” donde por primera vez se habla de una relación entre la empresa y la sociedad, dada sus aportaciones es considerado como el padre de la RSE y, la definió como: “obligaciones que tiene los empresarios para impulsar sus políticas corporativas y ayudar a la toma decisiones en función de objetivos y valores establecidos por la sociedad” (Bour, 2012).

Para Bowen, la idea de la RSE era de carácter voluntario pero su adopción podría favorecer a largo plazo a través de la disminución de conflictos económicos y el logro de los objetivos empresariales. Consideró a las organizaciones, como: “centros vitales de poder y decisión”, cuyas acciones repercutían directamente en la vida de los ciudadanos, por lo que, estas debían ser ejecutadas bajo lineamientos responsables. Esto supuso un cambio en la manera de entender la empresa y dio origen a varias teorías donde las organizaciones ya no eran entes aislados de la sociedad, sino actuaban como ciudadanos corporativos (Calvo, 2014).

Dado lo expuesto, las sociedades esperaban que las empresas vayan más allá de ofrecer bienes o servicios de calidad, tenían que considerar los impactos positivos y negativos que causaban en la vida de sus empleados y, en general, en todos los ámbitos y grupos sociales con los que interactuaban. Por lo que, una empresa responsable era la que realizaba donaciones eficientes que identificaban y focalizaban su acción social hacia un verdadero valor agregado a la comunidad, es así como, evolucionó la “filantropía empresarial” hacia la “inversión social de la empresa” (Guédez, 2014).

Los primeros intentos de RSE se desarrollaron durante los cincuenta, sin embargo, no es sino hasta 1963, que, el Instituto de Investigación de *Stanford* acuñó la palabra *stakeholders* refiriéndose a los grupos que tienen interés en las actividades de la empresa. Más adelante, Freeman y Reed (1983), popularizaron el término *stakeholder* bajo la premisa de ser cualquier individuo o grupo que es afectado por los objetivos propuestos por la empresa, esto supuso una aproximación para fundamentar la elaboración del concepto de RSE.

Ilustración 1. Pirámide de los stakeholders



Fuente: tomado a partir de Peirano (2014)

La siguiente ilustración, muestra la clasificación de los grupos de interés, en donde el consumidor lidera la pirámide como actor principal del fin que persigue la empresa, a continuación, le complementa el resto del público externo e interno cuya base se encuentra sostenida por los accionistas al ser el pilar que ayuda a la empresa a su continuo funcionamiento.

Autores como Davis (1960); McGuire (1963) y Walton (1967), expusieron sus definiciones de RSE, con especial énfasis en los esfuerzos centralizados para sus grupos de interés y defendieron la idea de que la responsabilidad social va más allá de los intereses económicos de la empresa, implica buscar bienestar socio económico, lo cual, se ve cumplido cuando se toma en cuenta los intereses de la sociedad.

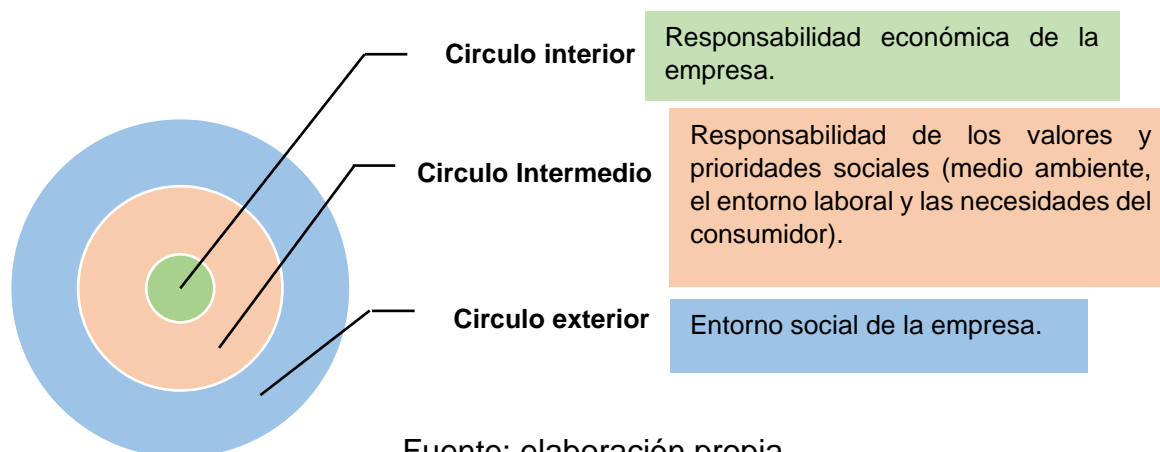
Los términos relacionados con RSE se convirtieron en el tema central de las discusiones empresariales en contestación de la masiva publicidad “*anti-business*” que se desató en consecuencia del descontento y la frustración social debido a numerosos artículos publicados, uno de ellos y probablemente el que causó mayor revuelo fue el de Friedman, con el título: “*The social Responsibility of business is to increase its profits*”, este artículo publicado por el *New York Times*, defendió que, la organización

tenía solo la responsabilidad de maximizar sus beneficios, dado que, los efectos sociales que causaban estaban saldados automáticamente con el pago de impuestos, la generación de empleo y el cumplimiento de las leyes (Milian Dueñas, 2015).

Tal acontecimiento, desató gran controversia entre los ecologistas, consumidores, periodistas, liberales y estudiantes, quienes comenzaron a generar publicidad agresiva en contra de las industrias que agotaban de manera excesiva los recursos naturales de su país. Esta crisis social, hizo que surgieran los primeros intentos de elaboración de lo que hoy se conoce como balance social en respuesta para restaurar la imagen pública de las instituciones que fueron desacreditadas a fin de recuperar la confianza perdida.

Las organizaciones estaban desorientadas y desalineadas, por lo que, a fin de asesorarlas y ayudarlas en 1971 el Comité para el Desarrollo Económico (OCDE), ejecutó una encuesta cuyos resultados arrojaron la necesidad que el pueblo tenía de que la empresa contribuyese con el desarrollo social de la comunidad, estas expectativas de los ciudadanos dieron origen a la teoría “los tres círculos concéntricos”, donde cada uno representaba los distintos enfoques de los objetivos empresariales.

Ilustración 2. Los tres círculos concéntricos



Fuente: elaboración propia

En la ilustración 2, el círculo interior representa las responsabilidades básicas que tiene la empresa para un desarrollo económico eficiente, el intermedio considera a la RSE como un elemento primordial para la administración eficiente de la organización y, el

que aparece en el borde exterior, representa las acciones positivas o negativas que ejecuta las actividades empresariales que no tendrán efectos inmediatos, pero los tendrán a mediano y largo plazo.

La larga trayectoria de la RSE, evidencia que, es utilizada bajo dos contextos similares: el primero, se basa en los hechos que la empresa realiza; y, el segundo, describe lo que harían, por lo que, este término tiene un enfoque descriptivo y normativo que genera impactos significativamente positivos en la empresa que lo aplica. Generalmente, los resultados suelen tener un efecto a largo plazo, también conocido con el término de sostenibilidad.

1.1.1 Definición de la Responsabilidad Social Empresarial

El concepto de Responsabilidad Social Empresarial es dinámico y multidisciplinario, esto genera gran controversia y debate por los diferentes postulados emitidos en el transcurso de la historia, de ahí que, sea considerado como un proceso de transformación evolutivo que guarda los objetivos de sus inicios: promover una cultura ética, apoyo a conflictos sociales y la defensa de sus grupos de interés.

El origen etimológico de responsabilidad proviene de dos palabras: respuesta y habilidad, de manera que, se infiere que la RSE consiste en la habilidad que tiene la empresa de responder a la sociedad por sus acciones como parte de reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho que se realiza libremente (Méndez, 2009).

A finales del siglo XX y a inicios del XXI, se presentaron varias definiciones de RSE realizadas por investigadores e instituciones internacionales, entre los criterios destacados se encuentran los realizados por: *Elibert y Parket* (1973), *Jones* (1980), *Van Marrewijk* (2003), *Lizcano y Moneva* (2004), los cuales defendieron que la aplicación de RSE es una obligación moral como parte esencial de la empresa; criterio que fue confirmado y apoyado por organismos internacionales como la Comisión Europea (2001) y la Oficina Internacional de Trabajo (2006).

Se coincide con el criterio de Davis (1973), quien afirma que la RSE implica ir más allá del cumplimiento estricto de las normas reglamentarias legales. Es por ello, que, si

bien ejecutar acciones responsables no es obligatorio, “la responsabilidad social empieza donde acaba la ley”. Dado que, cuando una empresa desempeña sus operaciones en función a objetivos sociales impuestos por una ley, no se dice que realmente haya implementado responsabilidad social dado que esta va más allá de lo que la empresa deba realizar por obligación legal, cumplir la ley no hace que la organización sea socialmente responsable y tampoco que se la considere como una organización sostenible.

Otro aporte es el de *Fitch* (1976), Oficina Internacional del Trabajo (2006), Foro de Expertos en Responsabilidad Social de las empresas (2007) y el Observatorio de RSC (2014), quienes afirman que, la principal responsabilidad de los impactos negativos que ocurran en la sociedad recae sobre la empresa en funcionamiento. Probablemente, los pioneros de esta filosofía fueron los investigadores *Elibert y Parket* (1973), cuando resumieron este ideal bajo la frase “no hacer cosas que estropeen el vecindario”, esta frase resalta el deber de las empresas a contribuir el desarrollo y mejora de la comunidad donde ejerzan sus operaciones, lo que hace que se maximice la creación de valor compartido.

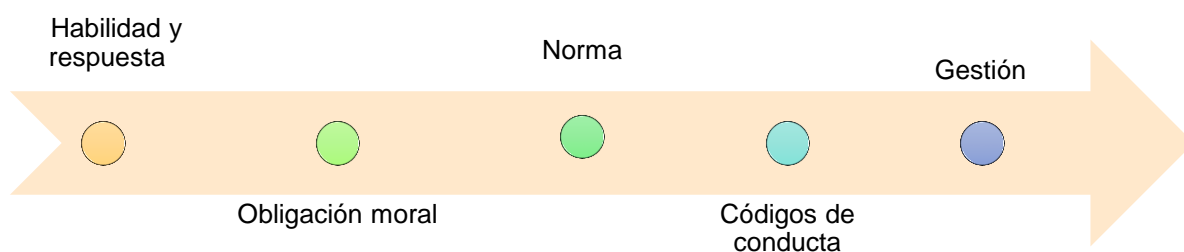
Una de las definiciones más relevantes en la historia de la RSE fue la registrada en el *World business council for sustainable development*, al considerarla como una forma en que la empresa asume su responsabilidad de planear programas que contribuyan al bienestar y desarrollo de la comunidad (World Business Council for Sustainable Development, 2002). Este concepto, busca la integración estratégica de la organización a través de prestar atención, comprender y satisfacer las expectativas de sus diversos grupos, de tal forma que, la empresa tenga un beneficio futuro sostenible.

En el mismo contexto, se toma como base para la investigación el desarrollado por Olalla, Sorhegui, Vergara, & Yturralde (2020), quienes describen a la RSE como la integración de los aspectos sociales y ambientales en las actividades empresariales, donde la empresa genera ganancias basadas en una “ética de buenas prácticas corporativas” dentro de una amplia gama de temas sociales y ambientales que incluyan: condiciones de trabajo, derechos humanos, medio ambiente, prevención de

corrupción, competencia leal, intereses de los consumidores, fiscalidad y transparencia.

Al respecto, la ilustración 3 sintetiza la evolución de las distintas definiciones que surgieron entorno al término de RSE hasta llegar a la actualidad.

Ilustración 3. Evolución del concepto de RSE



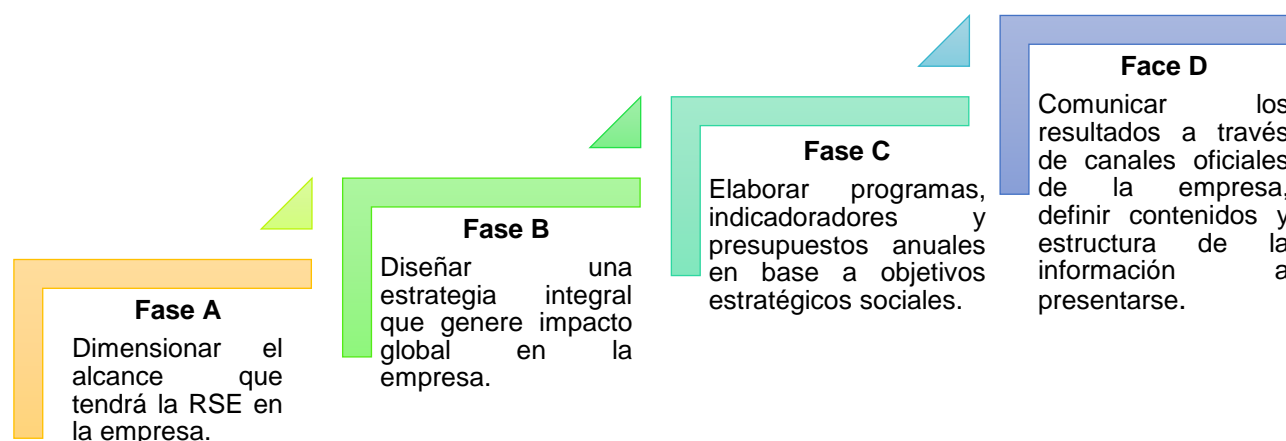
Fuente: modificado a partir de Casado (2006)

De los postulados citados, se resume que, la responsabilidad social es más que un compromiso con la comunidad, involucra la realización de buenas prácticas de mercadeo, comunicación responsable, un eficiente manejo de relaciones labores, sin dejar a un lado, la preservación ambiental y las acciones sociales.

Si bien es cierto que, adoptar responsabilidad social por sí sola no asegura mantener a la empresa en el tiempo, es igualmente cierto que sin RSE la empresa no tiene un verdadero éxito.

Como todo planteamiento estratégico, la empresa que implemente RSE en sus funciones se asegura de ejecutar una serie de procesos. En este sentido, Izaite (2012), propone cuatro fases para abordar el proceso, estas son:

Ilustración 4. Fases de la RSE



Fuente: tomado a partir de Izaite (2012)

Evidentemente, la implementación de políticas de RSE afecta directamente al rendimiento de la empresa, dando como resultado un impacto positivo visible a través de los beneficios que genera.

Entre estos Izaite (2012), cita los siguientes:

- Disminución de costos al evitar conflictos sociales, promover el diálogo y las relaciones sólidas con su público a través de principios y valores.
- Posicionamiento de la imagen y de la marca, puesto que, el implementar la RSE en la organización crea valor agregado y una fuerte estrategia al plan de negocios.
- Compromiso del consumidor, los compradores del producto o servicio admiran a las organizaciones que demuestran preocupación por el medio ambiente y se oponen a la corrupción.

- Disminuye la rotación del personal y atrapa talentos, los empleados se sienten motivados cuando su centro de trabajo los respeta e invierte en capacitaciones para mejorar su desempeño laboral.
- Crea empresas sustentables capaces de disminuir el riesgo y controlarlo, ideal para los inversores quienes necesitan garantizar la rentabilidad de sus acciones.

1.1.2 La responsabilidad social empresarial como modelo de gestión

Las empresas se encuentran en una evolución tecnológica, de servicio, infraestructura, talento humano e innovación debido a la globalización. En este sentido, las pequeñas, medianas y grandes empresas cambiaron su administración tradicional a una revolucionaria que involucre más a las personas y que considere algunos temas que por años se dejaron de lado como la RSE (Hernández, 2012). Bajo esta visión la responsabilidad social en las organizaciones es implementada como una manera de aplicar lineamientos o políticas sociales dentro del entorno empresarial, convirtiéndose en una gerencia más humanista y más sensible al entorno en el que se desenvuelve; ello requiere que, los negocios partan desde un código de ética que defina la cultura organizacional hacia un plan de negocios que fije sus metas (económicas, sociales y ambientales) y procure su cumplimiento eficaz.

En tal contexto, la empresa responsable se asegura de poner en práctica lo establecido en la planeación estratégica a través de controles que eviten monopolizar la administración, que propenda a cambiar el curso y desalinear la estrategia de la organización, por tanto, evita enfocarse en tener altas ganancias en un periodo puesto que podría desaparecer al siguiente.

La empresa que no elabore un proceso de planeación estratégica está destinada a desaparecer en el mediano plazo. En cambio, las empresas que cuentan con esta importante herramienta bien definida son capaces de enfrentar con éxito sus debilidades y amenazas.

La siguiente ilustración, muestra el proceso de mejora continua que experimenta una empresa desde sus primeros intentos de implementación de RSE hacia una estrategia que cree valor y genere impacto exponencial dentro de la economía de la empresa

Ilustración 5. La RSE como un modelo de gestión



Fuente: modificado a partir de Forética (2018)

Como se aprecia en la ilustración anterior, la incorporación de responsabilidad social en las empresas plantea nuevos escenarios y desafíos, dado que, pretende que se aplique inmediatamente a una empresa no es asunto fácil, debido a que, es considerada como un proceso integrado bajo un modelo sistemático regulado por la planificación estratégica de la organización (Bonomie & Añez, 2010). Pues, una organización responsable enmarcada en un modelo de gestión genera canales efectivos de comunicación que propenden al diálogo con todos sus grupos de interés.

La RSE visto como un modelo de gestión supone una transformación en su visión *shareholder-centric*, donde el accionista es el único actor principal hacia una visión *stakeholder-centric*, donde todos son protagonistas y comparten, entre sí, la atención dentro de los grupos de interés afectados por las operaciones de la empresa. Al evolucionar hacia esta última perspectiva, la RSE inicia un proceso de mayor integración tanto con sus áreas de trabajo interno como con su público externo, dando como resultado una gran área de potenciación de valor (Deloitte, 2019).

