



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TÍTULO:

PROPUESTA DE MODELO DE BALANCE SOCIAL EN LA
EMPRESA VILHER S.A.

AUTORES:

TORRES SÁNCHEZ, KATHERINE AZUCENA
TUBAY ORTEGA, DIANA CAROLINA

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERAS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CPA.

TUTOR:

ING. MARTÍNEZ HINOJOSA, ROBERTO MARCELO, MSC

Guayaquil, Ecuador

9 de marzo de 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por:
Katherine Azucena, Torres Sánchez y Diana Carolina, Tubay Ortega,
como requerimiento parcial para la obtención del Título de: **Ingenieras en
Contabilidad y Auditoría CPA.**

TUTOR

Ing. Martínez Hinojosa, Roberto Marcelo, MSc

DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS

Ing. Wong Laborde, Nancy Ivonne, Ph.D.

Guayaquil, a los 9 días del mes de marzo del año 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, Katherine Azucena, Torres Sánchez y Diana Carolina, Tubay
Ortega

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación “**Propuesta de Modelo de Balance Social en la Empresa VILHER S.A.**” previa a la obtención del Título de: Ingenieras en Contabilidad y Auditoría CPA, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 9 días del mes de marzo del año 2017

LAS AUTORAS:

Torres Sánchez, Katherine Azucena

Tubay Ortega, Diana Carolina



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

AUTORIZACIÓN

Nosotras, Katherine Azucena, Torres Sánchez y Diana Carolina, Tubay
Ortega

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación “Propuesta de Modelo de Balance Social en la Empresa VILHER S.A.”, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 9 días del mes de marzo del año 2017

LAS AUTORAS:

Torres Sánchez, Katherine Azucena

Tubay Ortega, Diana Carolina

REPORTE URKUND

URKUND roberto Martinez (roberto.martinez)

Documento: [Torres Katherine y Tubay Diana FINAL.docx](#) (D25977230)

Presentado: 2017-02-23 13:20 (-05:00)

Recibido: martinez.roberto.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje: torres tubay analisis [Mostrar el mensaje completo](#)

2% de esta aprox. 104 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 3 fuentes.

Lista de fuentes	Bloques		
+	Categoría	Enlace/nombre de archivo	-
-		Torres Katherine y Tubay Diana FINAL.docx	-
100%		VILHER S.A.	-
100%		VILHER S.A.	-
100%		VILHER S.A.	-

0 Advertencias. Reiniciar Exportar Compartir

<https://secure.orkund.com/view/25755145-142689->

[801350#FccxDoAgDEbhuzAT01JogasYB0PUMMjCaLy7v8OXI/e4e7q6qpJXZOggECGBehOBCAn+N8hQvCmqgBEwhM272a/Rz9720](https://secure.orkund.com/view/25755145-142689-801350#FccxDoAgDEbhuzAT01JogasYB0PUMMjCaLy7v8OXI/e4e7q6qpJXZOggECGBehOBCAn+N8hQvCmqgBEwhM272a/Rz9720)

[Q5XaSHOmdVYgiWxQiG+Hw](https://secure.orkund.com/view/25755145-142689-801350#FccxDoAgDEbhuzAT01JogasYB0PUMMjCaLy7v8OXI/e4e7q6qpJXZOggECGBehOBCAn+N8hQvCmqgBEwhM272a/Rz9720-Q5XaSHOmdVYgiWxQiG+Hw)

TUTOR

Ing. Martínez Hinojosa, Roberto Marcelo, MSc

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres que me dieron el apoyo desde el principio de este duro camino, siempre creyeron en mí dándome ánimos para seguir y esforzarme en mis estudios para culminarlos sin problema.

A los profesores que han sabido transmitirnos sus enseñanzas y conocimientos, a todos los que pude llamar compañeros y a los que se convirtieron en amigos estando en las buenas y malas.

Katherine Azucena Torres Sánchez

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primero a mis padres con todo mi amor Ketty Sánchez y Dagoberto Torres que me dieron las fuerzas y el ánimo para seguir, que me dieron todo lo que pudieron para que no me falte nada para seguir estudiando y estando presentes en los peores momentos, y no menos importante agradezco a Dios por estar conmigo en todo momento de esta etapa que ya se culmina.

Katherine Azucena Torres Sánchez

AGRADECIMIENTO

A mi familia, por ser una fuente de apoyo constante e incondicional en mi vida, por su amor, por su trabajo y sacrificios realizados durante todos estos años de carrera universitaria, ya que sin su ayuda no hubiere podido culminar mi profesión.

Diana Carolina Tubay Ortega

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño a mis padres Hugo Francisco Tubay Toala y Cecilia Lorena Ortega Chiquito que siempre me apoyaron incondicionalmente, se sacrificaron y esforzaron por darme la mejor educación, para llegar a ser una excelente profesional.

Diana Carolina Tubay Ortega



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Ing. Roberto Marcelo, Martínez Hinojosa, MSc
TUTOR

f. _____

Ing. Nancy Ivonne, Wong Laborde, Ph.D.
DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS

f. _____

Ing. Nancy Johanna Barberán Zambrano, MSc.
COORDINADORA DEL ÁREA



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

CALIFICACIÓN

f. _____

Ing. Martínez Hinojosa, Roberto Marcelo, MSc TUTOR

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	XVII
ABSTRACT	XVIII
INTRODUCCIÓN	19
Situación problemática.....	23
Problema de la investigación	23
Objetivos	24
Objetivo general.....	24
Objetivos específicos.....	24
Justificación e importancia	25
CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO	26
1.1. Marco conceptual.....	26
1.2. Antecedentes de la Responsabilidad Social Empresarial	27
1.3. Responsabilidad Social Empresarial.....	29
1.4. Teorías acerca de RSE.....	32
1.5. Temáticas de la Responsabilidad Social Empresarial	34
1.5.1. Ética empresarial.....	36
1.5.2. Calidad de Vida Laboral	38
1.5.3. Medio ambiente.....	39
1.5.4. Comercialización y marketing responsable	41
1.5.5. Compromiso con la comunidad	43
1.6. La Responsabilidad Social y las MIPYMES.....	44
1.7. Beneficios de la Responsabilidad Social para las MIPYMES	46
1.8. Las MIPYMES también pueden aplicar la RSE.	48
1.9. La Responsabilidad Social en el Ecuador.....	50
1.9.1. Determinación del nivel de conocimiento de Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador.	52
1.10. Programas de responsabilidad social empresarial en Ecuador ...	54
1.11. Origen y Antecedentes del Balance Social.....	56
1.11.1. Los balances sociales en el mundo: Antecedentes.....	58
1.11.2. Aproximación al concepto de Balance Social	59

1.11.3.	Teorías del Balance Social	60
1.12.	Balance Social.....	61
1.12.1.	Principales modelos utilizados a nivel Internacional	64
1.12.2.	Clasificación del Balance Social	65
1.12.3.	Objetivos del Balance Social.....	71
1.12.4.	Ventajas del Balance Social.....	72
1.12.5.	Razones para su elaboración	73
1.12.6.	Beneficios para el negocio	74
1.12.7.	Balance Social en MIPYMES.....	76
1.13.	Base Legal de Responsabilidad Social en Ecuador	77
1.13.1.	La Constitución de la República del Ecuador.....	77
1.13.2.	Plan del buen vivir.....	78
1.14.	Marco Legal.....	79
1.14.1.	La Responsabilidad Social y las ISO 14.000 – 26.000.....	79
CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA		84
2.1.	Métodos de investigación	84
2.2.	Tipo de investigación	85
2.3.	Alcance de la investigación.....	86
2.4.	Clasificación del tipo de investigación.....	86
2.5.	Herramientas a aplicarse en la investigación.....	86
2.6.	Significación social y pertinencia de lo que se investiga	88
2.7.	Significación práctica de lo que se investiga.....	88
2.8.	Delimitación	88
2.9.	Limitación.....	89
CAPÍTULO 3: DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA QUE SE INVESTIGA		90
3.1.	Explicación de los resultados obtenidos mediante los métodos aplicados	90
3.2.	Interpretación de los resultados del diagnóstico	93
CAPÍTULO 4: PROPUESTA		98
4.1.	Características esenciales de la propuesta	98
4.2.	Forma y condiciones de aplicación	99

4.3. Resultados obtenidos en caso de aplicación	103
4.4. Validación de la propuesta aplicada	118
Conclusiones	119
Recomendaciones	120
Referencias.....	121
ANEXOS	127
Anexo 1: Formato de cuestionario para levantamiento de información ..	127

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clasificación de las MIPYMES en Ecuador.....	45
Tabla 2: Ratios de Liquidez de VILHER S.A.	94
Tabla 3: Ratios de Rentabilidad de VILHER S.A.	95
Tabla 4: Ratios de Rentabilidad de VILHER S.A.	96
Tabla 5: Indicadores Económicos	107
Tabla 6: Indicadores Sociales Internos	108
Tabla 7: Indicadores Sociales Externos.....	109
Tabla 8: Indicadores de Recursos Humanos	110
Tabla 9: Indicadores de Recursos Humanos	111
Tabla 10: Indicadores de Políticas de empleo.....	113
Tabla 11: Indicadores Ambientales.....	115
Tabla 12: Otras Informaciones.....	117

ÍNDICE GRÁFICOS

Gráfico 1: Temáticas de la Responsabilidad Social	35
Gráfico 2: Grupos de interés de VILHER S.A.	91
Gráfico 3: Indicadores Económico	99
Gráfico 4: Indicadores Sociales Internos.....	100
Gráfico 5: Indicadores Sociales Externos.	101
Gráfico 6: Indicadores de Recursos Humanos.....	102

RESUMEN

El presente documento es una Propuesta de Balance Social en la empresa VILHER S.A. (Servicios y Mantenimientos Industriales S.A.) dedicada a ofrecer una amplia gama de servicios y soluciones en trabajos de todo tipo de Maquinarias Industriales, que se ajuste a las necesidades de la empresa y a la legislación vigente bajo la que se rige. Con la finalidad de evaluar el cumplimiento de Responsabilidad Social y sentar las bases para la elaboración de esta herramienta para todo aquel que esté interesado en realizar reportes que den cuenta de su contribución social. Haciéndose una evaluación del ámbito de economía y gobernanza, medio ambiente; y, social y societario por medio del establecimiento de indicadores que presenten de forma sistemática y concreta la postura de la empresa ante la comunidad y el medioambiente. A lo que se llegó a la conclusión de que la propuesta de un Balance Social en una MIPYME, aunque no sea obligatorio, trae consigo varios beneficios, como contribuir a su sostenibilidad en el tiempo, mejorando sus condiciones en el mercado, acceder a financiamiento, a nuevos mercados, entre otros.

Palabras Claves: *Balance Social, responsabilidad corporativa, MIPYME, servicios, grupos de interés, comunidad.*

ABSTRACT

The present document is a Proposal of Social Balance in the company VILHER S.A. (Services and Industrial Maintenance S.A.) dedicated to offer a wide range of services and solutions in works of all types of Industrial Machinery, which is adjusted to the needs of the company and the current legislation under which it is governed. In order to evaluate the fulfillment of Social Responsibility and lay the basis for the development of this tool for anyone who is interested in making reports that account for their social contribution. Making an evaluation of the scope of economy and governance, environment; And social and corporate, through the establishment of indicators that systematically and concretely present the position of the company between the community and the environment. It was concluded that the proposal of a Social Balance in an MSME, although not mandatory, brings with it several benefits, such as contributing to its sustainability over time, improving its market conditions, accessing financing, to new markets, among others.

Key Words: *Social Balance, Corporate Responsibility, MSMEs, services, Interest Groups, community.*

INTRODUCCIÓN

Si bien es cierto la Responsabilidad Social Empresarial o RSE por sus siglas, es una tendencia que se mantendrá y expandirá en el ámbito empresarial, nació a partir de finalizar la década de los años 1950 y a inicios de los años de 1960 a raíz de varios conflictos que se dieron a nivel mundial, como la Guerra de Vietnam. En esta época, la sociedad empieza a notar la importancia que tienen las empresas en el entorno y su impacto, a lo que empieza una mayor revisión de las acciones de estas y sus efectos, lo que fue la antesala para el inicio de lo que hoy se conoce como RSE.

Esta responsabilidad debe ser ejercida por las empresas, es reconocida como una nueva forma de hacer negocios sustentables en el ámbito económico, social y ambiental, contribuyendo de forma positiva con los intereses de los participantes del entorno en el que se desarrolla, como lo son sus accionistas, sus proveedores, clientes, trabajadores, la comunidad en general, el medioambiente e incluso para con las nuevas generaciones. Es decir, desarrollar sus actividades de una forma que se impacte positivamente a la sociedad.

Es así que para desarrollar la actividad empresarial de una forma responsable con la sociedad se ha desarrollado toda una metodología en la que existen requerimientos y procedimientos que las empresas deben seguir para cumplir con la RSE, dentro de uno de estos métodos se encuentra el Balance Social, que es una herramienta de rendición de cuentas hacia la sociedad, nace a partir de la necesidad que tienen las empresas de dar a conocer las actividades emprendidas y que impactan de forma positiva a la sociedad, más que informar, también cumple el papel de instrumento para la toma de decisiones al permitir evaluar el impacto que han tenido dichas actividades y tomar las acciones correctivas necesarias, con la finalidad de crear un círculo virtuoso entre todos los que conforman parte del entorno de la organización. Es así que este Balance Social debe ser integral.

La tendencia de la RSE se encuentra en crecimiento por todo el mundo, siendo a tal magnitud que existen leyes en las que se obliga a las empresas a realizar dichas actividades con responsabilidad social, a la presentación del Balance Social; sin embargo, la RSE es algo que no se encuentra muy explorado en Latinoamérica por lo que no en muchos países existen disposiciones legales dirigidas a este ámbito, Ecuador es uno de los que aún no posee un marco legal para la RSE; sin embargo, existen políticas o leyes que incentivan a que las empresas actúan dentro de este marco. Es importante señalar que en Ecuador las empresas no poseen la práctica de presentar los Balances Sociales, pero sí es algo aplicado al sector de las cooperativas financieras por medio de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

Es por lo cual se realiza esta propuesta de proyecto de investigación para la aplicación de un Balance Social en la empresa VILHER S.A. (Servicios y Mantenimientos Industriales S.A.), alineando así este proyecto con ciertos objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir, como lo son:

- Objetivo 3. Mejorar la calidad de vida de la población
- Objetivo 7. Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global
- Objetivo 8. Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible

VILHER S.A. es una empresa que ofrece una amplia gama de servicios y soluciones en trabajos de todo tipo de maquinarias industriales, montacargas, maquinarias pesadas y equipo caminero en general, venta de repuestos para montacargas de todas las marcas, son importadores directos, también ofrecen alquiler de montacargas eléctrico y a combustión. Fundada en el año 2010.

Se realiza esta propuesta de proyecto, dado que se considera que VILHER S.A. debería implementar un Balance Social que le permita evaluar la forma en que están desarrollando sus actividades y su nivel de cumplimiento de responsabilidad social, así como de emprender algunas actividades que contribuyan a la sociedad y empezar a generar este círculo virtuoso que se mencionó anteriormente. Esto,

ayudará a que la empresa se comunice de mejor forma con la sociedad y ayudará también a mejorar su imagen en el mercado, siendo importante mencionar que esto no se trata enfocarse solo en relaciones públicas sino de hacer una modificación en la parte estructural de la empresa, decisión y la parte económica, estableciendo políticas empresariales que incentiven a la responsabilidad social con el entorno; desde el punto de vista económico, que sea más eficiente.

La idea de implementar un Balance Social en la empresa es contemplar en este, puntos como:

- a) Su aporte a la comunidad.
- b) Su aporte al mejoramiento de la calidad de vida de sus trabajadores.
- c) Su aporte al cuidado del medio ambiente.
- d) Su colaboración a causas o proyectos sociales.
- e) Modificación en la parte estructural de la empresa.

En la primera parte de la investigación, se delimita la problemática, con sus objetivos, su justificación, importancia, con la finalidad de contextualizarla, ubicándola en tiempo y espacio, el beneficio que traerá y para quiénes.

Mientras que en el primer capítulo se presenta toda una base teórica que sustenta la problemática planteada, con la finalidad que sirva de guía para el desarrollo del resto de la investigación, dado que se habla de los modelos de Balance Social existentes, del rol de las MIPYMES en la economía, de la normativa a la que hace referencia este proyecto.

En el segundo capítulo se menciona la estructura metodológica que tiene el trabajo, el modelo de investigación que se usará, su diseño, las herramientas a tomar en cuenta para el levantamiento de la información y la elaboración de la propuesta.

En el tercer capítulo se encuentra el desarrollo de la propuesta, que en este caso, es el modelo del Balance Social y un ejemplo de su aplicación a una PYME

que es VILHER S.A., así también se menciona la forma en que la herramienta deberá ser usada y sus limitaciones.