1.2. El Balance Social como herramienta de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial

En las últimas décadas, las organizaciones se comprometieron a funcionar de acuerdo con las expectativas de sus *stakeholders* y permitieron el desarrollo integral de sus empleados y la comunidad. Al respecto, el mercado exige cada vez mayor credibilidad y transparencia tal como menciona Tous y Ciruela (2005), asumir responsabilidad social no es suficiente sino se tiene una gestión social que resulte en un valor estratégico para la empresa y permita conquistar nuevos mercados. Dentro de este marco, y al mismo tiempo que la característica primordial de la RSE es la voluntariedad, se empezaron a establecer diferentes sistemas de medición del comportamiento socialmente responsable a través de promover la iniciativa de que las empresas realicen sus informes de sustentabilidad de manera voluntaria.

Los primeros Balances Sociales (BS) surgieron en Estados Unidos en la segunda mitad de la década de los 60 y comienzos de los años 70, donde era considerado como un estado de pérdidas o ganancias, con el fin de mejorar la imagen de las empresas privadas. Este se elabora a partir de comparaciones entre presupuestos y resultados, una vez culminado el período establecido.

En sus inicios fueron únicamente las empresas que cotizaban en bolsa quienes tenían que elaborar y publicar sus balances sociales dirigidos a los inversores. Sin embargo, en 1997 *Global Reporting Initiative* (GRI), decide crear una guía para la elaboración de informes basados en un triple impacto de carácter voluntario que tenga el mismo rigor, importancia y calidad que las cuentas anuales económicas de las compañías basadas

en cálculos obtenidos mediante indicadores de desempeño (Rodríguez González, 2012).

Los primeros países en obligar por ley a las organizaciones a elaborar informes de RSE, fueron: Francia y Holanda, bajo la idea de que las empresas no pasarán por alto las expectativas importantes como la libertad de expresión, las condiciones de trabajo, la seguridad laboral, el sentido de pertenencia, la información y comunicación interna. (Sanmartin, 2003). De esto se desprende, el hecho de que, Francia haya sido uno de los primeros países en promulgar una ley creada en 1997 que exigía a las grandes empresas desarrollar y ejecutar un BS anual complementario a los demás Balances Contables.

A partir de la década de los 70, se comienzan a organizar reuniones de trabajo a nivel académico para definir unánimemente el contenido del BS. En este sentido, la organización estadounidense *American institute of certified public accountants* se caracterizó por ser una de las patrocinadoras de los avances teóricos que sirve hasta la fecha como guías para la elaboración de informes de RSE (Serrano, 2015).

Los instrumentos tradicionales de medición cuantitativa, representados fundamentalmente por los clásicos “Estados Financieros”, tienen como limitante el establecimiento de resultados numéricos que en la generalidad carecen de un análisis profundo que vaya más allá de entregar información financiera.

La contabilidad tradicional versa sus lineamiento en normas estandarizadas de medición y valoración, posee un enfoque dirigido hacia los *shareholders* o también llamados accionistas, quienes poseen el único acceso a la información, por ende, es necesario recurrir hacia la contabilidad social que utilice sistemas de indicadores que permitan evaluar los hechos de carácter social, ético y ambiental con un enfoque dirigido hacia los *stakeholders* que permita crear difusión amplia del reporte de sus actividades a cada uno de los actores afectados por la actividad de la empresa.

Tanto el balance contable como el social permiten interpretar realmente la situación económica y patrimonial de la entidad y son presentados conjuntamente al final de cada período. El objetivo de los dos balances es reunir evidencias válidas y suficientes

para que las partes interesadas certifiquen la hipótesis de que la empresa en marcha es sustentable en el tiempo (Viegas, 2014).

De acuerdo a una investigación académica realizada por Ioannou & Serafeim (2011), en el que se realizó un análisis comparativo en más de 58 países donde se midió los efectos positivos de los informes de RSE, se concluyó que, la utilización del BS en las empresas conduce al incremento de compromiso de prácticas sociales responsables por parte de los líderes al mando, ayuda a crear prioridad al desarrollo sostenible, aumenta el índice de capacitación al personal, motiva la práctica de ética empresarial, lo que, disminuye la corrupción y aumenta la credibilidad.

Los efectos solo serán visualizados en los países con fuertes mecanismos de aplicación de RSE y aquellos en donde los informes son divulgados con regularidad.

Los principales modelos de reportes de responsabilidad social a nivel internacional, son: el Reporte Global (GRI), creado por el Instituto de Economía Ambientalmente Responsables (CERES), el presentado por el Instituto de Responsabilidad Social y Ética (AA1000) y el modelo IBASE, planteado en Brasil basado en indicadores para representar información cualitativa en cifras numéricas.

En lo que respecta a Latinoamérica, Argentina decretó en el 2002 obligatoriedad de presentar un BS a las empresas con más de quinientos trabajadores, mientras que, Chile y Brasil establecieron modelos regionales sustentables (Guerrero & Sandoval, 2011). En este sentido, la siguiente tabla cuadro presenta lo rubros que figuran en el momento de elaborar un BS y su equivalencia contable:

Tabla 1. Contenido del BS y su equivalencia contable

Connotación Contable	Connotación Social y Humana
Activo	Sueldos y salarios Beneficios sociales Mejora en las condiciones de vida Capacitación y desarrollo
Pasivo	Política social y humana
Capital	Personal

Fuente: tomado a partir de Sánchez (2001)

Dado lo expuesto, el activo se relaciona con los sueldos, beneficios sociales, capacitaciones y mejoras en las condiciones de vida en los empleados, a fin de garantizar motivación, fidelización y productividad dentro de un buen ambiente laboral.

A su vez, el pasivo es equivalente a la política social y humana, puesto que, es un recurso que toma la empresa de afuera. Si esta política social está bien esquematizada, actúa como apalancamiento para elevar el rendimiento financiero y el bienestar de todo su entorno. De la misma forma, la política humana es valorizada mediante continuo mantenimiento. Cuando ambas políticas actúan en armonía, la empresa regresa a la sociedad lo que tomó de ella: fuerza e intelecto laboral.

Al respecto, el personal es considerado como un capital vital de la empresa debido a la importancia que representa tener empleados con un vasto conocimiento en sus tareas laborales. Por lo expuesto, el activo representa la contrapartida de las acciones sociales y los esfuerzos realizados, para que, el capital junto con las políticas sociales y humanas funcionen dentro de un marco de una empresa responsable.

El crecimiento empresarial se sustenta en la manera de gestionar su administración. Esto supone, lograr una rentabilidad económica sin comprometer la sostenibilidad ambiental y la equidad social. Es por ello, que una buena gestión tiene efectos a largo plazo, para ello, la organización desarrolla habilidades para mantener relaciones duraderas y rentables con los grupos de interés algunos aspectos importantes que la empresa propende para garantizar su sostenibilidad, se destaca las siguientes: selección de canales efectivos de diálogo, comunicación para mantener informados a su público interno y externo, definición clara de su cultura organizacional fundamentada en su código de ética y las metas establecidas.

En conclusión, los reportes de sostenibilidad como lo es el BS social son una respuesta ante las demandas sociales sobre el requerimiento de información de tipo social y económica que la contabilidad tradicional no responde, por lo que, queda insatisfecha.

1.2.1 Definición del Balance Social

El término engloba una nueva forma de buscar canales de información basados en el principio de mayor participación social. En este sentido, el público quiere saber cómo las empresas logran cumplir sus objetivos sociales y cuál es el impacto positivo que genera esta contribución.

Al respecto, en los últimos años varias organizaciones internacionales y nacionales elaboraron y difundieron públicamente sus balances sociales, a razón de que, son sistemas de evaluación para conseguir un crecimiento sostenible mediante la valoración de la labor de una empresa y su repercusión en la comunidad mediante el análisis de su entorno social y ético.

La elaboración del BS consiste en reunir, ordenar y evaluar información de carácter social con alcance público según la naturaleza y los intereses de la actividad empresarial, donde los datos hallados son cuantificados para ser comparados con información histórica registrada de la misma empresa u otras relacionadas a su sector empresarial, el BS permite obtener conclusiones de las fortalezas y debilidades del accionar social (Correa, 2007).

La filosofía del BS requiere que la empresa exponga todas sus actividades, programas y acciones, mediante indicadores que permitan visualizar de manera clara a sus grupos de interés el impacto que genera las políticas de RSE. Asimismo, al ser elaborado por varios profesionales que forman parte de la empresa (administradores, contadores, economistas, analistas), se tiene la capacidad de reflejar y medir cómo la empresa interactúa como una unidad funcional con el resto del mundo, su principal función consiste en difundir y multiplicar el ejercicio de la responsabilidad social (DERES, 2020).

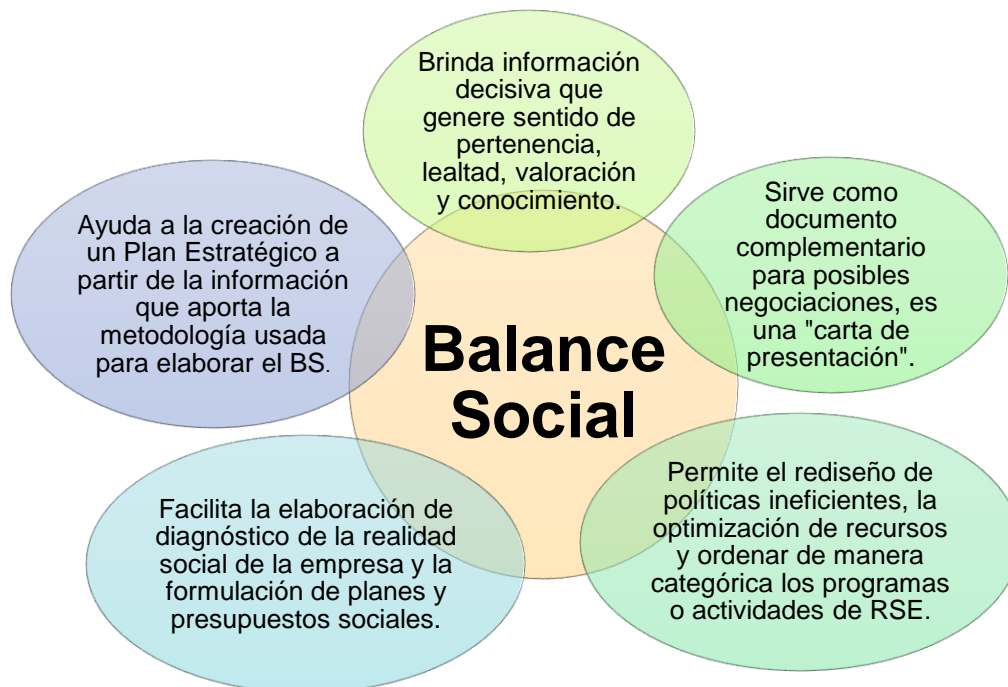
El BS cuantifica los datos sociales de la organización mediante la evaluación a las áreas de actividad con las que se vincula, estas son: área de recursos humanos, área corporativa, área de compras (proveedores) y los consumidores. De esta forma, mantiene un mayor control sobre sus políticas y programas relacionados con su Responsabilidad Social (RS) y existe la posibilidad de crear mejora continua en sus

acciones. Sin embargo, para poder implementar un BS dentro de una empresa se requiere ejecutar ciertas actividades internas y externas establecidas por Serrano (2015), entre estas figuran destacan:

- Documentar información sobre los impactos sociales que genera las operaciones de la empresa.
- Establecer un presupuesto para contrarrestar los impactos ocasionados.
- Realizar constantes evaluaciones de los resultados alcanzados.
- Elaborar cuadros comparativos en el proceso de valoración de resultados alcanzados a fin de obtener información para mejora continua.

Para desarrollar una concepción más holística, se analiza cada una de las vertientes y las bases fundamentales que posee el BS como instrumento de comunicación de la gestión social, tales como: destinatarios, grado de credibilidad y cuantificación, metodología y, consecuentemente, el tipo de canal a utilizarse para transmitir la información. Para el autor Perissé (2018), existen cuatro pilares esenciales para la elaboración del BS, estos son: información ambiental y de recursos humanos, informes de beneficios y contribuciones sociales y estudios sobre el valor económico agregado de la empresa. Al respecto, la siguiente ilustración presenta argumentos a favor de la elaboración del BS en la organización al cierre de sus operaciones.

Ilustración 6. Ventajas del BS



Fuente: tomado a partir de Colina & Senior (2008)

Dado lo expuesto, implementar la RSE y en consecuencia elaborar un BS no es una decisión de inversión, producto, localización o procedimientos de fabricación, más bien, es una decisión basada en una gestión de recursos que utiliza al BS como un medio para comunicarse con los grupos sociales, a fin de anticipar problemas que se susciten dentro y fuera de la empresa.

En tal sentido, la instrumentación del BS permite encontrar el equilibrio entre una gestión económicamente viable y una gestión socialmente responsable. Bajo lo anterior descrito, es un documento importante para la organización como una radiografía que presenta su aspecto humano y social, considerando que, la supervivencia de una empresa depende una buena interacción entre los elementos ambientales a su alrededor.

1.2.2. Elaboración del Balance Social

Para elaborar e implementar el BS en una empresa es necesario que existan una serie de condiciones, aunque no es necesario realizarlas en un orden estricto, si se propende a realizarlas simultáneamente para que exista un proceso continuo de gestión. De acuerdo con lo descrito Balaguer & Caballero (2003), plantean una serie de criterios:

1. Definir y planificar acciones. Las acciones y políticas son establecidas de acuerdo al plan estratégico, no son prácticas informales o acciones aisladas improvisadas, a fin de evitar de que el BS sea considerado como un informe y no como una herramienta de gestión que permite planificar y ejecutar acciones coherentes.
2. Elaborar un diagnóstico de la realidad interna, previo a la elaboración del BS, se realiza un informe social que figure como un diagnóstico inicial sobre las condiciones actuales de la empresa.
3. Definir objetivos sociales. Plantearse objetivos sociales supone una guía para dirigir a la empresa en una misma dirección, estas metas son realistas y, por tanto, se recomienda consultarlas con los sectores involucrados.
4. Asignar responsabilidades al equipo de trabajo y capacitarlo. Es importante que, se cuente con organigramas dentro de la empresa, dado que, facilita la asignación de tareas a desarrollarse. Por otro lado, mantener un equipo de trabajo capacitado favorece la coordinación para el desempeño de responsabilidades asignadas.
5. Diseñar un plan de trabajo. La empresa clasifica la información en datos que sean capaz de ser medidos, selecciona los canales de información, elabora cronogramas de actividades y asigna sus recursos.
6. Elegir un modelo y los flujos de información. Cada empresa define las variables y los indicadores a utilizarse para controlar y evaluar su gestión social.
7. Análisis de información. Una vez aplicados los indicadores para el BS, los datos son analizados y evaluados frente al cumplimiento de las metas sociales y no son tratados como datos aislados.

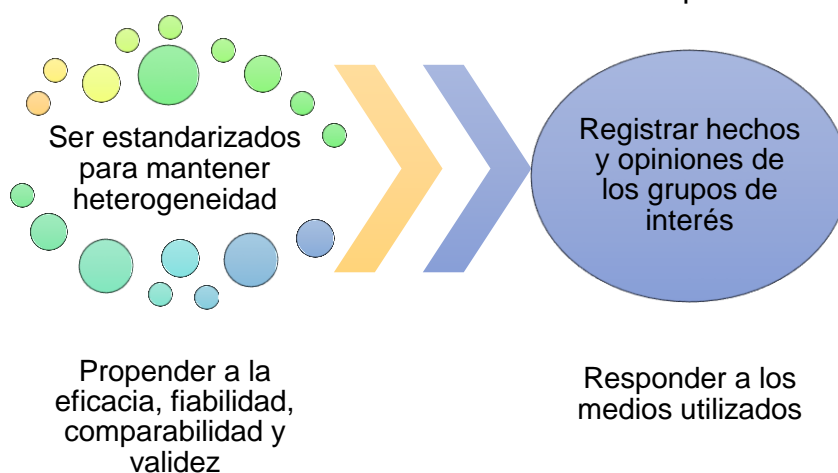
Para que el BS sea un instrumento de información social, es preciso que se apoye en un sistema de información adecuado que permita dar respuesta de manera flexible y abierta a las exigencias sociales, por tanto, las organizaciones definen el contenido de la información que se quiere divulgar.

1.2.3. Indicadores y variables del modelo del Balance Social

Los indicadores son herramientas que permiten medir impactos y sintetizar los resultados obtenidos de la actividad de RS ejecutada por la empresa. Al respecto, la utilización de indicadores se considera como un sistema de control que permite la evaluación y medición de los resultados, aspecto en el que radica la importancia de su uso continuo a lo largo del ciclo de vida de la empresa (Colina & Senior, 2008).

La siguiente ilustración, resume las características que tienen los indicadores de RSE de manera que sean verificados y validados para su uso y aplicación.

Ilustración 7. Características de los indicadores para el BS



Fuente: tomado a partir de Tamayo (2018)

De acuerdo con la investigación de Tamayo (2018), el uso de indicadores de RSE responde a dos causas. La primera, consiste en ayudar a gestionar e implementar actividades a la organización para ser más responsable y transparente, la segunda, provee una visión más clara de los principales conceptos de desarrollo sostenible y la RSE.

Es por ello, que las organizaciones necesitan ser creativas para utilizar indicadores que otorguen legitimidad de la contribución de la empresa al bienestar social, tal medida, evita que la RSE se convierta en una estrategia de mercadotecnia de moda y la fortalece como una estrategia valiosa del negocio.

Al respecto, el Instituto ETHOS de Brasil en alianza con otras organizaciones dedicadas al desarrollo sostenible crearon los Indicadores del Programa Latinoamérica de Responsabilidad Social Empresarial (PLARSE), que tiene como fin, fortalecer el movimiento de RS en Latinoamérica a través de compartir experiencias y conocimientos entre las organizaciones participantes.

Basado en todo lo planteado, se coincide con Lima & López (2012), quienes postulan que, los indicadores están organizados en torno a siete aspectos dentro de un cuestionario del que CERES dispone como herramienta de diagnóstico, estos son:

1. Valores, transparencia y gobierno corporativo
2. Público interno
3. Medio ambiente
4. Proveedores
5. Consumidores y clientes
6. Comunidad
7. Gobierno y Sociedad

Una vez definidas las variables y los indicadores, se diseña el sistema de recolección de información que se requiere implementar en la organización, para ello, se examina la información recolectada para verificar si es real, confiable y suficiente para basar la toma de decisiones sobre su credibilidad. Dado que, los datos están dispersos y se escoge la clase de presentación y el equipo de trabajo responsable que ejecutará todas las actividades hasta llegar al objetivo final (Organización Internacional del Trabajo, 2001).

Es así que, un sistema de información funcional es periódico y sus resultados son analizados críticamente bajo un contexto de control y de gestión.

1.3. Marco legal en Ecuador de la responsabilidad social empresarial

En el caso ecuatoriano, la RS hace más de una década es vinculada al ámbito empresarial en las organizaciones que establecen objetos sociales y requieren regular sus procedimientos internos y externos bajo el cumplimiento de una normativa.

En cuanto a la regulación de la RS en el Ecuador, se encuentra dispersa en la legislación nacional, por lo que, el Estado dispone de un marco jurídico que en conjunto regulan ciertas dimensiones para las prácticas de RSE, entre algunas de estas normas técnicas figuran: ISO 26000, AA 1000, ISO 8000. Asimismo, la legislación vigente en Ecuador se apoya en cuatro dimensiones de acuerdo a Lima & López (2012), estas dimensiones pasan transversalmente por todos los cuerpos legales hasta convertirse en un proceso regulado, estas son:

1. Las que se vinculan con el medio ambiente.
2. Las mediadoras entre el Estado, la Sociedad y la Empresa.
3. Las reguladoras con el público externo (clientes, usuarios).
4. Las intercesoras con el público interno (trabajador).

En tal sentido, algunas de las leyes que amparan la aplicación de la RSE bajo las cuatro dimensiones citadas, son: la Constitución Política, Ley Orgánica de Transparencia y Administración de la Información Pública, Ley de Gestión Ambiental, Ley de Protección al Consumidor, Código de Trabajo y, en el caso particular, la Ordenanza Municipal de la ciudad de Quito No. 333, en la cual, se incentiva a las empresas del distrito de la capital a implementar prácticas responsables en las empresas. También, en la Ley de la Economía Popular y Solidaria aparece la dimensión de la RSE como una práctica que será reflejada en los documentos denominados balances sociales de las cooperativas nacionales (Saltos & Umaquina, 2017).

En el caso de la Constitución de la República del Ecuador emitida en el 2008 de acuerdo a Saltos & Velázquez (2019), en tres de sus artículos se hace referencia a la RS, dando énfasis al derecho a la propiedad al considerarlo como un derecho básico garantizado por el Estado ecuatoriano en todas sus formas, con función y

responsabilidad social y ambiental (Art. 66), otro artículo en el que es mencionado la RS es en el deber de todos los ecuatorianos para la consecución del buen vivir al producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental (Art. 278). El último artículo, hace alusión a las universidades y escuelas politécnicas al gozar de autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica al no eximir las del sistema de ser fiscalizadas, de actuar con responsabilidad social, rendición de cuentas y participación en la planificación nacional (Art 355).

Actualmente, el Gobierno de Ecuador a través del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 “Toda una Vida” y la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), garantiza a los ciudadanos no ser excluidos de la sociedad y les asegura que sus derechos fundamentales no serán vulnerados, el Plan Nacional fue diseñado para fomentar la sostenibilidad ambiental, fortalecer el sistema socioeconómico y solidario e impulsar la transformación de la matriz productiva.

En aspectos vinculados al medio ambiente, se identificaron acciones concretas para promover las prácticas sociales mediante el Ministerio del Ambiente al autorizar la deducción impositiva del 100% de la depreciación y amortización de maquinarias y tecnologías amigables con el medio ambiente que permitan reducir el consumo de agua, energía y combustibles, a fin de estimular el uso de energía renovable y de disminuir al mínimo el impacto ambiental del sector industrial (Saltos & Umaquina, 2017).

1.3.1 Gestión forestal sostenible en Ecuador

Ecuador se caracteriza por ser uno de los países megadiversos del mundo rico en recursos forestales, el 44,7% del área total del suelo del país es apto para el uso forestal. El área estimada de bosque nativo es de 11,5 millones de hectáreas, de las cuales, el 80% se localiza en el Oriente, el 13% en la Costa y el 7% en la Sierra; estos bosques son los suministradores de productos forestales, como: maderas, resinas, cortezas, leña, frutos y otros elementos de la flora y fauna silvestre (Zúñiga, 2010).

En consecuencia, es esencial el manejo sustentable de sus bosques como parte del patrimonio natural del Ecuador para que las futuras generaciones se beneficien de los

bienes y servicios que estos producen; para alcanzar el logro de este objetivo, es necesario adecuar las prácticas forestales y mejorar la sostenibilidad de su gestión, dado que, son la base para el mantenimiento de las masas forestales y la lucha contra la pérdida de la biodiversidad.

De acuerdo al Ministerio Del Ambiente (2016), se deforestan en promedio 47.070 ha/año. Esta situación es considerada en forma unánime una amenaza alarmante, lo cual exigió el establecimiento de políticas para el manejo forestal a través de la formulación de normas para el aprovechamiento de los bosque ecuatorianos. En este sentido la legislación forestal vigente, se resume a continuación:

Tabla 2. Normas vigentes para la industria forestal

Norma Vigente	No. Acuerdo Ministerial	Fecha de publicación	Detalle
Normas para el Manejo Forestal Sostenible de los Bosques Húmedos	125	23-02-2015	Establece principios, criterios e indicadores para regular el manejo forestal de los bosques húmedos a través de una renovación del concepto tradicional del aprovechamiento forestal.
Procedimientos para autorizar el aprovechamiento y corta de madera	139	05-04-2010	Implanta procedimientos administrativos para autorizar el uso sustentable de los recursos forestales maderables.
Normas para el Manejo Forestal Sustentable de Bosque Seco	244	28-08-2007	Dicta regulaciones para el manejo y aprovechamiento forestal sustentable de bosques secos.
Manual Operativo para el Incentivo al Manejo Forestal Sostenible	187	01-07-2014	Contiene procedimientos, requisitos, beneficios y más condiciones para la aplicación de los incentivos al Manejo Forestal Sostenible.

Fuente: elaboración propia

Además de las normativas antes expuestas, el Gobierno del Ecuador establece como base fundamental para su política y legislación forestal las siguientes regulaciones:

- Código Orgánico Ambiental (COA).
- Texto unificado de legislación ambiental secundario, libro iii del régimen forestal.
- Normativa para el aprovechamiento forestal para bosques nativos, bosques cultivados, sistemas agroforestales, regeneración natural, arboles relictos.
- Normas del sistema de regencia forestal.
- Ley orgánica de tierras rurales y territorios ancestrales.

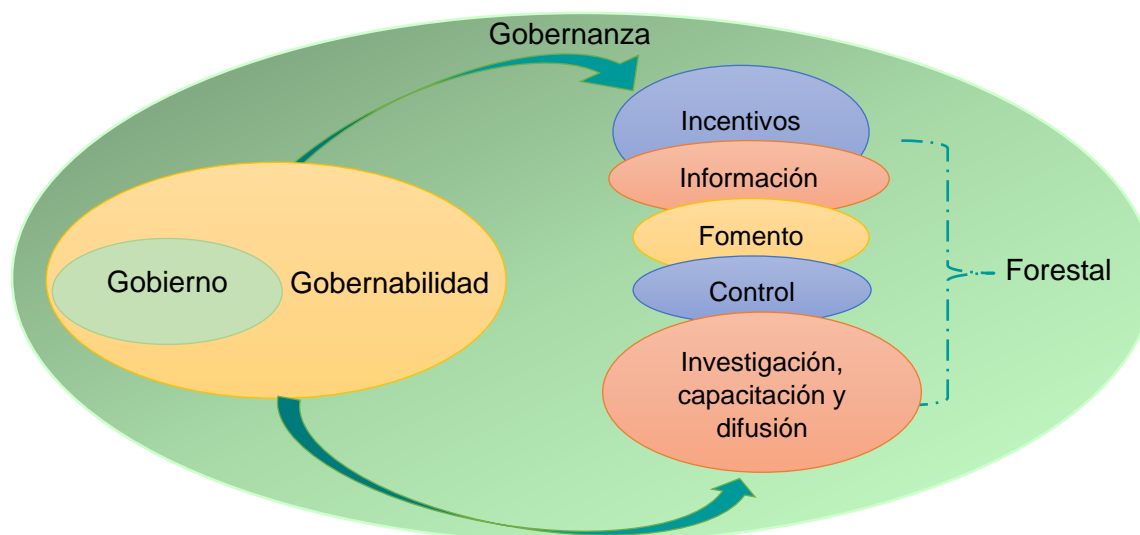
En tal sentido, el sector forestal es uno de los sectores de la economía del país priorizados para impulsar el cambio en la matriz productiva. Y, según la Asociación Ecuatoriana de Industriales de Madera (AIMA), la industria forestal se desarrolla en cuatro cadenas productivas: madera aserrada, tableros, biomasa - papel y cartón, todas ellas utilizan sus recursos eficientemente, lo que, las convierten en un modelo de producción de economía circular.

Asimismo, de acuerdo a las cifras del AIMA en el primer semestre del 2020 se registraron varios desplomes en las exportaciones, por ejemplo: 14,4% de exportaciones no petroleras, 14,7% de las exportaciones de café y el 0,7 en la industria camaronera. No obstante, la industria forestal en el mismo año experimentó un crecimiento total del 99,1% debido a proyectos de creación de energía eólica en China, donde su materia prima directa es la balsa ecuatoriana representada con el 43% de las exportaciones de este sector, seguida del 34% en la venta de tableros y el 9,17% en teca y maderas tropicales (Loza, 2020).

La nueva Constitución de la República del Ecuador, establece un nuevo marco donde la naturaleza es percibida como un sujeto de derechos a la conservación, aprovechamiento sustentable y recuperación. Sin embargo, la implementación plena de los preceptos constitucionales requiere fortalecer la política forestal, por lo que, el Ministerio del Ambiente como ente regulador establece una Estrategia Nacional para el Desarrollo Forestal Sustentable basado en un nuevo modelo de gestión (Poveda, Rivera & Suriaga, 2015).

Dado lo expuesto, el Modelo de Gestión de Gobernanza del Patrimonio requiere la participación activa de los actores involucrados: finqueros, comerciantes forestales, comunidades locales, organismos de la sociedad, gobierno central y local. Con lo cual, la implementación de gobernanza forestal en el Ecuador se basa en cinco ejes principales representados en la siguiente ilustración.

Ilustración 8. Ejes principales del Modelo de Gobernanza del Patrimonio

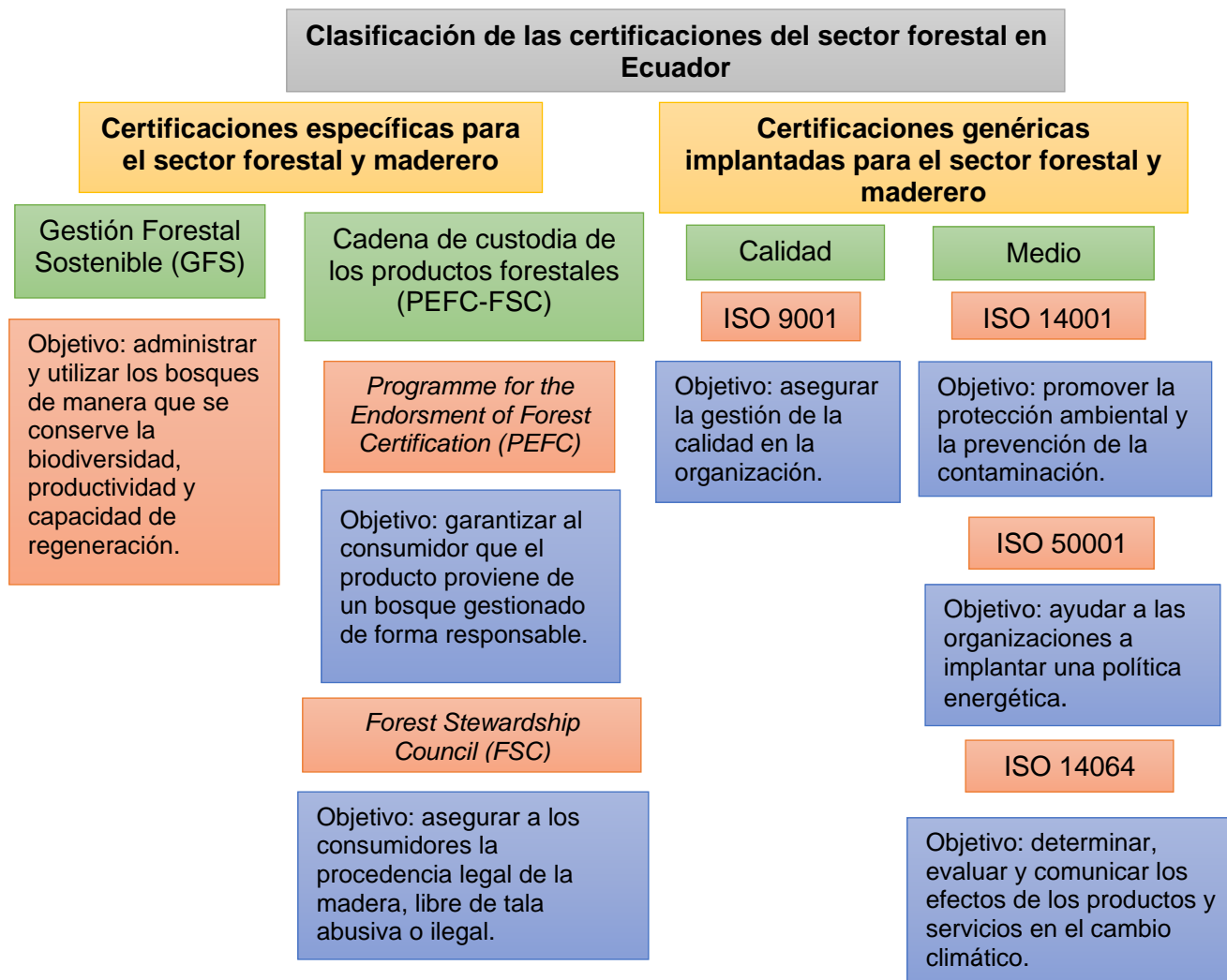


Fuente: tomado a partir del Ministerio del Ambiente (2012)

Ante lo mencionado, la adecuación de las prácticas forestales y la sostenibilidad de la gestión forestal son consideradas parte principal del mantenimiento de las masas forestales y la lucha contra la desertificación y pérdida de la biodiversidad. En este sentido, los organismos internacionales que fomentan la conservación del patrimonio natural crean certificaciones como herramientas de los gestores y propietarios forestales para expresar públicamente su compromiso con la gestión forestal responsable.

Es así que, de acuerdo a la Asociación Española de Normalización y Certificación Ecuador, existen dos tipos de certificaciones, la siguiente ilustración resume los tipos de certificaciones con cada una de sus divisiones y presenta una descripción de la certificación.

Ilustración 9. Clasificación de las certificaciones del sector forestal en Ecuador



Fuente: elaboración propia

CAPÍTULO II. DISEÑO METOLÓGICO

En este capítulo, se pretende describir las diferentes herramientas a emplearse para dar cumplimiento al segundo objetivo específico planteado. Para ello, se realiza un diagnóstico de las condiciones actuales en la que se sitúan las empresas fabricantes de aglomerados con respecto a su RS. En este apartado, se aborda el tipo de investigación y la población a ser estudiada, así como, los procedimientos para la obtención de información y los instrumentos de análisis para obtener resultados satisfactorios para la empresa.

2.1. Tipo, enfoque e instrumento de la investigación

Los abordajes de los enfoques de investigación son desarrollados en base al problema y la forma en la que se busca dar solución, con lo cual, la metodología está basada en un enfoque mixto. En razón, de que, se permita una evaluación panorámica de las dificultades y problemas suscitados dentro del proceso de investigación dando como resultado un “mayor poder de entendimiento” (Sampieri, 2014).

A través del enfoque mixto, se obtiene la mayor cantidad de información indispensable para elaborar un sistema de diagnóstico veraz, lo cual, abarca una serie de estudios analíticos que permitan determinar la situación social, laboral y económica de la empresa.

Para elaborar un BS, no solo se requieren resultados en expresiones numéricas o porcentuales, es necesario identificar y analizar las variaciones o desviaciones de las metas establecidas. En este sentido, el enfoque mixto reúne todas las características indispensables para dar cumplimiento al objetivo general del estudio. De la misma manera, el empleo correcto de este enfoque ayuda a obtener un reporte de responsabilidad fidedigno al considerar diversas fuentes y permitir la exploración y explotación de los datos, contextos, análisis y la multiplicidad de observaciones que rompen con la investigación “uniforme” (Bastidas, Durán & Espín, 2017).

El tipo de investigación aplicada es descriptiva, puesto que, permite ordenar características de la realidad, especificar propiedades observadas de acuerdo con el problema, enumerar técnicas y estrategias que utiliza la empresa, a fin de determinar su situación actual. Al respecto, estos estudios suelen tener un alto grado de precisión,

debido a que, fundamentan su desarrollo sobre el método cualitativo y cuantitativo para precisar los resultados obtenidos (Sampieri, 2014).

En el mismo sentido, la investigación también se asocia a su capacidad explicativa, con la finalidad de poder familiarizarse a profundidad con el tema objeto de estudio. De esta manera, permite identificar y validar la información publicada por los autores que se toman como referencia para el desarrollo del estudio.

Para diagnosticar las necesidades y problemas que presenta la empresa, se aplica una investigación de campo, dado que, facilita el estudio de la situación actual y el aplicar los conocimientos prácticos que proporcionen información verídica de la realidad social a través de la recolección de datos y su análisis.

Las principales fuentes de información que se emplean para el estudio, son: programas de responsabilidad social, informes de las áreas a estudiar, estados financieros, indicadores económicos, sociales y ambientales.

Relacionado a lo metodológico, no es necesario calcular muestra, dado que, se considera la población como tal, porque, es muy pequeño el universo. No obstante, la definición de la población plantea que es un conjunto de elementos definidos, accesibles y limitados que cumple con una serie de criterios predeterminados, cuando se logra una apropiada selección es posible extrapolar los resultados confiables a otras poblaciones similares (Arias, Miranda & Villasís, 2016).