Finalmente, se tienen las conclusiones y recomendaciones, parte en la que se mencionan las principales conjeturas realizadas luego de toda la investigación realizada, así como también las recomendaciones del caso.

Situación problemática

Como se mencionó anteriormente, el Balance Social no se ha implementado en Ecuador, por lo cual se ve a este como una herramienta que ayudará a evaluar si los principios empresariales con los que trabaja VILHER S.A. se encuentran alineados con las políticas sociales que se promueven por medio del Plan del Buen Vivir y con objetivos internacionales como los de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Con el Balance Social, se trata de contraponer unos efectos positivos (beneficios sociales) a unos efectos negativos (costes sociales). Si los segundos superan a los primeros, como por desgracia suele ocurrir, el balance social sería negativo, lo cual representa un problema para la empresa y para la sociedad en su conjunto.

Problema de la investigación

De lo cual, por medio de esta investigación se pretende establecer la mejor forma en que se puede implementar un Balance Social en una empresa ecuatoriana que permita evidenciar si sus actividades se realizan con responsabilidad social o no, así también, se establecerá un antecedente del mejor modelo que se pueda adoptar de este balance social. Por lo cual la pregunta de investigación que se busca responder es:

¿Cuál es la mejor forma de implementar un Balance Social en la empresa VILHER S.A.?

Para responder a esta pregunta de investigación, se establecieron los siguientes objetivos:

Objetivos

Objetivo general.

Proponer un modelo de Balance Social en la empresa VILHER S.A. que se ajuste a las necesidades de la empresa, que estará basado en el modelo que el Comité de Integración Latino Europa - América (CILEA) propone.

Objetivos específicos.

- Comprender la Responsabilidad Social de la empresa como un impulsor ético ante la sociedad por medio de una investigación exploratoria.
- Detallar el Modelo del Balance Social de la Empresa con sus indicadores internos y externos, basados en estándares internacionalmente aceptados.
- Establecer los indicadores de gestión para la elaboración del balance social a través de una metodología que logre identificar los componentes más importantes para la evaluación de la responsabilidad social.

Con esto se pretende conocer la mejor forma y el mejor modelo que se puede usar para la propuesta de un Balance Social en VILHER S.A. para conocer la forma en que impacta su actividad en la sociedad, así como emprender acciones que contribuyan de forma más efectiva al desarrollo de los participantes de su entorno y lograr aumentar el impacto positivo de esta empresa en el mercado.

Justificación e importancia

La importancia de este proyecto de investigación, radica en que al no existir una política o práctica por parte de las empresas en el país de desarrollar sus respectivos Balances Sociales para comunicar a la comunidad en qué forma están aportando y conocer qué tan responsables está siendo la organización con la actividad ejecutada, no existen bases que permitan la realización de dicho balance si es que una empresa nacional lo quisiera realizar.

Es por lo cual esta investigación busca establecer los parámetros y los pasos que se estas entidades deberían de seguir para la elaboración de dicha herramienta, ajustándose a la realidad nacional y a las necesidades específicas que poseen las empresas ecuatorianas, conforme a los parámetros internacionales debidamente aprobados.

CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO

1.1. Marco conceptual

Para el desarrollo del trabajo investigativo se necesita conocer definiciones básicas y términos claves para la correcta comprensión de los mismos.

Stakeholders: Los stakeholders o grupos de interés de una empresa, están conformados por los actores de la economía en la que esta se desarrolla, como sus clientes, consumidores, inversionistas, son todos los grupos de personas y organizaciones que poseen cierto interés por la organización. Se puede decir también, que son los públicos interesados o el entorno interesado.

RSE: La Responsabilidad Social empresarial (RSE), también conocida como Responsabilidad Social Corporativa (RSC) o simplemente Responsabilidad Social (RS), hace referencia al compromiso que las empresas adquieren para que el desarrollo de sus actividades contribuya a una mejora o conservación de buenas condiciones del medioambiente y la sociedad. Este es un compromiso voluntario.

MIPYMEs: Son las siglas de micro, pequeña y mediana empresa, que son unidades productivas de una sociedad que posee diferentes condiciones que las empresas que producen en mayor volumen, estas se caracterizan por tener un determinado número de empleados y un determinado ingreso por ventas anuales.

Balance Social: El Balance Social o BS, es una herramienta que se considera de mucha importancia dentro de la RSE, dado que, en éste, la empresa expone las actividades realizadas para contribuir con el mejoramiento de ciertas condiciones de la comunidad, además de servir para el análisis de la productividad de dichas actividades que muchas veces no pueden ser cuantificables en su totalidad.

Calidad de vida laboral: Hace referencia a las condiciones laborales en las que un empleado desarrolla sus funciones, conocido también como el ambiente

laboral, comprendiendo características tangibles como las herramientas necesarias para el desarrollo de su trabajo y características intangibles como la motivación del empleado.

Clientes: Son aquellos que consumen o contratan los servicios de la empresa asiduamente.

Consumidores: Comprenden las personas que pueden consumir como no el producto que la empresa ofrezca, o contratar los servicios de una empresa.

Normas ISO: Las normas ISO son expedidas por una organización internacional no gubernamental que busca establecer estándares a nivel mundial acerca de determinados campos, con la finalidad de que por medio de la aplicación de dichas normas se pueda llegar a una mejora en la industria.

Transparencia: Este término se lo aplica en el campo empresarial haciendo referencia a la capacidad de las empresas de mostrar toda su información, financiera, de gestión, etc. a la comunidad, dando a conocer las actividades que esta realiza en los diferentes campos en que se desenvuelve.

1.2. Antecedentes de la Responsabilidad Social Empresarial

La responsabilidad social tiene sus inicios a partir de la Segunda Guerra Mundial; sin embargo, no fue hasta las décadas de los años de 1980 y 1990 en donde el tema empieza a tener mayor importancia, abriendo un debate amplio de este término en ámbitos empresariales y académicos, siendo aceptado cada vez más.

De forma general, la responsabilidad corporativa es aquella que la empresa asume frente a la sociedad. Otra conceptualización que también es ampliamente aceptada es el de sostenibilidad, el cual surge de la creciente preocupación mundial sobre el ambiente (Correa, 2007).

Para empezar a involucrase a fondo en el tema de responsabilidad social, es importante situarse en la evolución histórica del término para así lograr comprender e identificar, qué ocurre con este tema en la actualidad. A continuación, se presenta un análisis evolutivo, compuesto en fases (Correa, 2007):

- Fase inicial

Acontece durante el siglo XIX y la primera mitad del siglo XX; en este ciclo no existía la Responsabilidad Social Empresarial, debido a que las diferentes organizaciones y asociaciones eran las que sugerían soluciones a los conflictos sociales que se presentaban.

- Fase primera

Se concreta en la primera mitad del siglo XX; en ella se promueve una amplia participación de las organizaciones en los temas correspondientes a la comunidad, por lo cual estas empiezan a aprobar la existencia de la responsabilidad de colaborar con el bienestar de la comunidad.

- Fase segunda

Tiene lugar en la segunda mitad del siglo XX, ya que la sociedad empieza a concientizar la capacidad que tiene el sector privado en influenciar y dar solución a los conflictos sociales, al darse cuenta los perjuicios que con su actividad afectaba al entorno. Este fue un motivo para que el Estado interviniese implementando así normas con el objetivo de ayudar a la protección de los recursos ambientales e interés públicos.

- Fase tercera

En los años de 1960, algunas son las organizaciones que conjuntamente con el Estado tratan de encontrar una táctica para hacer frente al cambio social, la misma que se caracteriza por una combinación de obligaciones resultantes de las normas del Gobierno y de la perceptibilidad de las entidades. Es así que estos tres

participantes empezaron una interrelación en la que cada uno ha asumido sus respectivas funciones, es así que las decisiones que se toman son influenciadas entre sí.

1.3. Responsabilidad Social Empresarial

Según la Comisión Europea (2001), la Responsabilidad Social Empresarial es el “concepto por el cual las empresas deciden contribuir voluntariamente a mejorar la sociedad y a preservar el medio ambiente”. En el cual, las empresas concientizan el efecto de sus actos sobre la comunidad y manifiestan su compromiso de aportar a su desarrollo económico; y, a la mejora la calidad de vida de sus colaboradores y sus familiares, para lo sociedad en general.