Para la selección de los participantes de la investigación se toma en cuenta a todos los miembros de la población que reúnen características homogéneas, a fin de obtener conclusiones confiables. Asimismo, las áreas de trabajo vinculadas directamente en la elaboración del BS, son: responsabilidad social, talento humano, *marketing*, contabilidad, compras y producción. Al respecto, la tabla 3, resume la población considerada, que incluye al personal administrativo.

Tabla 3. Personal administrativo de Aglomerados Cotopaxi

No	Nombre	Cargo
1	Bernardo Pérez	Gerente General
2	Fernando Buitrón	Gerente de Talento Humano
3	Xavier Villarroel	Gerente de Producción
4	Paúl Maldonado	Responsabilidad Social
5	Mónica López	Compras
6	Blasco Chacón	<i>Marketing</i>
7.	Cristian Molina	Financiero

Fuente: tomado de Aglomerados Cotopaxi S.A. (2021)

Con respecto a la recolección de la información, se desarrollan las técnicas y tipos que existen y que se adecuan al tipo de organización. Las mismas que, son utilizadas por el analista para ejecutar los sistemas de información. En este sentido, recolectar datos consiste en abstraer información empírica de conceptos, está orientada a crear las condiciones para la medición de variables donde se utilicen datos que expresan una abstracción de la realidad (Chávez, 2008).

A fin de cumplir con el objetivo de obtener la mayor cantidad de información posible de la empresa para construir un balance social capaz de constituirse un indicador de responsabilidad social, se obtiene información a través de dos fuentes: primarias y secundarias.

- Como fuente primaria, se toman datos e información exclusiva de la compañía y sus grupos de interés, relacionada a todo tipo de documentación que acredite la ejecución de RSE dentro de Aglomerados Cotopaxi S.A.
- Las fuentes secundarias están compuestas por documentos concernientes a informes de gestión, textos, revistas y demás estudios relacionados con normas de RSE. Además, se toma en cuenta, modelos bases como el propuesto por GRI, IBase, y la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE) como referentes para la elaboración del informe social. Para elaborar las encuestas, se toma como guía los requisitos de información sobre RSE que exige la “*Loi Grenelle 2*” de Francia.

Los principales instrumentos que se emplean dentro de la investigación para obtener respuestas veraces y se utilizan en el diagnóstico de la empresa, son: las entrevistas y las encuestas.

- Entrevista: consiste en realizar preguntas de investigación orales al jefe de área de RS en la empresa Aglomerados Cotopaxi, mediante una conversación de tipo abierta.

A su vez, dado que el estudio versa su contenido en esta área de estudio es primordial obtener información suficiente de las estrategias, periodicidad en el desarrollo de los programas de RS, aspectos de abordaje en el área y mejora continua.

Tabla 4. Cronograma de entrevista

Entrevistado	Área en que se desempeña	Temas para tratar	Tiempo de realización	Lugar
Ing. Paul Maldonado	Responsabilidad Social	Inducción sobre el funcionamiento del área en la empresa y espacios protegidos	Miércoles 9:00 am-12:00 am	Instalaciones de la empresa

Fuente: elaboración propia

- Encuestas: son un conjunto de preguntas escritas que el investigador aplica a los objetos de estudio, con el objetivo de obtener información empírica necesaria para determinar valores o respuestas. En este caso, las encuestas son aplicadas a los gerentes de las áreas vinculadas a la RSE.

Una vez aplicadas las encuestas, se espera obtener un diagnóstico de la situación actual de la empresa que permita evaluar aspectos que serán mejorados y conservados, dicho procedimiento, sirve como base fundamental en la ejecución del BS como objetivo fundamental del estudio.

Tabla 5. Cronograma de encuestas

	Necesidad de la información	Tipo de información	Encuestado	Área en que se desempeña
1.	Sostenibilidad en el manejo de la empresa.	Primaria	Eco. Bernardo Pérez	Gerente General
2.	Grupos de interés, certificaciones ambientales, convenios y áreas protegidas.	Primaria	Ing. Paul Maldonado	Responsabilidad Social Empresarial
3.	Uso y consumo de materias primas, planes de reducción de consumo, subproductos y desperdicios.	Primaria	Ing. Javier Villarroel	Producción
4.	Abastecimiento de materias primas directas e indirectas, planes de reducción de consumo, proveedores.	Primaria	Sra. Mónica López	Compras
5.	Remuneraciones, incentivos, clima laboral, retención y reasignación de puestos de trabajo.	Primaria	Ing. Fernando Buitrón	Recursos Humanos

Fuente: elaboración propia

2.2. Caracterización de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A

Aglomerados Cotopaxi S.A, se constituyó mediante escritura pública el 23 de noviembre de 1977 por Juan Manuel Durini Palacios y un grupo de emprendedores. Desde sus inicios, su principal actividad económica es la fabricación de tableros de madera para el sector de la construcción con tecnología a la vanguardia y orientado a la tendencia y moda.

La empresa consciente de que la materia prima para elaborar los productos ofertados en la fábrica proviene de recursos forestales renovables, en 1978 realiza la primera compra de bosques de pino y tierras para plantaciones forestales. Para el siguiente año, en 1979, la empresa inicia su producción tras adquirir una moderna máquina con tecnología de punta importada desde Alemania. En este sentido, el primer producto al servicio de la comunidad fue el tablero de partículas aglomeradas. A fines del mismo año, la organización alcanza un logro enmarcado, al incorporar la primera línea para recubrimiento de tableros del país, dicho hito histórico, la convirtió en una de las

principales compañías del sector industrial, lo cual generó mayor valor agregado a sus productos y permitió la expansión de gama de colores según la necesidad del mercado nacional e internacional.

Tras treinta y dos años de producción continua y apostando por el desarrollo sostenible del país, la empresa decide implementar prácticas de RSE en el 2010, dando comienzo a una nueva era. En base a esta visión, Aglomerados Cotopaxi crea un programa, en el cual, fomenta la forestación y reforestación en tierras con buenas condiciones para la plantación regulado por las políticas y principios del consejo de manejo forestal.

Actualmente, la empresa cuenta con un área encargada de implementar programas relacionados a la RSE, entre los principales programas se destacan los siguientes:

- Programas de educación;
- Programas de salud;
- Programas de diálogo social; y,
- Programas de desarrollo económico.

Para la elaboración de la misión, visión y valores, la empresa usa como punto referencial el desarrollo sostenible, a fin de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones, estas son:

Misión

Somos una industria forestal, líder en la creación de plantaciones, producción y venta de tableros de madera, comprometida con el desarrollo sostenible.

Visión

Ser líderes en la industria maderera regional, la mejor opción para nuestros clientes y sinónimo de excelencia empresarial.

Valores

- Integridad
- Pasión
- Austeridad
- Compromiso

2.3. Propuesta de la investigación

La elaboración del BS en una empresa es un proceso que inicia con la contribución activa y voluntaria sobre el mejoramiento económico, social y ambiental hacia sus grupos de interés, seguidamente, se implantan políticas sociales internas y externas que contribuyan a mejorar su situación competitiva y les permita generar un valor agregado.

Los resultados de la aplicación de las políticas sociales se exponen, miden y divulgan de manera clara y concisa, mediante el BS. En este contexto, previo a la preparación del BS, la empresa analiza su desempeño dentro de sus límites y exigencias impuestas en materia de recursos ambientales y sociales a nivel internacional, nacional y sectorial. Es así que, para su elaboración se utilizan los siguientes modelos desarrollados a nivel de Latinoamérica:

- El Comité de Integración Latino Europa-América (CILEA); y,
- La Red de Empresas por el Desarrollo Sostenible (DERES).

Los modelos citados, son escogidos debido a tres razones fundamentales:

- a) En primera instancia, los orígenes de los modelos propuestos fueron desarrollados bajo condiciones similares a las que afronta Ecuador, por tanto, las empresas fabricadoras de aglomerados se adaptarían sin dificultad.
- b) La característica predominante de los modelos es la sencillez de su presentación y la acertada información detallada que se expone a la Alta Gerencia para la toma de decisiones.
- c) Dado que el BS actúa como un instrumento de evaluación es necesario que el modelo fijado permita la comparación de resultados anteriores con los actuales, para ello, los modelos incluyen en su formato información de ejercicios anteriores para obtener un diagnóstico parcial, al contrastar cantidades y resultados.

Asimismo, se utiliza información contable y social de Aglomerados Cotopaxi desarrollada en años anteriores, entre ellas figuran documentos no publicados (Ver tabla 6).

Tabla 6. Documentos utilizados para la elaboración del BS de Aglomerados Cotopaxi S.A

Documento	Año de elaboración	Difusión
Autodiagnóstico de Responsabilidad Social	2013	No publicado
Estados Contables	2019	Publicado
Prospecto de oferta pública de Aglomerados Cotopaxi S. A	2020	Publicado
Folleto de Responsabilidad Social Empresarial	2020	Publicado

Fuente: elaboración propia

A continuación, se presenta las partes fundamentales de la estructura y contenido para la preparación y presentación del BS:

1. Introducción o presentación
2. Indicadores del BS:
 - a) Estado de demostración del valor agregado
 - b) Indicadores del Estado de desempeño económico – financiero
 - c) Indicadores del Estado de desempeño social interno
 - d) Indicadores del Estado de desempeño social externo
 - e) Indicadores del Estado de Recursos Humanos
 - f) Indicadores de Política de empleo
 - g) Indicadores Ambientales
 - h) Otra información
3. Anexos del Balance Social, incluye realización de proyectos sociales (contribuciones, donaciones y otros proyectos ejecutados por la empresa), incluye notas explicativas que amplíen la información presentada.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo, se exponen los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de información. Además, se desarrolla la propuesta con base en: los resultados, la necesidad de la empresa, modelos de informes desarrollados a nivel mundial y, los objetivos generales y específicos establecidos durante la investigación para la empresa Aglomerados Cotopaxi.

3.1. Resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de información en la empresa Aglomerados Cotopaxi

Entrevista

Se realizó una sola entrevista al encargado del área de RS de la empresa, dado que, la investigación basa su contenido y aplicación para dicho departamento.

Entrevistado: Ing. Paul Maldonado

1. ¿En qué año adoptó la empresa Responsabilidad Social Empresarial?

En el 2010 Aglomerados Cotopaxi, decidió implementar a sus funciones, prácticas responsables.

2. ¿Qué factores intervinieron en la decisión de adoptar RSE?

La empresa vio la necesidad de adoptar RSE tras consolidarse como la industria forestal más grandes del país en el 2008 con un patrimonio forestal cerca de 18000 hectáreas, de los cuales, 12000 hectáreas están destinadas al cultivo de pino radiata y pátula, y más del 30% se destina a áreas protegidas para la conservación. Posterior a su implementación en el 2011, adquiere la Certificación Forestal FSC (*Forest Stewardship Council*).

3. ¿Ha definido la empresa sus grupos de interés? ¿Cuáles son?

La empresa define a sus grupos de interés a través de cuatro líneas representativas, en la primera, se encuentran 20 comunidades colindantes con la empresa en toda su extensión. En la segunda línea, se encuentra los cabildos o directivos de los barrios más grandes de las comunidades. En la tercera línea, se sitúan las instancias públicas u organismos de control con la que la empresa mantiene obligaciones; y, en la cuarta están los empleados, proveedores, clientes relacionados directamente al funcionamiento operativo de la empresa.

4. ¿Cómo se administra el área de RSE dentro de la empresa?

Existe un departamento de RS con una persona encargada de las actividades, entre sus funciones se encuentra: coordinar, desarrollar los proyectos establecidos con las comunidades y supervisar a los trabajadores que se encuentran en el bosque. A fin de evitar conflictos con las comunidades, el encargado del área de RSE mantiene reuniones periódicas con los representantes de las comunidades aledañas con la empresa.

5. ¿Existe personal capacitado para desempeñar las funciones de RSE?

La persona que desempeña las funciones de RSE, cuenta con más de 15 años de experiencia en temas de RS.

6. ¿En qué consisten los programas de RSE adoptados por la empresa?

Existen cinco programas establecidos de RSE, entre ellos figura, el programa de educación (consiste en la donación de tableros de madera a escuelas para la construcción de pupitres u otros elementos importantes en la infraestructura). A su vez, la empresa otorga becas estudiantiles a los niños de las comunidades.

Dentro del programa de salud, la empresa organiza caravanas médicas una vez por año, dando prioridad a la salud bucal y visual de los adultos mayores y los niños de las diferentes comunidades. Después de cuatro años transcurridos, la empresa regresa al mismo lugar para dar seguimiento a la salud de los pacientes previamente atendidos. Por otro lado, el programa de responsabilidad ambiental está vinculado con la conservación y protección de las áreas protegidas pertenecientes a la empresa, para ello, se mantiene un control regular de la calidad de las fuentes de agua para evitar la contaminación y medir el cauce.

En el programa de desarrollo económico, se incluye a las mujeres que habitan en las comunidades cercanas. En años recientes, se formó un taller de juguetes de madera, donde ellas, tienen la oportunidad de adquirir nuevas habilidades en la elaboración de juguetes para posteriormente ser vendidos. Además, este programa incluye la recolección de hongos comestibles y el pastoreo, que consiste en dejar que los animales se alimenten de la vegetación que se encuentra dentro del área de sembríos. Finalmente, el programa de relaciones comunitarias posee una sola actividad que es la gobernanza de agua, donde toda la comunidad junto a la empresa comparte el

acceso al agua de riego y mantienen un cronograma establecido para realizar mingas de limpieza.

7. ¿En base a qué mide el impacto que genera la RSE frente a los grupos de interés?

La empresa no cuenta con indicadores cuantitativos para medir el impacto de la RSE frente a sus grupos de interés, sus beneficios se miden a través de la no generación de conflictos con las comunidades y mantener buenas relaciones de comunicación.

8. ¿La empresa elabora informes de RSE con periodicidad fijada?

La empresa no elabora informes de RSE ni otros reportes de las actividades realizadas.

9. ¿Considera importante la elaboración de informes de RSE como el balance social a fin de utilizarse como indicador de RSE?

El Gerente General y el encargado del área de RSE, consideran importante evaluar el impacto que causa desde la fecha de implementación de RS en vista, de que, son instrumentos necesarios en la toma de decisiones y ayudan a mejorar la comunicación de los grupos de interés interno y externos respectivamente.

Encuestas

Se realizó siete encuestas a los encargados de RS, talento humano, *marketing*, contabilidad, compras, producción y al gerente general como representante de la empresa. El instrumento encuesta, fue validado de acuerdo a cinco criterios conforme la siguiente escala:

5. Muy frecuente (excelente)
3. Frecuente (bueno)
2. Ocasional (aceptable)
2. Una vez (escaso)
1. Nunca (deficiente)

Tabla 7. Resultados de las encuestas aplicadas Dimensión 1

Dimensión	Pregunta	Ponderación	Puntuación	Número de respuestas	Calificación	Análisis
Economía y Gobernanza	¿Con qué frecuencia la empresa identifica factores económicos o sociales que comprometan la sostenibilidad de la actividad de la empresa en los próximos años?	Muy frecuente (5)			(4*1) /1 Bueno	La empresa afirma ser capaz de reconocer factores económicos y sociales agresivos, que podrían poner en riesgo el bienestar de sus grupos de interés, lo que demuestra, que se administra bajo una regulación de sostenibilidad.
		Frecuente (4)	4	1		
		Ocasional (3)				
		Una vez (2)				
		Nunca (1)				
	¿En qué nivel la empresa gestiona sus riesgos y los monitorea?	Muy frecuente (5)			(4*1) /1 Bueno	Al ser una empresa industrial con certificaciones como ISO 9001, FSC; la organización está obligada a controlar cualquier riesgo que se suscite en sus operaciones. Sin embargo, no existe riesgo cero, dado que, es inherente en toda actividad empresarial.
		Frecuente (4)	4	1		
		Ocasional (3)				
		Una vez (2)				
		Nunca (1)				
	A su criterio ¿Cuán frecuente se presenta algún riesgo en el uso de determinadas materias primas, bienes o equipos necesarios para la actividad de la empresa?	Muy frecuente (5)			(3*1) /1 Aceptable	En el anterior apartado, se aprobó que el riesgo es aceptado en cualquier actividad. Sin embargo, al manejar la empresa insumos y maquinarias de contenido delicado se mantiene actualizados los manuales, guías y todo lo relacionado a seguridad industrial para preservar el bienestar de su grupo de interés interno.
		Frecuente (4)				
		Ocasional (3)	3	1		
		Una vez (2)				
		Nunca (1)				
	¿Incluye la empresa aspectos sociales y cuestiones ambientales en sus estrategias?	Muy frecuente (5)			(4*1) /1 Bueno	Similar a la primera pregunta, el Gerente General afirma, que su plan de negocios, se sustenta en una administración sostenible, lo que, le permite posicionarse como una empresa estable en el mercado.
		Frecuente (4)	4	1		
		Ocasional (3)				
		Una vez (2)				
		Nunca (1)				
¿Cuál es el nivel de frecuencia que la empresa invierte en investigación y desarrollo para la	Muy frecuente (5)			(4*1) /1 Bueno	La empresa cumple con mantenerse a la vanguardia e innovación que su sector requiere; al momento, se encuentra en la	
	Frecuente (4)	4	1			
	Ocasional (3)					

innovación en sustentabilidad?	Una vez (2)			búsqueda de mejorar la calidad de su producto.
	Nunca (1)			