Se presentan algunas de las definiciones más relevantes:

- Para la Comisión Europea, el concepto de la responsabilidad social corporativa recae en la voluntad de las organizaciones de contribuir con el desarrollo de la comunidad en la que desarrollan sus actividades o la sociedad en general, así como el respeto y conservación del medioambiente.
- La forma en que se contribuye a la sociedad inicia desde la parte interna de la organización; es decir contribuir a un mejor estilo de vida de sus trabajadores y con los demás participantes al impulsar su éxito (Comisión Europea, 2001, pág. 4).
- Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la RSE es la representación de la forma en que las organizaciones caen en cuenta de las repercusiones que traen en la sociedad las actividades que desarrollan y la afirmación de sus principios y valores corporativos en la interacción con la comunidad, así como en sus procesos internos. Es importante mencionar que esto es una iniciativa que la empresa puede tener libre y voluntariamente; es decir, solo dependerá de la voluntad de

la organización de tener este tipo de responsabilidad o no, dado que no es algo exigido legalmente (Organización Internacional del Trabajo, 2011).

- Por otro lado, el Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social menciona que la RSE es una forma de gestión que consiste en la relación de la empresa con la sociedad, caracterizada por la ética y transparencia, lo que lleva a establecer las metas organizacionales conforme con el desarrollo sustentable de la comunidad y la preservación del ambiente, así como aspectos culturales para las generaciones próximas, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales.

En la actualidad, la RSE ha pasado de ser la tradicional donación caritativa que no tiene ninguna relación con la entidad o la donación de bienes con la finalidad de promocionarse, por lo que no tiene una visión integral de la sociedad, para tener una acción que lleva más allá del altruismo a la organización y ser responsable de los efectos que esta causa en la comunidad (Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social, 2007, p. 5).

Una de las herramientas recientes que han surgido para guiar la investigación en temas de RSE es la Norma ISO 26000 (además conocida como Guía de RSE), ésta directriz nos sugiere que toda empresa debería considerar mínimo, los siete principios generales, cuando se toma la decisión de colaborar con el desarrollo sostenible; los cuales son:

- 1) Rendición de cuentas,
- 2) Transparencia,
- 3) Comportamiento ético,
- 4) Respeto a los intereses de sus actores clave,
- 5) Respeto a la ley,
- 6) Respeto a la normativa internacional de comportamiento, y
- 7) Respeto a los Derechos Humanos.

La directriz señala que no hay un orden para cumplir con los principios mencionados, ya que esto dependerá de la estrategia que establezca cada empresa. Por último, es recomendable que las organizaciones que aspiran adaptar la RSE en su modelo de negocio, necesitan cumplir algunos requisitos, como cumplir con la ley, contemplar que la RSE es una práctica voluntaria, una cultura de negocios y debe comenzar internamente dentro de la entidad.

Por otra parte, define a la Responsabilidad Social como la manera de gestión determinada por el nexo ético y transparente de la organización, con todo el medio con el que se relaciona, y por fijarse metas empresariales que sean coincidentes con el desarrollo sustentable de la comunidad, con el fin de preservar recursos ambientales y culturales para la futuras generaciones, y fomentando la disminución de las desigualdades sociales (Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial, 2010).

Existen siete principios que según el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial (IARSE), debe ejercer una organización cuando implementa un proyecto de Responsabilidad Social:

1. Adoptar valores y trabajar con transparencia.
2. Valorizar a empleador y colaboradores.
3. Aportar siempre más al medio ambiente.
4. Involucrar a socios y proveedores
5. Proteger a clientes y consumidores.
6. Promover a su comunidad
7. Comprometerse con el bien común.

Estas siete directrices mencionadas, son puntos de estrategia con el fin de que la entidad se logre enfocar en cada uno de ellos, para así satisfacer necesidades de las futuras generaciones.

1.4. Teorías acerca de RSE

Existen varias hipótesis que buscan definir el concepto RSE, citaremos aquellas teorías que han causado mayor relevancia en este ámbito.

Archie Carroll en 1991, estableció una pirámide, en la que propone cuatro categorías de Responsabilidad Social en las organizaciones: económicas, legales, éticas y filantrópicas (Pinto, 2008).

- Responsabilidades Económicas. Es la base de la pirámide, en donde se producen los bienes y servicios que son presentados a la comunidad lo cual ocasiona un ingreso para la organización.
- Responsabilidades Legales. Menciona las leyes y normas que deben cumplir las entidades para actuar en una comunidad.
- Responsabilidades Éticas. Menciona que las empresas deben hacer lo correcto, para así disminuir y evitar todo los daños y perjuicios causados por las operaciones de las entidades dentro de la comunidad, incluso estos perjuicios no estén prohibidos por la ley.
- Responsabilidades Filantrópicas. Se refiere a las acciones voluntarias de las organizaciones a favor de la comunidad, estas labores consisten en acciones que fomentan el bienestar social y ayudan a mejorar la calidad de vida de la sociedad.

En el 2001, Geoffrey Lantos planteó cuatro tipos de compromisos de recursos en labores de la Responsabilidad Social (Andrade, 2014):

- Visión de generación de ganancias como fin único. En este planteamiento tener ganancias es el único objetivo de la empresa y su sólo deber con la comunidad es cumplir y respetar las leyes.

- Visión de generación de ganancias en un ámbito limitado. Al igual que el anterior planteamiento se trata de una perspectiva económica de RSE con la diferencia de que aparte de cumplir las leyes cumple además con la normativa del lugar donde se desenvuelve.
- Visión de Bienestar Social. Menciona que la organización está consciente del impacto que hace a la comunidad además se hace responsable de ellos.
- Visión de Empresa al Servicio de la Comunidad. Este enfoque tiene visión altruista, debido a que la organización utiliza sus recursos de forma eficaz con el único objetivo de generar beneficios en la comunidad.

Las responsabilidades sociales de las organizaciones, según (De la Cuesta & Valor, 2003) se clasifican en:

- Responsabilidad Económica. Se refiere a que este enfoque implicará crear valor para los accionistas (asegurando el cumplimiento de los intereses de los dueños); para los clientes (prometiendo precios competitivos y bienes y servicios de calidad); para los proveedores (pagando precios justos sin excederse al valor de mercado); y para los empleados (remunerar salarios justos y beneficios sociales).
- Responsabilidad Socio-Cultural: Indica el respeto que debe tener la empresa hacia la legislación vigente, a las costumbres y tradiciones de una comunidad.
- Responsabilidad Medioambiental. Indica que toda decisión que realice la entidad, ocasionará un impacto al medio ambiente, ya sea el uso de recursos, contaminación por los desechos o alterando en medio de la sociedad. La organización deberá enfocarse en la obtención de un desarrollo sostenible que pueda satisfacer las necesidades, sin perjudicar a las generaciones futuras.

Mientras que para Maignan y Ferrell en el 2004, con el fin de separar las investigaciones publicadas hasta la fecha, unen las diferentes aportaciones académicas de la RSE en cuatro diferentes puntos de vista (Calle & Santacruz, 2011):

- RSE como compromiso social.
- RSE como obligación hacia los stakeholders (más no con la sociedad en global).
- RSE como motivación ética: Resaltar la importancia de una labor colectiva por sí misma, muy aparte de si existe obligación social.
- RSE como proceso de dirección.

De esta manera, la responsabilidad de la empresa se puede distribuir en tres buenos ámbitos: económico, social y medioambiental. Para así especificar el objetivo de la responsabilidad, también se hace imprescindible relacionarse con los ámbitos o indicadores relevantes con sus correspondientes elementos; equidad social, eficiencia económica y preservación del medioambiente.

1.5. Temáticas de la Responsabilidad Social Empresarial

No existe una definición única y consensuada en torno a la responsabilidad social empresarial. Sin embargo, es de gran ayuda al determinar y analizar las áreas temáticas de las que está compuesta, por medio de lo que se podrá adquirir un conocimiento más detallado de la RSE (Acción Empresarial, 2003). Dichas temáticas serán detalladas a continuación:

Gráfico 1: Temáticas de la Responsabilidad Social



Fuente: (Acción Empresarial, 2003)
Elaborado por: Las autoras

1.5.1. Ética empresarial

Dentro de la RSE, la temática de la ética empresarial es de mucha importancia, dado que aquí es donde la organización determina sus valores corporativos, como lo son el trabajo en equipo, la honestidad, confianza, transparencia, etc., dentro de su estatuto político, sus procedimientos y en la toma de decisiones. Además, de que la ética empresarial corresponde a que el comportamiento de la compañía sea de acuerdo a la normativa legal que rige en el lugar donde desarrolla sus actividades.

En la actualidad, son varias las empresas que integran un código de ética a sus procesos internos, en la toma de decisiones y en la resolución de problemáticas complejas del día a día. Es decir, que la cultura empresarial está creciendo cada vez más.