Fuente: elaboración propia

Tabla 8. Resultados de las encuestas aplicadas Dimensión 2

Dimensión	Pregunta	Ponderación	Puntuación	Número de respuestas	Calificación	Análisis
Ética empresarial	En su opinión ¿Conoce y cumple la empresa las leyes y normativas relativas a su actividad?	Muy frecuente (5)	5	7	$(5*7) / 7$ Excelente	Todos los encuestados, afirman que, la empresa cumple con las regulaciones establecidas en las leyes pertinentes; una evidencia de ello, es que la empresa cuenta con una buena reputación ante los organismos de control.
		Frecuente (4)				
		Ocasional (3)				
		Una vez (2)				
		Nunca (1)				
	¿En qué grado experimenta la empresa problemas de ética empresarial, equidad en las prácticas competitivas o riesgo de fraude interno o en sus relaciones comerciales?	Muy frecuente (1)			$(5*7) / 7$ Excelente	Las respuestas de los encuestados, confirman que, la empresa nunca ha sido objeto de prácticas antiéticas, más bien, sus políticas anticorrupción son reconocidas tanto a nivel interno como externo, lo que, genera una ausencia de conflictos y disminuye el riesgo de fraudes.
		Frecuente (2)				
		Ocasional (3)				
		Una vez (4)				
		Nunca (5)	5	7		
	En términos generales ¿Cuál es el nivel en el que la empresa incluye la prohibición de prácticas ilegales, inmorales y antiéticas en el código de ética?	Muy frecuente (5)			$(4*3) + (3*3) + (2*1) / 7$ Aceptable	De acuerdo a los jefes de área, no es frecuente que la empresa actualice regularmente sus políticas antiéticas. El código de ética, rara vez, es modificado desde su creación, lo que, genera un riesgo potencial de incumplimiento con alguna práctica.
		Frecuente (4)	4	3		
		Ocasional (3)	3	3		
		Una vez (2)	2	1		
		Nunca (1)				
	¿Ha implementado la empresa un enfoque de calidad en sus procesos de fabricación y productos?	Muy frecuente (5)	5	6	$(5*6) + (4*1) / 7$ Excelente	Dado que la empresa se enfoca en la calidad de su producto, regularmente implementa mejoras para agregar valor y mantenerlo en una de las mejores posiciones en el mercado nacional e internacional
		Frecuente (4)	4	1		
		Ocasional (3)				
		Una vez (2)				
		Nunca (1)				

¿Cuenta la empresa con alguna certificación de calidad? Y en caso de ser afirmativo, especifique el tipo de certificación	Muy frecuente (5)	5	7	(5*7) / 7 Excelente	Es de dominio público, que la empresa fue una de las pioneras en obtener dos de las certificaciones de calidad más reconocidas a nivel internacional, lo que, convierte a sus productos entre los más vendidos y mejora la reputación de la empresa.
	Frecuente (4)				
	Ocasional (3)				
	Una vez (2)				
	Nunca (1)				

Fuente: elaboración propia

Tabla 9. Resultados de las encuestas aplicadas Dimensión 3

Dimensión	Pregunta	Ponderación	Puntuación	Número de respuestas	Calificación	Análisis
Medio Ambiente	¿Dispone la empresa de un sistema de gestión medioambiental (certificado o no) como ISO 14000?	Muy de acuerdo (5)	5	1	(5*1) / 1 Excelente	Al momento, la empresa cuenta con dos certificaciones internacionales: ISO 9001 y FSC; lo que, demuestra la responsabilidad de la empresa hacia sus grupos de interés.
		De acuerdo (4)				
		Indiferente (3)				
		Poco de acuerdo (2)				
		Muy en desacuerdo (1)				
	¿Tiene un enfoque ambiental estructurado (objetivos, planes de acción, indicadores)?	Muy de acuerdo (5)	5	1	(5*1) / 1 Excelente	La respuesta afirmativa es evidenciada en la visión, misión y valores de la empresa; sin embargo, en cuanto a los indicadores de desempeño, aún no se establecen formalmente dentro de la organización.
		De acuerdo (4)				
		Indiferente (3)				
		Poco de acuerdo (2)				
		Muy en desacuerdo (1)				
	¿Existen alianzas o proyectos conjuntos con determinadas partes interesadas que permitan la convergencia de los intereses de todos?	Muy de acuerdo (5)	5	1	(5*1) / 1 Excelente	La empresa divide en categorías a sus grupos de interés externos, lo que, facilita la interacción empresa-comunidad. Alrededor de este apartado, se generan varios programas sociales vigentes, por lo que, sus relaciones son muy buenas.
		De acuerdo (4)				
		Indiferente (3)				
		Poco de acuerdo (2)				
		Muy en desacuerdo (1)				
	¿Existen compromisos en materia de RSE con determinados	Muy de acuerdo (5)			(2*1) / 1 Escaso	La empresa concentra sus esfuerzos en las comunidades aledañas a su espacio físico, lo que, lleva a descuidar a tan
		De acuerdo (4)				
		Indiferente (3)				
		Poco de acuerdo (2)	2	1		

	proveedores, clientes o socios financieros?	Muy en desacuerdo (1)				importantes actores dentro de su proceso productivo.
	¿Existen proyectos de RSE con los residentes locales de los sitios, ONG o comunidades locales interesadas por la actividad de la empresa u otros actores de la sociedad civil?	Muy de acuerdo (5)	5	1	(5*1) / 1 Excelente	La pregunta 3 y este apartado están vinculadas, la respuesta afirmativa demuestra la buena relación existente entre la empresa y las comunidades locales.
		De acuerdo (4)				
		Indiferente (3)				
		Poco de acuerdo (2)				
		Muy en desacuerdo (1)				
	¿Tiene la empresa sitios clasificados para protección ambiental?	Muy de acuerdo (5)	5	1	(5*1) / 1 Excelente	La empresa cuenta con áreas protegidas dentro de su propiedad y elabora planes de contingencia para preservar dichas zonas.
		De acuerdo (4)				
		Indiferente (3)				
		Poco de acuerdo (2)				
		Muy en desacuerdo (1)				
	¿Posee activos (terrenos, edificios) con problemas o normas de contaminación o rehabilitación?	Muy de acuerdo (5)	5	1	(5*1) / 1 Excelente	Dado que, Aglomerados Cotopaxi adoptó la RS en el 2010, no posee áreas contaminadas ni en rehabilitación, lo cual demuestra una buena gestión ambiental.
		De acuerdo (4)				
		Indiferente (3)				
		Poco de acuerdo (2)				
		Muy en desacuerdo (1)				

Fuente: elaboración propia

Tabla 10. Resultados de las encuestas aplicadas Dimensión 4

Dimensión	Pregunta	Ponderación	Puntuación	Número de respuestas	Calificación	Análisis	
Producción	¿Mide la empresa su consumo de energía? y ¿tiene una visión de la evolución de sus costes energéticos?	Siempre (5)	5	1	(5*1) / 1 Excelente	El Gerente de producción afirma, que, bajo su supervisión se mide el consumo de energía para evitar desperdicio y un sobreconsumo.	
		Usualmente (4)					
		Ocasionalmente (3)					
		Casi nunca (2)					
		Nunca (1)					
	¿La empresa realiza una huella de carbono y conoce las fuentes de sus principales gases de efecto invernadero?	Siempre (5)				(3*1) / 1 Aceptable	La empresa no mantiene información actualizada sobre el reporte de la huella de carbono, estos protocolos son importantes como indicadores de sostenibilidad y de impacto hacia el cambio climático.
		Usualmente (4)					
		Ocasionalmente (3)	3	1			
		Casi nunca (2)					
		Nunca (1)					
	¿Tiene un plan de reducción de consumo de energía y sus emisiones de gases de efecto invernadero?	Siempre (5)				(4*1) / 1 Bueno	El monitoreo y reporte frecuente del consumo de energía, así como, las emisiones de gases de efecto invernadero son importantes para medir la contaminación que genera la empresa y, posterior al análisis, tomar medidas como mantener controles frecuentes para impedir un aumento de emisiones.
		Usualmente (4)	4	1			
		Ocasionalmente (3)					
		Casi nunca (2)					
		Nunca (1)					
	¿La empresa monitorea o intenta reducir en el origen su producción de desechos, molestias por ruidos o sus emisiones de sustancias al aire y sus descargas al suelo o al aire?	Siempre (5)	5	1		(5*1) / 1 Excelente	Aunque para la empresa es imposible reducir el ruido que produce, existen protocolos y/o medidas para evitar conflictos con sus grupos de interés. Por otro lado, la organización ejecuta un buen plan de tratamiento para sus residuos o desechos.
		Usualmente (4)					
		Ocasionalmente (3)					
		Casi nunca (2)					
		Nunca (1)					
¿Ha diseñado la empresa algún tipo de subproducto con los desperdicios? Y en caso de ser afirmativo, especifique los subproductos.	Siempre (5)	5	1		(5*1) / 1 Excelente	La empresa presta especial atención por la contaminación que genera el ciclo de producción de tableros, por lo que, creó subproductos a partir de su principal producto para evitar desperdicios.	
	Usualmente (4)						
	Ocasionalmente (3)						
	Casi nunca (2)						
	Nunca (1)						

Fuente: elaboración propia

Tabla 11. Resultados de las encuestas aplicadas Dimensión 5

Dimensión	Pregunta	Ponderación	Puntuación	Número de respuestas	Calificación	Análisis
Compras	¿La empresa utiliza materias primas o sustancias que no son renovables y/o tienen impactos ambientales y de salud significativos?	Muy de acuerdo (1)			(4*1) / 1 Bueno	A fin de cuidar la salud y bienestar de los grupos de interés, la empresa no utiliza insumos que causen algún daño físico a la persona que los manipula.
		De acuerdo (2)				
		Indiferente (3)				
		Poco de acuerdo (4)	4	1		
		Muy en desacuerdo (5)				
	En su criterio ¿hay materias primas o sustancias que deban declararse o retirarse de los productos a plazo?	Muy de acuerdo (5)			(4*1) / 1 Bueno	La persona encargada de compras afirma, que, existen materias primas que podrían dejar de utilizarse para la elaboración del producto, aunque la Gerencia no expresa su opinión acerca de la factibilidad se desarrollará un plan para evaluar el grado nocivo que producen dichos insumos y, para posteriormente, ser reemplazados por otros productos.
		De acuerdo (4)	4	1		
		Indiferente (3)				
		Poco de acuerdo (2)				
		Muy en desacuerdo (1)				
	¿La empresa busca minimizar su consumo de materias primas y otros consumibles? (por ejemplo: agua, papel, cartón, otros)	Muy de acuerdo (5)	5	1	(5*1) / 1 Excelente	A diferencia del control que mantiene la empresa en el consumo de energía, existen otros elementos que no son monitoreados y, que a largo plazo representarían gastos excesivos y contaminación para la organización.
		De acuerdo (4)				
		Indiferente (3)				
		Poco de acuerdo (2)				
		Muy en desacuerdo (1)				

Fuente: elaboración propia

Tabla 12. Resultados de las encuestas aplicadas Dimensión 6

Dimensión	Pregunta	Ponderación	Puntuación	Número de respuestas	Calificación	Análisis
Calidad de vida laboral	¿Tiene la empresa problemas importantes de gestión de recursos humanos y encuentra dificultades en las siguientes áreas?					
	¿Contratación de personal competente?	Muy Frecuente (1)			(5*1) / 1 Excelente	De acuerdo al encargado de Recursos Humanos, la empresa no presenta dificultad para el proceso de selección y contratación del personal, debido a la existencia de procedimientos previos establecidos para realizar la actividad. Además, cuentan con personal calificado.
		Frecuente (2)				
		Ocasional (3)				
		Una sola vez (4)				
		Nunca (5)	5	1		
	¿Retención y reasignación de puestos de trabajo?	Muy Frecuente (1)			(5*1) / 1 Excelente	La empresa no presenta problemas con la retención del personal, al contrario, sus empleados crean una larga trayectoria dentro de la institución.
		Frecuente (2)				
		Ocasional (3)				
		Una sola vez (4)				
		Nunca (5)	5	1		
	¿Formación y desarrollo de habilidades para los empleados?	Muy Frecuente (1)			(5*1) / 1 Excelente	Cada año la empresa se compromete a invertir en capacitación y formación al personal para ejecutar sus actividades de manera más eficiente y eficaz.
		Frecuente (2)				
		Ocasional (3)				
		Una sola vez (4)				
		Nunca (5)	5	1		
	¿Clima laboral y comunicación interna?	Muy Frecuente (1)			(5*1) / 1 Excelente	En general, el clima y la comunicación interna en la empresa es muy buena y, rara vez, presenta cierta dificultad, por lo que, los empleados presentan alto grado de motivación.
		Frecuente (2)				
		Ocasional (3)				
		Una sola vez (4)				
		Nunca (5)	5	1		
	¿Condiciones de trabajo?	Muy Frecuente (1)			(5*1) / 1 Excelente	El área de Recursos Humanos se encarga de satisfacer las necesidades del personal, de manera que, ellos cuenten con óptimas condiciones para ejecutar sus actividades laborales diarias.
		Frecuente (2)				
		Ocasional (3)				
Una sola vez (4)						
Nunca (5)		5	1			
¿Salud y seguridad en el trabajo?	Muy Frecuente (1)			(5*1) / 1 Excelente	Al estar bajo ciertas normas de cumplimiento de calidad y seguridad laboral, la empresa está comprometida en salvaguardar la salud de los empleados en el área de establecimiento de trabajo.	
	Frecuente (2)					
	Ocasional (3)					
	Una sola vez (4)					
	Nunca (5)	5	1			

¿Prácticas de compensación (incentivo, bonos, comisiones)?	Muy Frecuente (1)			(5*1) / 1 Excelente	La empresa no presenta inconsistencias, denuncias o fallas en el pago de salarios, incentivos o compensaciones al personal.
	Frecuente (2)				
	Ocasional (3)				
	Una sola vez (4)				
	Nunca (5)	5	1		
¿Gestión de la diversidad y la discapacidad?	Muy Frecuente (1)			(4*1) / 1 Bueno	El gerente del área de Recursos Humanos afirma, que, solo una vez, presentó dificultad para gestionar personal con discapacidad, aunque el problema no persiste es conveniente establecer protocolos para manejar personal con capacidades diferentes.
	Frecuente (2)				
	Ocasional (3)				
	Una sola vez (4)	4	1		
	Nunca (5)				
¿Cuál es la probabilidad que la empresa haga frente a riesgos de condena, imagen o reputación sobre estos temas?	Muy Frecuente (1)			(5*1) / 1 Excelente	Antes de adoptar RSE, la empresa era susceptible a críticas y publicidad agresiva, que afectaba directamente a su reputación; sin embargo, hoy en día la empresa está en la capacidad de manejar esta clase de riesgos.
	Frecuente (2)				
	Ocasional (3)				
	Una sola vez (4)				
	Nunca (5)	5	1		
¿Con qué frecuencia la empresa implementa medidas para evitar estos riesgos?	Muy Frecuente (1)			(3*1) / 1 Aceptable	El área encuestada afirma, que, se implementa ocasionalmente medidas para evitar conflictos relacionados al personal. Sin embargo, al ser los empleados grupos de interés interno, se cree pertinente planear, organizar y controlar medidas preventivas que actúen a favor de este grupo, a fin de garantizar su bienestar integral.
	Frecuente (2)				
	Ocasional (3)	3	1		
	Una sola vez (4)				
	Nunca (5)				

Fuente: elaboración propia

3.2. Caracterización del Balance Social propuesto por el Comité de Integración Latino Europa-América y la Red de Empresas por el Desarrollo Sostenible

El Comité de Integración Latino Europa, América (CILEA) fue fundado en 1997, y está conformado por organizaciones profesionales de ciencias económicas y contables de países europeos y americanos, a fin de promover intercambio de conocimientos y experiencias profesionales.

Los modelos y guías para la preparación del BS y Ambiental que se difunden están dirigidas para las grandes empresas, lo que, ocasiona que muchas empresas de menor tamaño piensen que la confección de informes de sostenibilidad o balances sociales tienen un costo que le es imposible afrontar.

El modelo de BS y ambiental para las pequeñas y medianas empresas del CILEA, pretende ser una herramienta no vinculante, es decir, optativa, flexible y de fácil preparación y exposición, que brinde a sus grupos de interés la información necesaria para la toma de decisiones. A su vez, promueve la exposición de comportamientos responsables con el ambiente y la sociedad; es elaborado en base algunos modelos existentes a nivel mundial, como, el modelo brasileño IBase, utilizado por la mayoría de las organizaciones debido a su sencillez en el formato (CILEA, 2013).

El modelo es utilizado como parte de un proceso de mejora continua que aplica los cuatro pasos del ciclo de Deming (planear, organizar, dirigir y controlar) y en el mejor de los casos, llegarían a convertirse en una estrategia transversal de implementación de la RSE, lo que, implica ser auditada en conjunto a los demás estados financieros publicados anualmente.

En general, las propuestas de modelos de informes de sostenibilidad ayudan durante el proceso de elaboración a que las empresas sean las llamadas a descubrir y valorar los cambios internos y externos que experimenta en torno al desarrollo de la creación del reporte.

De acuerdo, a CILEA (2013), estos cambios son:

- Cambios internos: la empresa se replantea durante el proceso su visión, misión, estrategias y objetivos, ajustados a los principios de sustentabilidad. Además, podría hallar debilidades no contempladas, áreas en riesgos o que

necesiten una mayor atención, así como, pudieran detectar fortalezas en potencia que necesitan ser explotadas.

- Cambios externos: generalmente, estos cambios suelen ser hallados o detectados al final del proceso de creación, entre ellos figuran: descubrimiento de ventajas competitivas, evaluación de la transparencia y confianza, fortaleza de liderazgo, diálogo con los grupos de interés y el compromiso sostenible visible.

En conclusión, las características fundamentales del modelo del BS elaborado por CILEA, son las siguientes:

- No vinculante, su aplicación no es obligatoria para las empresas.
- Contiene un formato que permite comparar información entre ejercicios.
- Propende a la mejora continua en sus procesos productivos y administrativos.
- Es flexible, en el sentido que, permite añadir o quitar indicadores que dependen de la actividad de la empresa.

Al respecto, la Red de Empresas por el Desarrollo Sostenible (DERES) se crea a finales de 1999 en Uruguay, con el objetivo de promover prácticas responsables en su territorio, la organización pone a disposición del público herramientas, recursos, intercambio de conocimientos y diálogos abiertos para que las empresas gestionen bajo un modelo de negocio, enfocadas al desarrollo social y el cuidado del medio ambiente.

DERES, promueve en sus empresas asociadas, generar valor a través de un triple impacto (personas, planeta, beneficios), a fin de salvaguardar el crecimiento económico, el desarrollo de las personas y la protección del medio ambiente. Asimismo, ofrece una guía orientativa para implementar RSE, la elaboración de códigos de ética y un manual para la elaboración del BS.