Varios son los casos de éxito de empresas que han diseñado un código de ética y que les ha permitido mejorar su proceso de toma de decisiones, los cuales se han caracterizado por ser iniciativas éticas en las que se incluye la determinación de una misión, de valores corporativos, de estrategias comunicacionales con principios éticos, capacitación, grupos de debates, evaluaciones constantes y estatutos.

Temas Emergentes en la ética empresarial

Los temas que se han desarrollado en torno a la ética empresarial tienen que ver tanto con casos de éxito e iniciativas que, con faltas a la ética, dado que todo esto ha servido como antecedente para mejorar esta área dentro de las empresas, a continuación, se conocerán algunos de estos casos:

- **Escándalos corporativos en el año 2002:** Caracterizados por aquellos casos de corporaciones como Enron, Adelphia, Tyco, World Com, y otros, con los que se empezaron a asentar las bases para la ética empresarial

en el ámbito financiero al existir conflictos de intereses en los directorios de estas compañías y las compensaciones de los CEOs.

- **Iniciativas globales contra el soborno y la corrupción:** Llegan a un acuerdo de que el soborno y la corrupción traen daños económicos, políticos y sociales en la comunidad; instituciones internacionales como los Gobiernos, empresas, ONGs, entre otras han optado por diseñar iniciativas multilaterales para la prevención de dichos delitos.
- **Surgimiento de numerosos sitios web y reportes de sustentabilidad o ciudadanía corporativa:** Como una forma de responder a la exigencia de transparencia por parte de la comunidad, las empresas han optado por la presentación de reportes en los que se detallan su desempeño económico, social y medioambiental.
- **Ética y RSE:** En la actualidad, la ética ya no es un tema aparte de la RSE, sino que es complementario y forma parte de actuar responsablemente con la sociedad.
- **Ética en la industria de farmacéutica y de salud:** Debido a varias prácticas que han llevado a cabo las farmacéuticas con el afán de posicionarse en el mercado, como la fijación de precios, marketing agresivo hacia los médicos, influencia en las investigaciones médicas y demás prácticas hacia la competencia. Han llevado que las instituciones internacionales como Gobiernos, ONGs y demás, pongan seria atención en este campo donde se han realizado prácticas antiéticas.
- **Bioética:** Al ser un nuevo campo en donde se desarrolla biotecnología, investigación genética, entre otros, ha traído consigo un nuevo rango dilemas éticos que se han convertido en el centro de atención de varios grupos, como los religiosos, los Gobierno, los de protección a la salud, etc.

- **Programas de ética en escuelas de negocios:** En la actualidad, son varias las escuelas de negocios que están integrando en su metodología de enseñanza la ética empresarial.

1.5.2. Calidad de Vida Laboral

Otra de las temáticas de la RSE es la calidad de vida laboral, la que tiene que ver con el bienestar del cliente interno o empleado de la empresa, por lo cual existen varias herramientas que permiten brindarle a este un ambiente de trabajo óptimo, como lo son las políticas de recursos humanos, las compensaciones y beneficios, la oportunidad de realizar una carrera administrativa, diversidad, promover el balance entre la familia y el trabajo, una carga horaria flexible, velar por su salud y bienestar, seguridad laboral, cuidado de sus dependientes y beneficios domésticos.

La calidad de vida laboral, cada vez toma más importancia en el mundo empresarial, impulsado por la globalización en la que la competencia internacional es más fuerte y exige que existan compañías innovadoras, con diversidad y flexibilidad. A lo que se suma la presión de los consumidores e inversionistas para que estas generen ambientes de trabajo justos, productivos y potenciadores.

Esta temática se ha vuelto un área estratégica para las empresas, dado que, al generar un buen ambiente laboral, atrae y retienen a los mejores talentos. Por lo que la tendencia es la elaboración de políticas y prácticas innovadoras en las cuales se respetan las necesidades de los trabajadores apegados a los objetivos organizacionales.

Temas emergentes en la calidad de vida laboral

Con respecto a la calidad de vida laboral, existen varios temas que están surgiendo, como los que se podrá observar a continuación:

- **Globalización de los estándares laborales:** Para las empresas internacionales en las que deben reclutar personal de diferentes países, economía y culturas, han optado por la elaboración de códigos de conductas aplicables a todas sus filiales alrededor del mundo.
- **Cambio en la fuerza laboral:** Debido a varios cambios en el ámbito laboral, impulsados por la integración de la mujer al mundo laboral, el envejecimiento de la población de los países desarrollados, los altos niveles de inmigración, presionan a las organizaciones a desarrollar acciones para responder a nuevas expectativas de su fuerza laboral.
- **Redefiniciones del contrato de trabajo:** En la actualidad, el contrato entre el empleador y el empleado tiene un nuevo enfoque, dado que a diferencia de unos años atrás, se espera que el empleado cambie de trabajo luego de un tiempo determinado.
- **El impacto de la tecnología:** La introducción de la tecnología en los diferentes ámbitos de la vida del ser humano como el laboral, lleva a que las organizaciones capaciten a sus empleados en el manejo de esta. Esto también es indispensable para mantener su competitividad.
- **Influencias de los grupos de interés:** Dado la presión y constante atención de grupos como inversionistas, consumidores, organizaciones de interés público y trabajador, han llevado a que las políticas laborales mejoren cada vez más.

1.5.3. Medio ambiente

La responsabilidad con el medioambiente es una temática que ha tomado gran fuerza e importancia en el ámbito empresarial que se ha vuelto un compromiso más importante que el cumplimiento de las regulaciones gubernamentales existentes.

Las iniciativas de la responsabilidad medioambiental están conformadas por la valoración de los productos, los procesos y servicios que ofrece una compañía, por medio de lo cual se busca la reducción de las emisiones de CO₂, la eliminación de desechos tóxicos, la eficiencia productiva de los recursos, así como la preservación de los recursos planetarios para las futuras generaciones.

Así como la calidad de vida laboral, las prácticas de cuidado y preservación del ambiente, también se han vuelto un punto estratégico para las empresas, brindándoles un valor agregado y ventaja competitiva. Estas iniciativas ambientales se desarrollan en los diferentes ámbitos de las organizaciones, yendo desde la prevención de la contaminación, el uso eficiente de la energía, la administración de la cadena de distribución, hasta la ecología industrial y desarrollo sustentable.

Temas emergentes en el medioambiente

- **Políticas medioambientales que impactan los mercados:** La tendencia de los Gobiernos de desarrollar políticas medioambientales, influyen en el comportamiento de las empresas para el desarrollo de iniciativas para la protección y preservación del medioambiente.
- **Los grupos de interés o de presión:** Otros que influyen en el comportamiento de las empresas a las prácticas ambientalistas son las organizaciones medioambientales, de justicia medioambiental, entre otras.
- **Aumento del interés de los inversionistas y aseguradores:** Cada vez más, los inversionistas y aseguradoras exigen que las empresas posean o desarrollen actividades medioambientales sustentables.
- **Programas de recuperación de productos y su reciclaje:** Las empresas están empezando implementar este tipo de programas que llevan al reciclaje de sus propios productos como una práctica medioambiental indefectible.

1.5.4. Comercialización y marketing responsable

El marketing responsable termina definiendo la relación de la empresa con sus consumidores, por lo que este comprende un amplio rango de aplicabilidad, abarcando áreas como:

- La manufactura e integridad del producto.
- La comunicación, embalaje y etiquetado.
- El marketing y la publicidad.
- Las prácticas de venta.
- Los precios.
- La distribución.

Es así que las organizaciones, en la actualidad, se encuentran en la reestructuración de las estrategias de dichas áreas con la finalidad de que se desarrollen acorde a temas como la privacidad y la tecnología, el marketing dirigido a niños, la observación de los consumidores y de las organizaciones no gubernamentales, y la globalización del movimiento de consumidores.

El marketing responsable se ha dirigido hacia temas filantrópicos, en los que tiene que ver el cuidado del medioambiente, una buena relación con los competidores, así como con sus consumidores. Es decir, se ha pasado de que el comprador sea el que se preocupe por lo que consume a que las empresas asuman la responsabilidad de otorgar productos y servicios que de verdad contribuyan al buen desarrollo del consumidor.

Todo esto, ha incrementado la importancia que le dan las organizaciones a la imagen que proyectan a sus consumidores y otros stakeholders, llevando a mejorar cada vez más sus prácticas empresariales.

Temas emergentes en cuanto a la comercialización y el marketing responsable

- **Manufactura del producto e integridad:** De la importancia que los consumidores ahora les dan a la forma y el lugar en que fueron elaborados los productos, de los recursos que se usaron, la seguridad que brindan, el impacto medioambiental, entre otros aspectos. Llevan a que las organizaciones sean cada vez más responsables en este ámbito.
- **Comunicación, etiquetado y embalado:** La tendencia creciente de comunicar los procesos de manufactura, contenido de los productos y la fuente de las materias primas que las empresas están mostrando, se debe a la presión de ciertos grupos de interés como los consumidores, autoridades, grupos sociales, activistas medioambientales y socios comerciales.
- **Marketing y publicidad:** Este ámbito representa oportunidades como desafíos para las organizaciones al comercializar sus productos o servicios. Uno de los desafíos más significativos se encuentra la observación constante de los consumidores, autoridades, organizaciones no gubernamentales, los medios de prensa y los competidores en las campañas publicitarias o marketing corporativo de las empresas.
- **Prácticas de ventas:** Es un pilar de mucha importancia en la que las organizaciones deben manejar con cuidado, dado que de los vendedores dependerá la relación que logre la empresa con el cliente. Por lo que tiene que estar marcado por un buen comportamiento ético y que fortalezca la credibilidad de la compañía.
- **Precios:** Recientemente, varias organizaciones han descubierto que el precio puede ser una buena herramienta para alcanzar efectos positivos que contribuya al cambio social.

- **Distribución:** La petaca en la distribución de los productos y servicios es un tema que surge con el uso del espacio geográfico a conveniencia por parte de algunas empresas multinacionales para crear barreras que impidan el surgimiento de nuevos competidores y dominar el mercado a su antojo.

1.5.5. Compromiso con la comunidad

Se puede pensar que la RSE solo comprende lo que es el compromiso con la comunidad, cuando ya se ha visto que va más allá de eso, siendo algo integral que cubre diferentes áreas de acción de una compañía. En esta temática, se hace referencia a las actividades que la empresa realiza con la finalidad de contribuir a una mejora en el nivel de vida de la comunidad en la que desarrolla sus actividades, con un enfoque social.

Es importante mencionar que, cuando las actividades en este ámbito son ejecutadas de forma estratégica; es decir, que son sostenibles en el tiempo, no solo se da el beneficio a la comunidad, sino que se retribuye en el fortalecimiento de la reputación de la compañía, de su marca, sus productos y valores en los lugares donde esta se encuentre operando.

Esta tendencia de involucramiento con la comunidad se viene dando años atrás, en donde la finalidad es ser un buen ciudadano corporativo, por medio del desarrollo de diferentes acciones, como las donaciones de productos, ejecución de proyectos de trabajo voluntario, de apoyo a causas sociales, etc. Todo esto, por los stakeholders que demandan un mayor estándar de ciudadanía e impacto positivo en la sociedad; así también, la retribución económica que significan para las organizaciones dicho involucramiento con la comunidad.

Temas emergentes acerca del compromiso con la comunidad

- **Inversión en la comunidad como una actividad estratégica:** Esta también es una temática estratégica que las empresas han empezado a

descubrir, alineando a sus objetivos corporativos y haciendo uso de sus competencias para que la inversión social se traduzca en grandes beneficios para el negocio. Cumpliendo con las expectativas de sus clientes y afianzando más su imagen en el mercado.

- **Combinación de actividades filantrópicas y comerciales en la comunidad:** Si bien es cierto, el contribuir al desarrollo de la comunidad, se ha traducido en una mayor preferencia por parte de la comunidad ayudada hacia la empresa que presta la ayuda, lo que promueve que se realicen más acciones como donaciones en efectivo, en especie, programas de contratación y capacitación a nivel local, financiamiento de inversiones que beneficien a la comunidad, entre otros. Lo que también le permite tener una mayor aproximación con el cliente.
- **Exigencia de mayor transparencia en las donaciones:** La sociedad, cada vez más, exige el detalle y la transparencia de las donaciones que realizan las empresas, ya sea acerca de los montos dados como de los destinatarios de dichos fondos.
- **Desarrollo dirigido por la comunidad:** Cada vez, son más las empresas que realizan inversiones en actividades que contribuyen a solucionar problemas sociales y económicos que han sido determinados por la propia comunidad.

1.6. La Responsabilidad Social y las MIPYMES.

Las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), comprenden toda persona natural o jurídica que desarrolla una actividad económica, ya sea producción, comercio, prestación de servicios; cumpliendo con un valor mínimo de ventas anuales y teniendo un número determinado de empleados, dado que de estos dos factores dependerá la categoría a la que pertenezca (Asamblea Nacional, 2010). De lo cual, estas categorías se detallan a continuación:

Tabla 1: Clasificación de las MIPYMES en Ecuador

Categoría	No. De trabajadores	Ingresos brutos anuales
Micro empresa	1 – 9	\$0 - \$100.000
Pequeña empresa	10 - 49	\$100.001 - \$1'000.000
Mediana empresa	50 - 199	\$1'000.001- 5'000.000

Fuente: (Asamblea Nacional, 2011)
Elaborado por: Las Autoras

Por otra parte, las MIPYMES, en Ecuador, representan el 80% del sector societario, lo que las convierte en un pilar fundamental en el desarrollo económico del país, dado que genera empleos y dinamiza la economía (Ekos Negocios y la Unidad de Investigación Económica y de Mercado, UIEM, 2012). Siendo la fuente de ingresos de muchas familias, hace que este tipo de empresas se encuentren en una relación más cercana con la comunidad.

Aunque la RSE suene un tema más de las grandes corporaciones, la aplicación de ella en las MIPYMES es de forma más natural debida a la gran proximidad que tiene con la comunidad y sus clientes. Se puede decir que una forma natural de actuar de las MIPYMES es realizar sus actividades económicas con responsabilidad social, dado que esta se encuentra íntimamente relacionada con su quehacer diario, sin necesidad de ser conscientes de lo que trata la RSE (Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra, 2010).

Todo esto, hace que el impacto real que pueda tener la RSE en la comunidad sea por medio de la implicación de las MIPYMES. Es así que esta también es una herramienta estratégica que permite aumentar la competitividad de este tipo de empresas, influenciando positivamente en su desarrollo por medio de prácticas que no tienen que ser complejas ni costosas, asistiendo campos como (Comisión Europea, 2007):

- El mercado.
- Los empleados.
- La sociedad.

- El medioambiente.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que existen ciertos factores que no permiten que las MIPYMES tengan programas completos de RSE, como lo con los recursos limitados, la falta de conocimiento acerca del tema, la falta de motivación y de estrategias comunes, la naturaleza de supervivencia de estas empresas, la pérdida de competitividad y el difícil acceso al mercado global. Mientras que, en otro contexto, para una MIPYME es mucho más sencillo la adopción de prácticas de responsabilidad social por su flexibilidad y rápida adaptación, menor burocracia hace que las actividades de RSE se puedan ejecutar más rápida y eficientemente, un mejor conocimiento del entorno local por la proximidad que esta tiene con la comunidad, una mayor confianza y menos exigencias que cumplir (de Miguel, 2011).

Es así que, teniendo en cuenta las limitaciones que tienen las MIPYMES, sus fortalezas y la importancia que representan para la economía nacional, es de mucha importancia que se mejore el conocimiento y la gestión en materia de RSE en esta clase de empresas, si se quiere lograr un desarrollo económico sostenible en el Ecuador.

1.7. Beneficios de la Responsabilidad Social para las MIPYMES

Como se mencionó anteriormente, la RSE es una práctica que se encuentra ligada al quehacer diario de la empresa; sin embargo, para sacar el mayor beneficio de este, la empresa debería de trabajar esta área de forma estratégica, aplicando políticas y procedimientos que les permita obtener un mayor beneficio de las prácticas de Responsabilidad Social que ejecutan, así como beneficiar a la sociedad en general, consiguiendo una ventaja competitiva en un mercado, cada vez, más exigente.

Es así que los beneficios que conseguirían estas empresas al gestionar de una forma correcta la RSE que ejecutan vienen siendo tanto interna como

externamente, como se observará a continuación (Comisión Europea, 2007) y (de Miguel, 2011):

Internamente

El ámbito interno hace referencia a los factores sociales internos de la empresa, como sus empleados, sus relaciones, los intereses de los accionistas o inversionistas.

- Mejora de sus productos y procesos de producción.
- Aumenta la fidelización y productividad de sus trabajadores.
- Ayuda a captar y retener los mejores talentos.
- Mejora la interrelación de la empresa con sus socios empresariales y autoridades.
- Disminución de costos y aumento de la rentabilidad por la mayor eficiencia en el uso de los recursos.
- Mejora el ambiente laboral y promueve la creatividad de los trabajadores.
- Mejor acceso a las ayudas públicas por la buena imagen de la empresa.
- Mejora la comunicación interna.
- Fortalece la filosofía corporativa y la identidad de la organización.
- Aumenta las ventas.