El manual para preparar y presentar los Balances Sociales, pretende servir de guía e incentivo para que las empresas elaboren sus reportes bajo un criterio sencillo y uniforme, aunque supone un esfuerzo adicional de aprendizaje y disposición para

compartir experiencias, llega a ser gratificante, una vez que, se cosechen los resultados (DERES, 2020).

A fin de lograr tal objetivo, DERES recomienda implementar las siguientes recomendaciones antes de elaborar el presente informe:

- Relevancia: tiene que ser útil para los diferentes usuarios, ello exige de la empresa conocer las necesidades y expectativas del público al que se va a dirigir la información.
- Veracidad: refleja neutralidad y consistencia en su presentación, transmite confianza.
- Claridad: dado que, existen diferentes tipos de lectores. El informe es elaborado con claridad, de manera que, se facilite su comprensión. Se recomienda no utilizar términos complejos, técnicos o científicos que desvíen la atención de la información principal. En algunos casos, resulta positivo utilizar gráficos, glosario y otras herramientas que resalten la importancia de dicho documento.
- Comparabilidad: el público lector en su mayoría exige la posibilidad de comparar los datos presentados por la empresa en períodos anteriores o con otras organizaciones dentro de su sector, es por ello, que la empresa está en obligación de exponer datos medibles, consistentes y comparables.
- Regularidad: el informe se publicará en intervalos de tiempo regulares, en el mejor de los casos se espera que la empresa presente el BS junto al balance financiero anual.
- Coherencia: los indicadores que son seleccionados para implementarse en el informe son coherentes con la información financiera principal de la empresa, a fin de que los lectores validen el informe y eviten salvedades.

3.3. Esquema del Balance Social propuesto

Datos Informativos de la empresa

Empresa: Aglomerados Cotopaxi

Logotipo:

Gráfico 1. Logotipo Aglomerados Cotopaxi S.A



Fuente: Aglomerados Cotopaxi S.A

Localización:

Aglomerados Cotopaxi S.A, se encuentra ubicada en la provincia de Cotopaxi, Cantón Lasso – Panamericana Norte km 21 desde Latacunga

Gráfico 2. Localización de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A



Fuente: Google Maps

Productos fabricados

La empresa se dedica a la fabricación de productos de madera como MDF, aglomerado, molduras y madera sólida.

Gráfico 3. Productos fabricados por Aglomerados Cotopaxi



Fibras de madera aglutinadas mediante el uso de adhesivo y luego compactadas en prensa con presión, temperatura y en un tiempo determinado

CRUDO	MELAMINA	CHAPA	ULTRAMATE
. Ligth			
. Estándar	. Estándar	. Estándar	. Estándar
. Forte			
. RH	. RH	. RH	. RH
. Tinturado	. Ranurado		
. Ranurado			
. Sellado			
. Veteado (nuevo)			



Partículas de madera compactadas ó aglutinadas mediante alta presión y temperatura en presencia de un adhesivo termoendurecible

CRUDO	MELAMINA	CHAPA
. Eco		
. Estándar	. Estándar	. Estándar
. RH	. RH	. RH



Son molduras producidas con fibraplac.

RECUBIERTAS	CRUDO
. 3 lados	. Varios espesores sustrato light
. 4 lados en perfiles seleccionados	



Madera Sólida.

EMBALAJE INDUSTRIAL	MADERA SÓLIDA DIMENSIONADA	PRODUCTOS DE VALOR AGREGADO
. Pallets	. Listones de madera sólida	. Vigas de madera laminada
		. Machihembrado
		. Decomachimbre
		. Skywood
		. Encimeras laminadas
		. Entre otros.

Fuente: Aglomerados Cotopaxi

Justificación

Para Aglomerados Cotopaxi, es primordial la sostenibilidad y, con ello, la búsqueda de desarrollar nuevas técnicas, acciones y estrategias que permitan estar a la vanguardia en el mercado y lograr el cumplimiento de sus objetivos económicos, de manera tal, que aseguren su supervivencia y competitividad.

La empresa mantiene obligaciones no solo con sus grupos de interés sino con todo el pueblo ecuatoriano, “sembrando futuro”, el *slogan* principal de la empresa implica evolucionar su sistema de RSE. Por tanto, es importante contar con herramientas que permitan planificar, organizar y controlar, los programas que la organización dirige en cumplimiento de sus deberes.

En base a lo anterior, la RSE es una estrategia de acción en la empresa que necesita ser evaluada, por tanto, resulta necesario desarrollar un reporte de las acciones que son ejecutadas y las que fueron realizadas en el pasado para poder evaluar el impacto que generan en sus *stakeholders*, de ello, se desprende la presente investigación que tiene como objetivo la esquematización de un informe de RSE, que se constituya en un documento indispensable para la toma de decisiones gerenciales y, a la vez, ayude a incrementar la fidelización de los grupos de interés interno y externos.

En tal sentido, el informe de RSE seleccionado es el BS, dado que, permite gestionar el cumplimiento de la RSE de una organización bajo tres dimensiones: económico, social y ambiental.

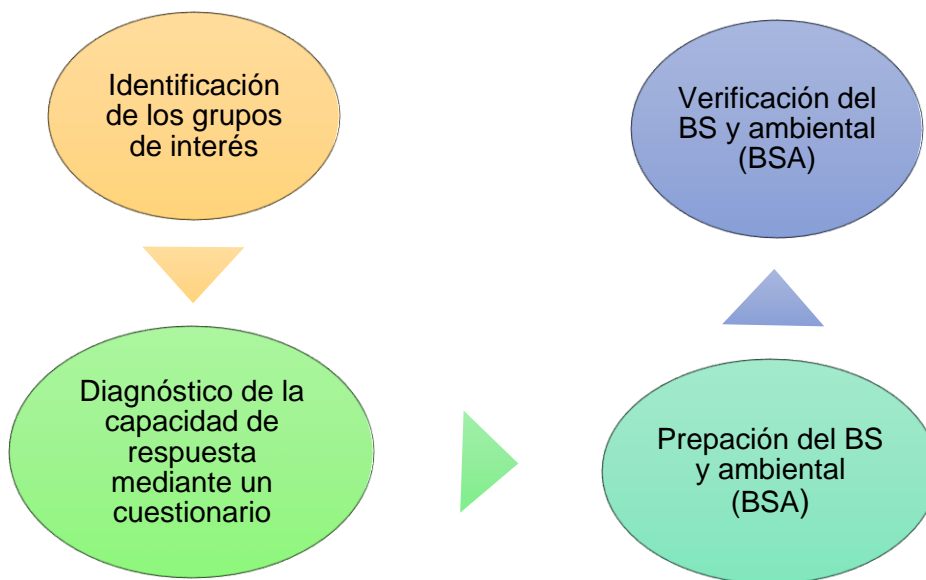
Metodología

La estructura del BS, propuesta a continuación, se caracteriza por ser aplicable a cualquier tipo de organización o empresa, independientemente de su tamaño, sector económico, actividad, constitución jurídica u otro tipo de clasificación. El formato del documento, guarda características similares al balance financiero, a fin de garantizar un grado de familiaridad, sencillez, encadenamiento lógico y facilidad, tanto de comprensión como comparabilidad en caso de requerirlo como medida de calidad (*benchmarking*).

La aplicación del reporte tiene un enfoque secuencial, que inicia en la identificación de los grupos de interés de la organización y un diagnóstico de su capacidad de respuesta frente a los requerimientos de la RS.

A continuación, se presenta un resumen de las fases para la implementación de la propuesta:

Ilustración 10. Fases para la implementación del Balance Social



Fuente: tomado a partir de CILEA (2013)

Identificación de los grupos de interés

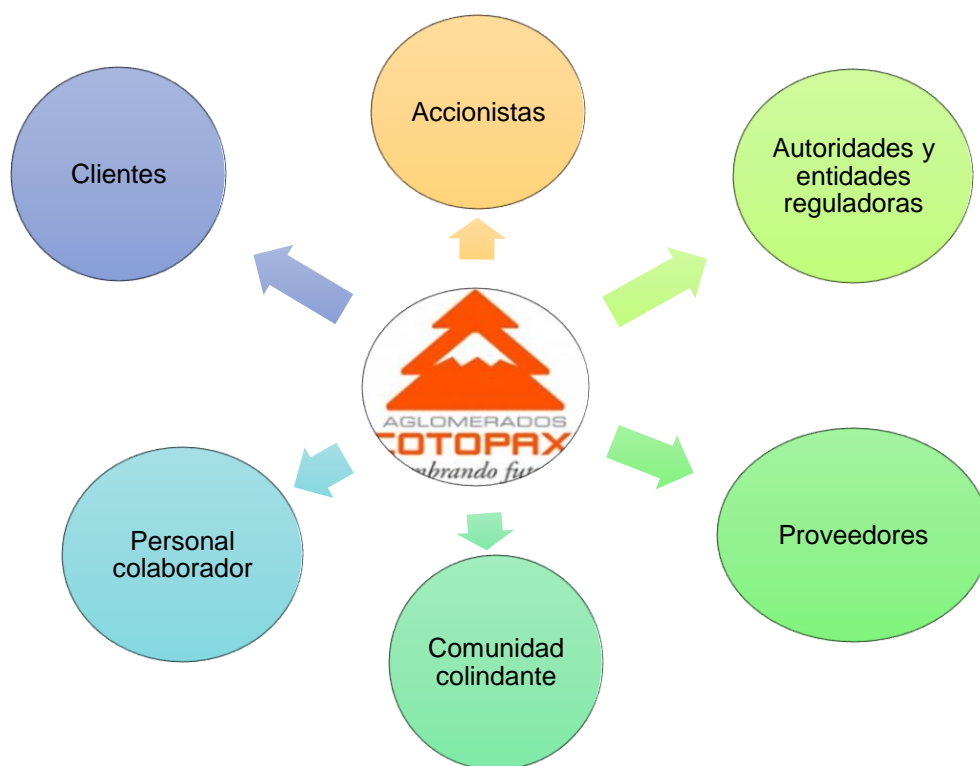
Para Aglomerados Cotopaxi S.A., sus grupos de interés son todas las personas, entidades u organizaciones vinculadas con la empresa, que influyen en sus actividades a quienes va a rendir cuentas de su comportamiento social, económico y ambiental.

La empresa reconoce que sus grupos de interés forman parte esencial en sus procesos productivos, por lo que, crea un compromiso de vinculación efectiva y trabajo con sus accionistas, personal colaborador, proveedores, comunidad colindante y la sociedad en general.

Actualmente, la empresa no cuenta con un Código de Ética, sin embargo, rige sus actividades en base a un conjunto de valores corporativos que contribuyen a orientar sus actividades y establecer directrices.

Dentro de sus prácticas, responde las necesidades de su grupo de interés interno que promueven prácticas de respeto al trabajador y un ambiente laboral seguro, cooperativo y participativo en su desarrollo social.

Ilustración 11. Grupos de interés de Aglomerados Cotopaxi S.A



Fuente: tomado de Aglomerados Cotopaxi S.A (2021)

La compañía está gobernada por la Junta General de Accionistas, que figura como ente supremo regulador, administrado internamente por el directorio, el presidente ejecutivo y el Gerente General.

Las formas asociativas colindantes (FAC's), se dividen en un 55% de población mestiza y un 45% de población indígenas quichuas, que ascienden a un total de 4708 habitantes organizadas en 1119 familias.

Se destacan varias zonas con influencia directa de la empresa, entre ellas, se encuentran las parroquias ubicadas en el cantón Latacunga, como: Aláquez, Mulalo, Tanicuchi, Pastocalle y Toacaso, Con relación al cantón Sigchos, la parroquia de Chugchilán.

La empresa es transparente con sus principios de actuación referentes a la Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, Control, Seguridad y Gestión Forestal responsable, por lo que, en concordancia con el compromiso público crea los

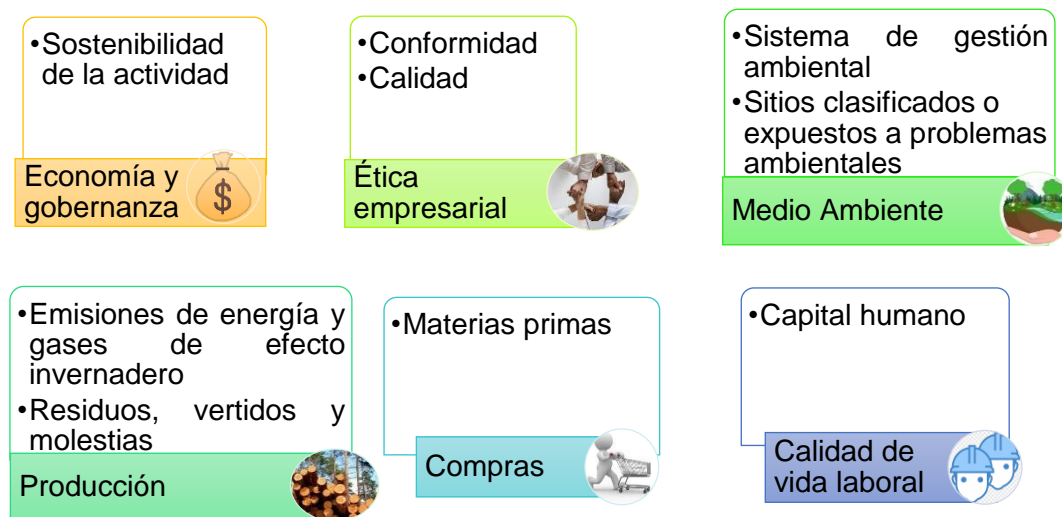
siguientes fundamentos para la puesta en práctica de una cultura organizacional alineada.

- Servicio y orientación al cliente.
- Calidad basada en gestión por procesos.
- Cumplimiento de normas de prevención de impactos que causen contaminación al Medio Ambiente.
- Prevención de riesgos que causen accidentes o enfermedades laborales.
- Control y seguridad de todos los productos de la empresa para protegerlos de los riesgos de contaminación por el uso de sustancias ilegales.
- Contrarrestar acciones ilegales a través del cumplimiento de normas internas para minimizar el riesgo de los intereses internos y externos de la empresa que garanticen una cadena de logística libre de riesgo.

Cuestionario de diagnóstico

El diagnóstico de la empresa, consiste en aplicar un cuestionario que contiene 36 preguntas divididas en seis dimensiones y adaptadas a las exigencias sociales y ambientales con el objetivo de ayudar al contador a establecer una revisión de los problemas principales de la RSE con sus clientes.

Ilustración 12. Dimensiones del cuestionario de diagnóstico para el Balance Social



Fuente: tomado a partir de CILEA (2013)

Las respuestas del cuestionario, requieren la participación de distintas personas de la organización, lo que, permite un mayor involucramiento de todos los niveles de la empresa en la temática, y contribuye a una mejor comunicación interna.

El proceso de recopilación de información ayuda a visualizar las fortalezas y debilidades que la empresa en algunos casos desconoce, de manera que, centrar sus esfuerzos en este apartado crea acciones preventivas o correctivas ante peligros latentes.

La información que, se obtiene en el proceso de respuesta al cuestionario es de gran utilidad para las empresas que quieran dar sus primeros pasos hacia los reportes o informes de RSE. El principal objetivo de esta herramienta es lograr que la compañía realice una autoevaluación y como resultado, se establezca metas - objetivos.


Preparación del Balance Social (BS)

La preparación del Balance Social está compuesta por la carátula y la elección de los indicadores, la primera, sirve para presentar una corta reseña de los datos e historia de la empresa, la misma, se asegurará que este apartado se sintetice de manera veraz. El mensaje que desea transmitir el emisor hacia el receptor. De preferencia, se contesta con oraciones cortas pero significativas, que capten la atención del lector. En esta primera página, se presenta una visión general de la empresa, y una síntesis que permita al lector tener una mejor comprensión del informe.

Se recomienda la inclusión de los siguientes elementos:

- Nombre de la empresa
- Sector económico
- Actividad
- Sede
- Misión
- Visión
- Valores
- Breve reseña histórica

Gráfico 4. Esquema de la página principal del Balance Social y Ambiental de Aglomerados Cotopaxi 2020

BALANCE SOCIAL Y AMBIENTAL		EJERCICIO: 2020
1) IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA		
Nombre de la empresa:	Aglomerados Cotopaxi S.A	
Sector económico: <input type="checkbox"/> comercio <input checked="" type="checkbox"/> industria <input type="checkbox"/> servicios <input type="checkbox"/> agronegocio		
Actividad:	Industria forestal que se enfoca en la elaboración de tableros de madera mediante la reforestación comercial	
Sede:	<p style="text-align: center;">Oficinas en Quito: Av. Granados E12-70 e Isla Marchena (Quito-Pichincha, Ecuador)</p> <p style="text-align: center;">Planta Industrial: Panamericana Norte km. 21 desde Latacunga (Lasso-Cotopaxi, Ecuador)</p>	
Misión:	Somos una industria forestal, líder en la creación de plantaciones, producción y venta de tableros de madera, comprometida con el desarrollo sostenible.	
Visión:	Ser líderes en la industria maderera regional, la mejor opción para nuestros clientes y sinónimo de excelencia empresarial.	
Valores:	Integridad Pasión Austeridad Compromiso	
Breve reseña histórica:	<p>Aglomerados Cotopaxi S.A es una compañía ecuatoriana legalmente autorizada, domiciliada en la provincia de Cotopaxi, cantón Lasso, fue fundada en el año 1977 por Juan Manuel Durini Palacios y un grupo de emprendedores.</p> <p>En 1999 Aglomerados Cotopaxi logra entrar al mercado de todo el Pacto Andino, Norteamérica, Centroamérica y algunos países de África, Europa y Asia, por lo que, para el 2002 la empresa inicia el ciclo de certificaciones y mejora continua. La primera certificación que le fue otorgada es sistema de gestión de calidad ISO 9001, misma que fue renovada durante el 2015 bajo el sistema de gestión ambiental ISO 14001 y el sistema de seguridad y salud ocupacional OHSAS 18001.</p>	

Fuente: elaboración propia

Los indicadores elegidos de manera no taxativa son capaces de modificarse de acuerdo a las necesidades de la empresa. No obstante, persiguen un mismo objetivo, demostrar su buen comportamiento hacia la comunidad.