Externamente

El ámbito externo comprende la relación de la empresa con los stakeholders o los grupos de interés.

- Mejora el nivel de fidelización de los clientes y la captación de nuevos.
- Mejora la imagen de la empresa en el mercado y su reputación, así como un mayor conocimiento de esta en la sociedad.
- Mejora la posición de la empresa en el mercado laboral.
- Ventaja competitiva al obtener una diferenciación en el mercado.
- Mejores relaciones con las entidades públicas y sindicatos.

- Aumenta la oportunidad de ingresar a nuevos mercados.

1.8. Las MIPYMES también pueden aplicar la RSE.

Como se mencionó anteriormente, las MIPYMES tienden a realizar prácticas de RSE por la naturaleza de su actividad; sin embargo, no poseen planes o políticas que les permitan sacar el mayor provecho de esta forma de responsabilidad corporativa; así como también, existen ciertas limitantes dentro de esta clase de empresas que impiden el desarrollo pleno de un plan de RSE como lo es el tener recursos limitados. Sin embargo, existen varias actividades que no deben ser costosas para la empresa y de las cuales se pueden obtener beneficios para el negocio, enfocándose en los 4 aspectos principales (Comisión Europea, 2007)

Empleados

- Promover el mejoramiento de las condiciones laborales, especialmente en la seguridad y salud ocupacional.
- Desarrollo de iniciativas para lograr una armonía entre la vida laboral y la familiar de sus empleados.
- Ofrecer igualdad de oportunidades y diversidad.
- Optar por la formación de la nómina, realizar planificaciones de carreras profesionales.
- Mayor involucramiento de los empleados en las tomas de decisiones de la empresa.
- Remuneraciones justas, apoyo económico mediante préstamos corporativos, sistemas de pensiones o seguros privados.

En la sociedad y comunidad

- Buenas prácticas de integración laboral para los habitantes de las comunidades en las que la empresa se encuentra.
- Contribuir con el mejoramiento de la infraestructura de la localidad.

- Donaciones para las instituciones de carácter social dentro de la comunidad.
- Promover el deporte para los jóvenes y la comunidad en general.

Mercado

- Mejora continua de la calidad de los productos ofertados.
- Uso de políticas de precio justo.
- Contratación de proveedores o socios locales.
- Mejorar la cadena de suministros.
- Impulso a las alianzas con empresas de la localidad.
- Uso de publicidad ética.
- Política de pagos justa.

Medioambiente

- Producción limpia y amigable con el medioambiente.
- Manejo y uso eficiente de los recursos.
- Disminución de los desechos.
- Evaluación de los proveedores que cumplan con estándares ecológicos.
- Informar a la sociedad acerca de temas medioambientales.

Estas son algunas de las actividades que una MIPYMES o cualquier empresa puede emprender o incluir en sus planificaciones de RSE; sin embargo, es importante mencionar que para realizar una estrategia de RSE, la MIPYME debe adoptar una actitud en base a estos principios que toda empresa sostenible debe tener (de Miguel, 2011):

- Una visión a largo plazo.
- Promover la diversidad de pensamiento, culturas, edad, sexo, ya sea interna y externamente.
- Impulsar y tener siempre apertura al dialogo con los grupos de interés.
- Poseer integridad en el desarrollo de su actividad.

- Actuar con responsabilidad.

Además, de promover el liderazgo responsable que será la base para que la empresa pueda actuar íntegramente con RSE, desde los más altos mando hasta cada uno de los empleados.

1.9. La Responsabilidad Social en el Ecuador

La RSE es un tema que se trabaja recientemente, alrededor de unos 7 años es en que ha tomado mayor fuerza en la administración de las empresas, dado el cambio de las políticas y leyes que el Gobierno ha impulsado y enfocado al recate y preservación del medioambiente. Como en el resto de Latinoamérica, esta es una temática que aún falta mucho por explorar en el país.

Alejandra Camacho, del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social “CERES”, expone “lo que estamos haciendo es capacitar sobre los indicadores Responsabilidad Social Empresarial, de esta forma, las empresas tienen lineamientos que pueden seguir acerca de sus grupos de interés, para implementar un proyecto de Responsabilidad Social, que esté vinculado al negocio núcleo o que sea más estratégico que la simple filantropía” (El Mercurio, 2011).

Con la finalidad de promover la RSE en el país, existen instituciones que arman eventos y realizan reconocimientos a las gestiones con Responsabilidad Social de las organizaciones nacionales, como las que se detallarán a continuación (Lima & López, 2012):

- La Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano - Alemana (AHK), realiza un concurso de RSE llamado “ideas que ayudan a tu comunidad” desde el año 2009, premiando a los proyectos que contribuyen a la comunidad, elaborados por las empresas.
- La Fundación General Ecuatoriana da un Reconocimiento Empresarial a las Mejores Prácticas en Inserción Sociolaboral de Personas con

Discapacidad, que tiene como finalidad el reconocimiento a las mejores prácticas empresariales para la inserción laboral de las personas discapacitadas, creado desde el 2010.

- El Gobierno Autónomo Descentralizado de Pichincha, da un Reconocimiento GENERAL RUMINÑAHUI a las buenas prácticas de RSE y las que ponen en práctica la sostenibilidad corporativa, se otorga desde el 2008.
- El Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad (MCPEC) otorga los Sellos Hace Bien/Hace Mejor. Es un reconocimiento público a las empresas que cumplen con las 4 éticas empresariales: Trabajadores, Comunidad, Estado y Medio Ambiente. El Sello Ha Bien es para aquellas organizaciones que cumplen con la norma legal y el Sello Hace Mejor es para las empresas que tienen las mejores prácticas y estándares en las 4 éticas empresariales.
- El Ministerio del Ambiente da el Premio a la Responsabilidad Social, en el cual, para participar, la empresa tiene que presentar un balance social de las actividades que realiza.
- El Centro Ecuatoriano de Derecho Ambiental (CEDA) tiene el Concurso de fotografía “Río+20: Foto Ecuador” que tiene como objetivo documentar por medio de imágenes el valor del respeto por la naturaleza, los problemas que se dan para el equilibrio entre el humano y la naturaleza, así como las actividades necesarias para lograr un desarrollo sostenible.
- La Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano Británica (CICEB) otorga una Certificación “S2M” en Responsabilidad Social Corporativa (RSC) a las empresas, este tiene un aval de las entidades ecuatorianas y británicas de medición de la RSE.

- El Municipio de Guayaquil y CEMDES dan el Premio a la Eco-eficiencia y al Mérito Ambiental, que tiene como finalidad motivar a las empresas del sector privado a desarrollar sus actividades con RSE, es otorgado desde el año 2003.

1.9.1. Determinación del nivel de conocimiento de Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador.

El Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (Ceres) inició su creación en 1998 con la colaboración de la Fundación Esquel Ecuador, el Synergos Institute de Estados Unidos y otras organizaciones del país, hasta que el 2005, finalmente, fue hecha ONG que busca fomentar la gestión socialmente responsable de las empresas ecuatorianas.

Según un estudio llevado a cabo por el CERES, de cada 10 ecuatorianos, 8 desconocen lo que es la RSE, como se mencionó anteriormente, existe un conocimiento parcial de este tema y no todo lo que en el implica. Siendo Quito y Guayaquil las ciudades más importantes económicamente hablando, la RSE es asociada con acciones y compromisos de las empresas con el cuidado del medioambiente, así como también, con los programas de ayuda a damnificados.

En el 2007, se situó a Ecuador en la posición 79 dentro de un ranking de 108 países que sus empresas realizan sus actividades con RSE, en un estudio llevado a cabo por la ONG británica Accountability, llamado “Estado de la Competitividad Responsable”. Algunas de las empresas más representativas en el país que han adoptado la RSE como una herramienta estratégica, son:

- REPSOL YPF Ecuador S.A.
- Ecuador Bottling Company (Coca Cola)
- Pronaca
- Holcim Ecuador
- Nestlé Ecuador
- Yanbal Ecuador S.A.

- Supermercados La Favorita C.A.

Las cuales han desarrollados programas que impactan de forma positiva a la sociedad y contribuyendo en el desarrollo de algunas comunidades.