Los indicadores proporcionan información cualitativa y cuantitativa, que por su naturaleza contribuyen a la evaluación de la RS bajo las tres dimensiones sociales e influyen de manera significativa en las decisiones de las partes interesadas (Meza & Sánchez, 2010).

A fin de guiar al encargado de la elaboración del BS, se crea un compendio de explicaciones junto a los indicadores para evitar errores o confusiones. De esta manera, en la siguiente tabla, se sintetizan los indicadores económicos, sociales internos, sociales externos, recursos humanos, políticos y ambientales. Además, se explica su contenido.

Tabla 13. Indicadores del Estado de Demostración del Valor Agregado

Tipo de Indicador	Indicador	Categoría	Fórmula	
Económico	Cuantitativo	Ventas	Total, de facturación por ventas relacionadas al giro del negocio	
		Costos directos e indirectos	Materia prima directa e indirecta, mide el grado de apoyo de la empresa hacia el desarrollo productivo, ya sea, a nivel nacional, regional o internacional.	
		Distribución por grupos de interés		
		Estado	Obtenido a partir de la recaudación de impuestos, tasas y contribuciones realizadas por la empresa.	
		Empleados	Se distribuye el valor agregado a través de su remuneración y sus aportes de seguridad social	
		Accionistas	Reciben su parte a través de la distribución de utilidades de acuerdo a su porcentaje de participación.	
		Comunidad	Recibe su distribución a partir de las inversiones realizadas por la empresa hacia el desarrollo comunitario.	
		Reinversión en la empresa	Constituyen las partidas que apunten a reponer o mantener la capacidad de generación de valor agregado, así como, a incrementar el capital al giro del negocio.	
		Financistas (bancos y otras instituciones)	Lo reciben a través del cobro de los intereses, resultado del apalancamiento que realiza la empresa a través de estas instituciones.	

Fuente: elaboración propia

Tabla 14. Indicadores del Estado de Desempeño Económico Financiero

Tipo de Indicador	Indicador	Categoría	Contenido
Económico	Cuantitativo	Generación de riqueza	
		Ingresos operativos	Valores que provienen únicamente de la actividad ordinaria de la empresa sin aplicar tributos.
		Resultados operativos	Resumen de la diferencia entre los ingresos con los costos y gastos de la empresa, mide la eficacia de las operaciones de una empresa.
		Distribución de riqueza	
		Tributos del Gobierno	Total, de impuestos, tasas y contribuciones obligatorias pagadas en moneda local.
		Recursos Humanos	
		Inversión Social y Ambiental	Costos de los proyectos y programas de RS y ambiental.
		Retribución al capital de terceros	Gastos financieros (préstamos o financiación).
		Distribución de dividendos (accionistas)	Retorno sobre la inversión (intereses, dividendos).
		Resultados no distribuidos	Valor agregado retenido y no distribuido.
		Productividad	
		Margen Operativo	Margen de Beneficios antes de intereses y tasas (BAIT) / Ingresos netos
		Índice de Endeudamiento	Pasivo total / Patrimonio neto

Fuente: elaboración propia

Tabla 15. Indicadores del Estado de Desempeño Social Interno

Tipo de Indicador	Indicador	Categoría	Contenido
Sociales internos	Cuantitativo	Alimentación	(Total de gastos del comedor y otros relacionados con la alimentación de los empleados) x (el porcentaje sobre el total facturado).
		Salud	(Total de gastos de planes de salud, asistencia médica y otros gastos relacionados con la salud de los empleados no obligatorios) x (el porcentaje sobre el total facturado).
		Educación	(Total de gastos en enseñanza, reembolso de educación, becas, suscripciones a revistas y otros gastos relacionados con la formación de directivos y empleados) x (el porcentaje sobre el total facturado).
		Cultura	(Total de gastos en eventos artísticos y culturales para los empleados u otra participación en actividades culturales) x (el porcentaje sobre el total facturado).
		Capacitación y desarrollo profesional	(Total de recursos invertidos en entrenamientos, cursos y prácticas para el desarrollo profesional de directivos y empleados) x (el porcentaje sobre el total facturado).
		Mejoramiento de las condiciones laborales	Total, invertido en mejorar las condiciones laborales tanto físicas como psicológicas del personal.
		Otros	Se añaden otros valores relacionados a la actividad de mejorar el desempeño social interno.

Fuente: elaboración propia

Tabla 16. Indicadores del Estado de Desempeño Social Externo

Tipo de Indicador	Indicador	Categoría	Contenido
Sociales externos	Cuantitativo	Gastos en filantropía	(Total gastos en donaciones, ayudas humanitarias) x (el porcentaje sobre el total facturado).
		Incentivos en proyectos culturales	(Apoyo para la realización de muestras o eventos culturales, tales como: escultura, pintura, espectáculos y otros eventos) x (el porcentaje sobre el total facturado).
		Inversiones en educación	(Asignación de recursos monetarios o humanos para el apoyo a la educación en la comunidad) x (el porcentaje sobre el total facturado).

Fuente: elaboración propia

Tabla 17. Indicadores del Estado de Recursos Humanos

Tipo de Indicador	Indicador	Categoría	Contenido
Recursos Humanos	Cuantitativo	Información general	No. de personas que trabajan en la empresa.
			No. de personas contratadas en el período.
			No. de despidos en el período.
			No. de litigios por causas laborales.
			No. de personas beneficiadas con el primer empleo.
			No. personal fijo.
			No. de trabajadores temporales.
			No. de personas con grado de parentesco con empresarios/accionistas.
			No. de personas con nivel de escolaridad: elemental, media y superior.
			No. de trabajadores de sexo masculino y femenino.
			No. de trabajadores con discapacidad.
			Otras minorías (pueblos originarios).

Fuente: elaboración propia

Tabla 18. Indicadores de política de empleo

Tipo de Indicador	Indicador	Categoría	Contenido
Políticas de empleo	Cuantitativo	Información general	Relación entre la mayor y la menor remuneración en la empresa.
			No. de accidentes de trabajo en el período.
	Cualitativo		¿Participan los empleados en la búsqueda de soluciones?
			¿Existen medidas concentradas en relación a la seguridad y a la salud a fin de tener un buen ambiente laboral?
			¿Estimula la empresa la capacitación específica (oficios, idiomas, cursos de formación u otros, relacionados o no con la actividad de la empresa)?
			¿Adopta la empresa como practica la contratación a personas en las comunidades próximas?

Fuente: elaboración propia

Tabla 19. Indicadores Ambientales

Tipo de Indicador	Indicador	Categoría	Contenido
Ambientales	Cualitativo	Información general	¿Adopta políticas de reutilización de materiales?
			¿Adopta políticas de reciclaje?
			¿Adopta alguna medida de reducción de consumo de energía?
			¿Adopta alguna medida para reducir la contaminación (acústica, del suelo, aire, agua, residuos)?
			¿Conoce/aplica las reglamentaciones vinculadas al medio ambiente?
			¿Ha sido sancionada por incumplimiento de normas ambientales?
			¿Realiza inversiones en educación ambiental a sus empleados?
			¿Adopta alguna medida de tratamiento de residuos?

Fuente: elaboración propia

Tabla 20. Otra Información

Tipo de Indicador	Indicador	Categoría	Contenido
Otras informaciones	Cualitativo	Ética y moral	¿Se asegura que el producto, en su cadena de valor, sea libre de trabajo de menores, de acuerdo con la legislación vigente?
			¿Toma medidas para prevenir incidentes de corrupción y/o soborno?
			¿Adopta medidas de responsabilidad sobre el producto, de acuerdo con la legislación vigente?

Fuente: elaboración propia

Verificación del Balance Social y Ambiental

En la verificación del BS y Ambiental, la empresa valida el documento con la norma vigente que rige en su territorio para otorgar credibilidad a la información presentada. En el caso de Ecuador, no existe ningún organismo de control que verifique y audite la información contenida en el informe, a pesar de ello, su creación contribuye para su credibilidad y demostrar transparencia funcionamiento a los grupos de interés, la empresa se beneficia en la manera de responder por la integridad de los indicadores utilizados.

Asimismo, en este apartado se considera la información por temas, dado que, su contenido es multidisciplinario, lo que, exige especificidad a fin de elevar dicho informe hacia una instancia legal.

Para garantizar el cumplimiento de dichas medidas, se aplican las siguientes iniciativas:

- Organizar auditorías para validar los resultados presentados en el BS.
- Presentar comentarios y evaluaciones realizados por especialistas externos.
- El informe es presentado en intervalos de tiempo regulares y ofrece la posibilidad de mantener actualizaciones con datos reales en función de las herramientas tecnológicas que la empresa posea.

La preparación de un BS y Ambiental, permite a la empresa reflexionar, analizar y aprender a valorar cualitativa y cuantitativamente la sostenibilidad en todas las áreas de la empresa.

Es la oportunidad de exponer tanto las buenas prácticas como las cuestiones susceptibles de mejora para generar confianza y respeto de sus grupos de interés (Bour, 2012).

CONCLUSIONES

- De acuerdo con lo desarrollado a nivel teórico, se afirma que: el comportamiento responsable de las entidades constituye un activo intangible para la empresa y la divulgación de información no financiera es un factor transcendental en una gestión social. Por tanto, las empresas que tienen como objetivo ser sostenibles, necesitan implementar un sistema de información empresarial moderno que les permita evaluar el comportamiento social y filosófico de su empresa con la misma regularidad y precisión con la que se presenta la información financiera, dado que, las cifras expuestas comunican impactos, no estadísticas.
- De acuerdo al diagnóstico de la situación actual de la empresa, se encontró que existe un buen ambiente laboral, su administración se encuentra regulada bajo principios sostenibles, existen políticas anticorrupción que no se encuentran actualizadas, la empresa está comprometida con sus grupos de interés en disminuir el impacto negativo que genera en el medio ambiente a través de programas de RS, no presenta conflictos generados en su gestión de recursos humanos. Además, la empresa invierte en investigaciones y desarrollo a favor de la calidad de su producto.
- Los elementos básicos del BS utilizan un formato de características similares al balance financiero, a fin de garantizar un alto grado de familiaridad, entre ellos figura, la introducción o presentación que ofrece una visión general de la empresa, seguido de, los indicadores de los estados del BS y, finalmente, los anexos. La ventaja que ofrece el BS propuesto es que se usan los mismos indicadores de gestión tradicionales y se adapta al modelo, estos son ajustados a la realidad de la organización y contienen información de triple impacto (ambiental, social y económico).

RECOMENDACIONES

- Es necesario replantear la identificación de los grupos de interés establecidos para englobar en un nivel más complejo a todos los implicados, lo que, contribuye a facilitar el desarrollo de políticas y prácticas conscientes para una gestión eficaz que priorice las necesidades de cada uno de ellos.
- Implementar personal apto para el área de RS e instaurar indicadores renovados que reflejen el impacto que genera las prácticas responsables de la empresa hacia sus grupos de interés.
- La determinación de confiabilidad y legitimidad de los informes sociales se ve enriquecida cuando se comparan entre empresas del mismo sector organizacional de manera simultánea, por lo que, se incentiva a las organizaciones nacionales a que publiquen y divulguen sus reportes.
- Desarrollar mapas de riesgo por procesos para prevenir y anticipar cualquier conflicto que pudiera presentarse en el futuro, de esto, se desprende como medida preventiva la creación de espacios que promuevan el diálogo y la inclusión de los grupos de interés hacia la empresa a través del desarrollo de prácticas sociales y ambientales que refuercen su estrategia de desarrollo sostenible.

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. L., & Badii, M. (Marzo de 2007). Análisis del concepto de responsabilidad social empresarial. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 54-67.
- Acevedo Téllez, J. P., & Piñeros, R. A. (27 de Febrero de 2019). Evolución del reporte de sostenibilidad en Latinoamérica bajo los lineamientos del GRI (Global Reporting Initiative). *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, 11(2). doi:<https://doi.org/10.15332/24631140.5082>
- Aguilar , A., Morán, C., Rodriguez, L., Torres, M., & Villalta, M. (Junio de 2016). TAKEHOLDERS, RESPONSABILIDAD SOCIAL EN ECUADOR. *Revista Científica y Tecnológica*, III(2), 21-30.
- Arias, J., Miranda, M., & Villasís, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 201-206.
- Balaguer, A., & Caballero, I. (2003). *Responsabilidad social de las empresas: Modelo de Balance Social de ANDI - OIT (I)*. Madrid: CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2011). *La responsabilidad social de la empresa en América Latina*. Nueva York : Cumpetere.
- Bastida, R., & Carreras, L. (2015). Estudio sobre la rendición de cuentas en materia de responsabilidad social: el balance social. *CIRIEC*, 251-277.
- Bastidas, M., Durán, A., & Espín, W. (2017). *Propuesta metodológica de evaluación del balance social en asociaciones de economía popular y solidaria del Ecuador*. Ecuador.
- Bonomie, M., & Añez, C. (2010). *RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: ESTRATEGIA DE COMPETITIVIDAD EN EL MARCO DE LA GLOBALIZACIÓN*. Formación Gerencia.
- Bour, E. (Julio-Diciembre de 2012). RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA ANALISIS DEL CONCEPTO. *XXIX*, 1-30.
- Calvo, P. (2014). Ética empresarial, responsabilidad social y bienes comunicativos. *Scielo*(47).
- Canales , R., Granda, G., Herrero, A., Ruiz, P., & Silos, J. (2018). *Informe Forética 2018 sobre la evolución de la RSE y Sostenibilidad. La recompensa del optimista*. Madrid: Forética.

- Castro, M., Guido, A., Kowszyk, Y., & Maher, R. (2019). *Responsabilidad Social Empresarial y Objetivos de Desarrollo Sostenible en la Unión Europea, América Latina y el Caribe*. Hamburgo: Fundación EU-LAC. doi:10.12858.0618ES
- Chávez, D. (2008). *CONCEPTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS EN LA INVESTIGACIÓN*. Perú.
- CILEA. (2013). *Propuesta de Modelo realizado por el grupo de trabajo "Balance Social y Ambiental" del CILEA*. Argentina : Cilea.
- Colina, J., & Senior, A. (2008). Balance social. Instrumento de análisis para la gestión empresarial responsable. *Multiciencias*, 8, 71-77.
- Corporación Ekos . (2011). Empresas con responsabilidad social corporativa. *Ekos*, 12-19.
- Correa, J. (10 de Octubre de 2007). EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LOS CONCEPTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARI. (U. d. Medellín, Ed.) *Semestre Económico*, 10(20), 87-102.
- Deloitte. (2019). *Estudio de Tendencias de Sostenibilidad 2019*. Ecuador: Deloitte Touche Tohmatsu Limited.
- DERES. (2020). *Manual para la preparación e implementación del Balance Social en el Uruguay*. Uruguay: Desarrollo de la Responsabilidad Social.
- Forética. (2018). *Informe Forética 2018 sobre la evolución de la RSE y la Sostenibilidad*. España: Leroy Merlin.
- Gil, A. (2003). *Tipos de indicadores para el balance social de la empresa*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Global Initiative Reporting. (11 de Abril de 2018). *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad*. Obtenido de GRI: <http://www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/415F297B-5289->
- Grupo Nacional de Trabajo sobre Certificación Forestal Voluntaria en Ecuador. (2013). *GUIA FORESTAL*. Ecuador: CEFOVE - FSC.
- Guédez, V. (2014). *La RSE en perspectiva: ideas para su diseño, implantación, desarrollo y evaluación*. Caracas: Intenso Offset- Grupo Intenso .
- Guerrero, D., & Sandoval, J. (2011). La responsabilidad social como generadora de valor empresarial: hacia la construcción de un balance social para las mipymes. *U.D.C.A*, 177-186.

- Hernández, Á. (2012). *El papel de la responsabilidad social en la estrategia de la empresa*. México: Panorama.
- Instituto Ethos. (2017). *Indicadores Ethos - IARSE para negocios sustentables y responsables*. Argentina: ArteTexto Publicações e Márcia Melo.
- Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social. (2006). *Conceptos Básicos e Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial*. Santa Cruz de la Sierra: Red Ethos.
- Ioannou, I., & Serafeim, G. (2011). Las consecuencias de los informes de sostenibilidad corporativos obligatorios. *Harvard Business School*, 45.
- Izaite. (2012). *Guía para la implementación de la RSE en la empresa*. España: Grupo Eroski.
- KPMG. (2017). *Informe Anual*. España: KPMG.
- Lima, M., & López, M. (2012). *Alianza para el Desarrollo Iniciativas de Reducción de la Pobreza Eficientes y Sostenibles a través de una Cooperación Innovadora entre ONG, PERSONAS, Sector Público y Universidades del Ecuador*. Ecuador: Fundación CODESPA.
- Loza, S. (02 de Octubre de 2020). La Industria Forestal crece en medio de la crisis económica. *Criterios digital*, pág. 10.11.
- Melé Carné, D. (2007). Responsabilidad social de la empresa: una revisión crítica a las principales teorías. *Ekonomiaz*, 50-67.
- Méndez, F. (2009). La Comunicación Organizacional como gestora del conocimiento y la Responsabilidad Social. *Universidad Panamericana de Guadalajara*, 6.
- Meza, J., & Sánchez, O. (2010). *Indicadores básicos para diagnosticar la responsabilidad social*. Tijuana: Tecnológico de Monterrey.
- Milian Dueñas, L. (2015). *Origen y evolución del concepto de RSC*. Madrid: Universidad Pontificia ICAI.
- Ministerio Del Ambiente. (2016). *Sistema Nacional de Control Forestal*. Quito: Dirección Nacional Forestal.
- Monge, C. (2011). *Metología de la investigación cuantitativa y cuanlitativa - Guía didáctica*. Colombia.
- Olalla, A., Sorhegui, R., Vergara, A., & Yturralde, J. (2020). Responsabilidad social corporativa (RSC) y su impacto en el rendimiento económico de las principales empresas en Ecuador. *Espacios*, 13.

- Organización Internacional del Trabajo. (2001). *Manual de Balance Social*. Colombia: GRAFICAS PAJÓN.
- Peinado, E., & Vives, A. (2011). *La Responsabilidad Social de la empresa en América Latina*. Nueva York: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Perissé, M. C. (2018). El Balance Social y el Estado de Valor Agregado. *Técnica Administrativa - ISSN 1666-1680*, 17(3).
- Poveda, G., Rivera, G., & Suriaga, M. (2015). Gestión Sostenible Forestal en el Ecuador (una visión general a los bosques y su situación). *Desarrollo Local Sostenible (DELOS)*.
- Rodríguez González, N. C. (2012). *Propuesta de un Modelo de Triple Balance Ampliado (MTBA) para las Empresas Internacionales y Socialmente Responsables del Estado de Querétaro*. México: Nebrija Universidad.
- Saltos, M., & Velázquez, R. (2019). Apuntes teóricos para la promoción de la responsabilidad social empresarial en Ecuador. *Revista Espacios*, 40(43), 4.
- Saltos, T., & Umaquina, A. (2017). Base legal o legitimidad en la aplicación de la Responsabilidad Social en las empresas ecuatorianas. *Revista Administración y Finanzas*, 44-52.
- Saltos, T., & Umaquina, A. (2017). Base Legal o legitimidad en la aplicación de la Responsabilidad Social en las empresas ecuatorianas. *Revista Administración y Finanzas*, 4(13), 44-52.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Sánchez, V. (2001). El Balance Social en las empresas. *Red de Revistas Científicas*(16), 14-19.
- Sanmartin, Y. D. (2003). *UN MODELO ADMINISTRATIVO ENFOCADO AL DESARROLLO SOCIO ECONÓMICO DE LA COMUNIDAD*. CARTAGENA DE INDIAS: UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA.
- Sarmiento del Valle, S. (Diciembre de 2011). La Responsabilidad Social Empresarial: gestión estratégica para la supervivencia de las empresas. *Dimens.empres*, 9(2), 6-15.
- Senplades. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una Vida*. Quito.
- Serrano, J. (2015). *El balance social como medio para la información y gestión de la empresa*. Madrid: UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID.

- Soto Sánchez, R. (Diciembre de 2014). Los fundamentos de la Responsabilidad Social en la estrategia de la organización. *Gestión y estrategia*(46), 133-138.
- Tamayo , C. (2018). De la responsabilidad social empresarial al balance social. *Scielo*, 12(1).
- Velásquez, J. (2008). ¿Por qué la empresa ser socialmente responsable? *Cuadernos unimetanos* , 32-36.
- Viegas, J. C. (2014). EL BALANCE SOCIAL Y LOS ESTADOS FINANCIEROS PROSPECTIVOS. *DOCUMENTOS DE TRABAJO DE CONTABILIDAD SOCIAL*, 5(2), 1-31.
- World Business Council for Sustainable Development. (2002). *Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de WBCSD: <http://www.wbcsd.ch/>
- Zúñiga, T. (2010). *Situación Actual de la Forestación y Reforestación en el Ecuador*. Quito: INEFAN.

ANEXOS

Anexo 1. Esquema del Balance Social de Aglomerados Cotopaxi 2020 – Indicadores del Estado de Demostración del Valor Agregado

2) Estado de Demostración del Valor Agregado	Ejercicio anterior		Ejercicio actual	
	Valores en	% sobre la FB	Valores en	% sobre la FB
Ventas		0%		0%
Costos Directos e Indirectos		0%		0%
Nacionales		0%		0%
Regionales		0%		0%
Extranjeros		0%		0%
Valor Agregado Generado		0%		0%
Distribución por "stakeholders" (grupos de interés)				
Estado		0%		0%
Empleados		0%		0%
Accionistas		0%		0%
Comunidad		0%		0%
Reinversión en la empresa		0%		0%
Financitas (bancos y otras instituciones)		0%		0%
TOTAL VALOR AGREGADO DISTRIBUIDO	0	0%	0	0%

Anexo 2. Esquema del Balance Social de Aglomerados Cotopaxi 2020 – Indicadores del Estado de Desempeño Económico Financiero

3) ESTADO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO FINANCIERO	Ejercicio anterior		Ejercicio actual	
	Valores en	% sobre la FB	Valores en	% sobre la FB
1. Generación de riqueza				
Ingresos Operativos		0%		0%
Resultado Operativo		0%		0%
2. Distribución de riqueza				
Tributos al Gobierno		0%		0%
Recursos humanos		0%		0%
Inversión social y ambiental				
Retribución al capital de terceros		0%		0%
Distribución de dividendos (accionistas)		0%		0%
Resultados no distribuidos				
TOTAL DISTRIBUIDO DE RIQUEZA		0%		0%
Productividad		0%		0%
Margen Operativo				
Índice de Endeudamiento		0%		0%

Anexo 3. Esquema del Balance Social de Aglomerados Cotopaxi 2020 – Indicadores Sociales Internos

4) INDICADORES SOCIALES INTERNOS (inversiones sociales para empleados)	Ejercicio anterior		Ejercicio actual		Mejora proyectada	
	Valores en	% sobre la FB	Valores en	% sobre la FB	Valores en	% sobre la FB
Alimentación		0%		0%		0%
Salud		0%		0%		0%
Educación/alfabetización, enseñanza elemental, media o superior		0%		0%		0%
Cultura		0%		0%		0%
Capacitación y desarrollo profesional		0%		0%		0%
Mejoramiento de las condiciones laborales		0%		0%		0%
Otros		0%		0%		0%
TOTAL DE LAS INVERSIONES SOCIALES INTERNAS	0	0%	0	0%	0	0%

Anexo 4. Esquema del Balance Social de Aglomerados Cotopaxi 2020 – Indicadores Sociales Externos

5) INDICADORES SOCIALES EXTERNOS (inversiones en la comunidad)	Ejercicio anterior		Ejercicio actual		Mejora proyectada	
	Valores en	% sobre la FB	Valores en	% sobre la FB	Valores en	% sobre la FB
Gastos en filantropía / donaciones (financieras, productos y/o servicios) / ayudas humanitarias		0%		0%		0%
	Nº de personas beneficiadas: Nº de entidades beneficiadas:		Nº de personas beneficiadas: Nº de entidades beneficiadas:		Nº de personas beneficiadas: Nº de entidades beneficiadas:	
Inversiones e incentivos al voluntariado		0%		0%		0%
	Nº de personas beneficiadas: Nº de entidades beneficiadas:		Nº de personas beneficiadas: Nº de entidades beneficiadas:		Nº de personas beneficiadas: Nº de entidades beneficiadas:	
Inversiones en cultura / proyectos culturales y/o artísticos		0%		0%		0%
	Nº de personas beneficiadas: Nº de entidades beneficiadas:		Nº de personas beneficiadas: Nº de entidades beneficiadas:		Nº de personas beneficiadas: Nº de entidades beneficiadas:	
TOTAL DE LAS INVERSIONES SOCIALES	0	0%	0	0%	0	0%

Anexo 5. Esquema del Balance Social de Aglomerados Cotopaxi 2020 – Indicadores de Recursos Humanos

6) INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS	Ejercicio anterior					Ejercicio actual					Mejora proyectada
	Empresarios/ Socios	%	Empleados	%	Nº Total	Empresarios Socios	%	Empleados	%	Nº Total	
Nº de personas que trabajan en la empresa (a 31/12)		0		0	0		0		0	0	
Nº de admisiones / contrataciones en el período		0		0	0		0		0	0	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
Nº de despidos / salidas en el período	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
Nº de litigios por causas laborales		0		0	0		0		0	0	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
Nº de personas beneficiadas con el primer empleo		0		0	0		0		0	0	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
Nº de asalariados fijos		0		0	0		0		0	0	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
Nº de trabajadores temporales		0		0	0		0		0	0	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
Nº de becarios o trabajadores en prácticas durante el período		0		0	0		0		0	0	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
Nº de personas con grado de parentesco con empresario / socios		0		0	0		0		0	0	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
Nivel de escolaridad:		0		0	0		0		0	0	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
Elemental		0		0	0		0		0	0	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
Media		0		0	0		0		0	0	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
Superior		0		0	0		0		0	0	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
Nº de personas mayores de 50 años		0		0	0		0		0	0	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
Nº de mujeres		0		0	0		0		0	0	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
Nº de hombres		0		0	0		0		0	0	<input type="checkbox"/> No aplica <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
Nº de portadores de discapacidades		0		0	0		0		0	0	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
Otras minorías (pueblos originarios, otros, especificar)		0		0	0		0		0	0	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
Nº de personas que realizan trabajo voluntario en la comunidad		0		0	0		0		0	0	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:

Anexo 6. Esquema del Balance Social de Aglomerados Cotopaxi 2020 – Indicadores de Políticas de Empleo

7) INDICADORES DE POLÍTICAS DE EMPLEO	Ejercicio actual	Mejora proyectada
Relación entre la mayor y la menor remuneración en la empresa		<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
Número total de accidentes de trabajo		<input type="checkbox"/> No, no aplica <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
¿Participan los empleados en la solución de problemas y/o en la búsqueda de soluciones?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, eventualmente <input type="checkbox"/> Sí, periódicamente	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, eventualmente <input type="checkbox"/> Sí, periódicamente
¿Existen medidas concretas en relación a la seguridad, a la salud y para garantizar un buen ambiente de trabajo en la empresa?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, proporcionando equipamientos <input type="checkbox"/> Sí, realizando campañas, capacitaciones u otros	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, proporcionando equipamientos <input type="checkbox"/> Sí, realizando campañas, capacitaciones u otros
¿Estimula la empresa la capacitación específica (oficios, idiomas, cursos de formación u otros, relacionados o no con la actividad de la empresa)?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, para los socios <input type="checkbox"/> Sí, para todos	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, para los socios <input type="checkbox"/> Sí, para todos
¿Adopta la empresa como práctica seleccionar/contratar a personas en las comunidades próximas?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, hasta el 25% <input type="checkbox"/> Sí, de 26% a 50% <input type="checkbox"/> Sí, de 51% a 75%	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, hasta el 25% <input type="checkbox"/> Sí, de 26% a 50% <input type="checkbox"/> Sí, de 51% a 75%

Anexo 7. Esquema del Balance Social de Aglomerados Cotopaxi 2020 – Indicadores Ambientales

8) INDICADORES AMBIENTALES	Ejercicio actual	Mejora proyectada
¿Adopta políticas de reutilización de materiales (papel, embalajes, cartuchos de impresora, etc.)?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
¿Adopta políticas de reciclaje?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
¿Adopta alguna medida de reducción de consumo de energía?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
¿Adopta alguna medida para reducir la contaminación (acústica, olfativa, del suelo, del aire, del agua, residuos)?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplica <input type="checkbox"/> Sí, especificar:	Si aplica: <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
¿Conoce / aplica las reglamentaciones vinculadas al medio ambiente?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, conoce y no aplica actividad <input type="checkbox"/> Sí, conoce y aplica	Si aplica: <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
¿Ha sido sancionada por incumplimiento de las normas ambientales?	<input type="checkbox"/> No, nunca <input type="checkbox"/> No, en este ejercicio <input type="checkbox"/> Sí, N° de sanciones: Especificar motivos:	Si ha sido sancionado en el ejercicio actual: <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
¿Realiza inversiones en educación ambiental a sus empleados (capacitación, entrenamiento)?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, N° de empleados: Valores invertidos:	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, N° de empleados: Valores invertidos:
¿Adopta alguna medida de tratamiento de residuos (sólidos, agua)?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplica <input type="checkbox"/> Sí, especificar:	Si aplica: <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:

Anexo 8. Esquema del Balance Social de Aglomerados Cotopaxi 2020 – Otras informaciones

9) OTRAS INFORMACIONES	Ejercicio actual	Mejora proyectada
¿Se asegura que el producto, en su cadena de valor, sea libre de trabajo de menores, forzoso o realizado bajo coacción, de acuerdo con la legislación vigente?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
¿Toma medidas para prevenir incidentes de corrupción y/o soborno?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
¿Adopta medidas de responsabilidad sobre el producto, de acuerdo con la legislación vigente?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:

Anexo 9. ENTREVISTA



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Dirigido a: jefe de área de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A

Objetivo: Identificar la situación actual de la empresa

1. ¿En qué año adoptó la empresa Responsabilidad Social Empresarial?
.....
2. ¿Qué factores intervinieron en la decisión de adoptar RSE?
.....
3. ¿Ha definido la empresa sus grupos de interés? ¿Cuáles son?
.....
4. ¿Cómo se administra el área de RSE dentro de la empresa?
.....
5. ¿Existe personal capacitado para desempeñar las funciones de RSE?
.....
6. ¿En qué consisten los programas de RSE adoptados por la empresa?
.....
7. ¿En base a qué mide el impacto que genera la RSE frente a los grupos de interés?
.....
8. ¿La empresa elabora informes de RSE con periodicidad fijada?
.....
9. ¿Considera importante la elaboración de informes de RSE como el balance social a fin de utilizarse como indicador de RSE?
.....

Anexo 10. ENCUESTA



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Dirigido a: los encargados de las áreas de responsabilidad social empresarial, producción, compras y recursos humanos.

Objetivo: diagnosticar la situación actual de la empresa en la revisión de los principales problemas de cumplimiento de responsabilidad social empresarial con sus grupos de interés.

Instrucciones: para indicar su respuesta junto a cada planteamiento se presenta cinco opciones “Muy frecuente”, “Frecuente”, “Ocasional”, “Raro” y “Nunca”, conteste cada pregunta de acuerdo con su criterio marcando con una (x) y además justifique la misma.

*Al comienzo de cada sección se especifica la persona que contestara los ítems de acuerdo con el área en donde desempeñe sus funciones.

	Muy frecuente	Frecuente	Ocasional	Una vez	Nunca	Comentario
1. Economía y gobernanza						
Sostenibilidad de la actividad						
Área: Gerente General						
¿Con qué frecuencia la empresa identifica factores económicos o sociales que comprometan la						

sostenibilidad de la actividad de la empresa en los próximos años?						
¿En qué nivel la empresa gestiona sus riesgos y los monitorea?						
A su criterio ¿Cuán frecuente se presenta algún riesgo en el uso de determinadas materias primas, bienes o equipos necesarios para la actividad de la empresa?						
¿Incluye la empresa aspectos sociales y cuestiones ambientales en sus estrategias?						
¿Cuál es el nivel de frecuencia que la empresa invierte en investigación y desarrollo para la innovación en sustentabilidad?						
2. Ética Empresarial	Muy frecuente	Frecuente	Ocasional	Una sola vez	Nunca	Comentario
Conformidad						
Área: Todas las áreas						
En su opinión, ¿conoce y cumple la empresa las leyes y normativas relativas a su actividad?						
¿En qué grado experimenta la empresa problemas de ética empresarial, equidad en las practicas competitivas o riesgo de fraude interno o en sus relaciones comerciales?						
En términos generales, ¿cuál es el nivel en el que la empresa incluye la prohibición de prácticas ilegales, inmorales y antiéticas en el código de ética?						

Calidad	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Poco de acuerdo	Muy en desacuerdo	Comentario
¿Ha implementado la empresa un enfoque de calidad en sus procesos de fabricación y productos?						
¿Cuenta la empresa con alguna certificación de calidad? Y en caso de ser afirmativo, especifique el tipo de certificación.						
3. Medio Ambiente	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Poco de acuerdo	Muy en desacuerdo	Comentario
Sistema de gestión ambiental						
Área: Responsabilidad Social Empresarial						
¿Dispone la empresa de un sistema de gestión medioambiental (certificado o no) como ISO 14000?						
¿Tiene un enfoque ambiental estructurado (objetivos, planes de acción, indicadores)?						
Interesados						
¿Existen alianzas o proyectos conjuntos con determinadas partes interesadas que permitan la convergencia de los intereses de todos?						
¿Existen compromisos en materia de RSE con determinados proveedores, clientes o socios financieros?						
¿Existen proyectos de RSE con los residentes locales de los sitios, ONG						

o comunidades locales interesadas por la actividad de la empresa u otros actores de la sociedad civil?						
Sitios clasificados o expuestos a problemas ambientales						
¿Tiene la empresa sitios clasificados para protección ambiental?						
¿Posee activos (terrenos, edificios) con problemas o normas de contaminación o rehabilitación?						
4. Producción	Siempre	Usualmente	Ocasional mente	Casi nunca	Nunca	Comentario
Emisiones de energía y gases de efecto invernadero						
Área: Producción						
¿Mide la empresa su consumo de energía? y ¿Tiene una visión de la evolución de sus costes energéticos?						
¿La empresa realiza una huella de carbono y conoce las fuentes de sus principales gases de efecto invernadero?						
¿Tiene un plan de reducción de consumo de energía y sus emisiones de gases de efecto invernadero?						
Residuos, vertidos y molestias						
¿La empresa monitorea o intenta reducir en el origen su producción de desechos, molestias por ruidos o sus emisiones de sustancias al aire y sus descargas al suelo o al aire?						

¿Ha diseñado la empresa algún tipo de subproducto con los desperdicios? Y en caso de ser afirmativo, especifique los subproductos.						
5. Compras	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Poco de acuerdo	Muy en desacuerdo	Comentario
Materias Primas						
Área: Compras						
¿La empresa utiliza materias primas o sustancias que no son renovables y/o tienen impactos ambientales y de salud significativos?						
En su criterio ¿Hay materias primas o sustancias que deban declararse o retirarse de los productos a plazo?						
¿La empresa busca minimizar su consumo de materias primas y otros consumibles? (por ejemplo: agua, papel, cartón, otros)						
6. Calidad de vida laboral	Muy frecuente	Frecuente	Ocasional	Una sola vez	Nunca	Comentario
Capital Humano						
Área: Recursos Humanos						
¿Tiene la empresa problemas importantes de gestión de recursos humanos y encuentra dificultades en las siguientes áreas?						
¿Contratación de personal competente?						
¿Retención y reasignación de puestos de trabajo?						

¿Organización del trabajo (absentismo, rotación)						
¿Formación y desarrollo de habilidades para los empleados?						
¿Clima laboral y comunicación interna?						
¿Condiciones de trabajo?						
¿Salud y seguridad en el trabajo?						
¿Prácticas de compensación? (incentivo, bonos, comisiones)						
¿Gestión de la diversidad y la discapacidad?						
¿Cuál es la probabilidad que la empresa haga frente a riesgos de condena, imagen o reputación sobre estos temas?						
¿Con que frecuencia la empresa implementa medidas para evitar estos riesgos?						