En Ecuador existe un nivel medio de conocimiento de lo que es la RSE, si bien es cierto, no lo conocen en su totalidad, pero sí existe un conocimiento parcial de este, tanto por parte de las empresas, de organizaciones de la sociedad civil y del Estado; y, a pesar de dicho conocimiento parcial, e importante resaltar que todos estos actores tienen presente los elementos esenciales que se encuentran atados a la RS, como lo son: la ética y transparencia, el cuidado del medioambiente, el cumplimiento de la ley, la calidad de vida laboral y el apoyo a la comunidad (Torresano, 2012). Sin embargo, existe mucho trabajo por realizar para que la sociedad ecuatoriana conozca y se sensibilice respecto a la conceptualización, el alcance y los beneficios de la RSE.

Por otro lado, las organizaciones que se preocupan por promover la RSE en las empresas ecuatorianas, son:

- IDE Business School
- Fundación AVINA
- Cooperación Alemana al Desarrollo GIZ
- Ekos Negocios
- Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriana - Alemana
- Consultor Apoyo
- Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad

Las cuales, en conjunto desarrollaron un estudio en el 2012 para obtener datos acerca del nivel de RSE que existe en el país, de lo cual se obtuvo que para los consumidores la Responsabilidad Social es un factor determinante en su decisión de compra, por lo cual estarían dispuestos de dejar de consumir la marca actual por una que sea ofertada por una organización más responsable socialmente (Torresano, 2012). Aquí se evidencia de la importancia de la comunicación a la comunidad acerca de las actividades de RSE que la empresa lleva a cabo.

Además, de que consideran que la RSE debería ser aplicada de forma obligatoria en todas las empresas, para lo cual debería existir una base legal que lo exija, promueva y controle. En el país se puede hablar de indicios legales acerca de este tema de la Responsabilidad Social, el cual se encuentra estipulado en la Constitución del 2008, por medio de la cual se la apoya a través de los principios del Plan del Buen Vivir, que tiene como finalidad tener un sistema económico sostenible, justo y respetuoso para con el medioambiente y la mejora del nivel de vida de la población. Pero, dicho documento no detalla ningún mecanismo efectivo que se alinee a la exigencia y control de la RSE, dado que esta terminología no se define en este (Morán, Rodríguez, Torres, Aguilar, & MartaVillalta, 2016).

Por otro lado, es importante mencionar que las empresas ecuatorianas consideran como los mayores impedimentos para una aplicación de estrategias de RSE, a:

- 1) Los costos asociados a estas actividades de RSE
- 2) La falta de formación técnica del personal a cargo.
- 3) Falta de información acerca de lo que es y los mecanismos para la ejecución de RSE.

Por lo que es necesario que, si se quiere incentivar la RSE en el país, es necesario impartir el conocimiento necesario de lo que es RSE, desarrollar programas en los que las organizaciones puedan participar y diseñar mecanismos para que las actividades empresariales puedan ser desarrolladas con Responsabilidad Social y lograr un desarrollo económico sostenible y justo con la sociedad y el medioambiente.

1.10. Programas de responsabilidad social empresarial en Ecuador

Como se había mencionado, en Ecuador existen algunas empresas que poseen programas de responsabilidad social; sin embargo, aún es un tema que no se encuentra totalmente desarrollado ni asimilado por la población y las empresas

nacionales, por lo que la mayoría de dichos programas son llevados a cabo por empresas multinacionales que poseen una cultura de RSE más perfeccionada, entre los cuales se encuentran:

- **Ayuda a huérfanos por accidentes de tránsito y educación vial:** Es una iniciativa de la Hyundai, con la finalidad de contribuir a la sociedad en el sector en el que se desarrollan. La finalidad de este programa es ayudar a cubrir las necesidades de estos niños huérfanos en ámbitos como educación, salud, vivienda, entretenimiento u otros.
- **Concienciación a los clientes y proyectos comunitarios:** Este proyecto lo lleva a cabo la empresa Diners Club en Ecuador, enfocándose en los sectores de educación y turismo. En alianza con Unicef pretender fortalecer el sistema de las escuelas unidocentes de algunas provincias del país.

Así también, esta empresa posee un proyecto basado en las 4R (reducir, reciclar, reutilizar y ser responsables con el entorno) que tiene como finalidad reducir la huella ambiental, por lo que trabaja con sus proveedores para mejorar el sistema de manejo de residuos y promueve la siembra de árboles.

- **Acciones transversales en las áreas de trabajo:** Un ejemplo de esto es la empresa Movistar en la que va desde la práctica transparente de las buenas prácticas medioambientales, la relación y contratación de proveedores locales, mejoramiento de la cadena de suministros, cumplimiento y respeto por los derechos laborales y la erradicación del trabajo infantil.

En lo que respecta al medioambiente, esta empresa posee la certificación ambiental ISO 14 000, ha desarrollado un sistema integral ambiental, que se encarga de reducir el impacto ambiental por la actividad de la empresa, como un programa de reciclaje de los equipos telefónicos.

En un trabajo en conjunto con los Municipios y la sociedad, la empresa participa en un programa de reforestación, sembrado más de 300 mil árboles.

- **Capacitación para el uso de la tecnología:** Microsoft del Ecuador posee programas de RSE en el país, uno de ellos es el Partners in Learning que consiste en la capacitación de uso de la tecnología a profesores y contribuye con la donación de software para fundaciones.

Así mismo una herramienta que ha creado es el portal pil-network.com, por medio del cual provee de más herramientas a los docentes para que mejoren el aprendizaje de sus alumnos.

Otro de los programas es el de inclusión laboral de personas con discapacidad que se llama Programa de Oportunidades para el Empleo a través de la Tecnología en las Américas, (Poeta), que contribuye con la capacitación para estas personas.

1.11. Origen y Antecedentes del Balance Social

Entre los principales cambios ocurridos a fines del siglo XX en el entorno empresarial, se puede resaltar una nueva visión de los negocios a partir de la incorporación del concepto de sustentabilidad (o sostenibilidad) como parte de la competitividad empresarial y las rendiciones de cuentas que las empresas realizan a la sociedad; a partir de aquí, a los índices económicos se suman los indicadores sociales y ambientales, y a los accionistas y dueños de las empresas, se agregan como destinatarios de la información, los grupos de interés internos y externos a las mismas (Conferencia GRI, 2008).

En este contexto, donde empieza a adquirir importancia el concepto de RSE, es donde surge el planteo del Balance Social (también conocido como Reporte Social Empresarial o Reporte de Sustentabilidad), como una forma de cuantificar e

informar sobre aspectos financieros y no financieros del desempeño empresarial, propios del llamado “desarrollo sostenible”.

En 1966 se registraron los primeros intentos de dar a conocer de forma pública los indicadores que en la actualidad caracterizan a los Balances Sociales, con la finalidad de mejorar la imagen de las instituciones en Estados Unidos, dado que existían grandes críticas de la sociedad acerca del uso de publicidad agresiva y la explotación indiscriminada de los recursos naturales por las empresas, acusándolas así de la crisis social que atravesaba el país (Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina, 2001, p. 11).

Con el desarrollo de esta situación, apareció la llamada Auditoría Social que la ciudadanía demandaba transparencia en la información de estas empresas, procurando cuantificar monetariamente aquellos beneficios y efectos negativos de carácter social que las organizaciones habían realizado con las políticas empresariales existentes. Pero, aun así, esta auditoría no fue suficiente para poner en evidencia la verdadera magnitud de las acciones de estas corporaciones, resultado insuficiente para los investigadores de los países europeos que también se estaban preocupando por la situación que se presentaba en EEUU (Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina, 2001, p. 12).

Todo esto, formaron las bases para el desarrollo de los Balances Sociales, en donde estos pudieron ser más profundos y tener un mayor alcance. Es así que a los indicadores que se encargan de evaluar el ámbito interno de la organización, que son los que ponen en evidencia cómo actúa la empresa con sus empleados, se le sumaron aquellos indicadores externos, que se encargan de evaluar el impacto de la empresa en la sociedad; haciendo al Balance Social una herramienta más completa e integral.

La importancia de la RSE ha crecido a tal punto que existen algunos Gobiernos que exigen cierta clase de rendición de cuenta a las empresas en donde dejen en evidencia las acciones que estas han realizado conforme a ámbitos como el medioambiente y el social. Entre los países que han adoptado dicha iniciativa, se encuentra Francia, que exige a las empresas inscritas en el mercado de valores la

publicación de impacto social y ambiental que tiene su actividad. Así mismo, Gran Bretaña, desde el 2006, exige a las corporaciones que dentro de la presentación de sus estados financieros pongan datos acerca de temas ambientales y sociales que tengan relación con el negocio. En Noruega, existe un acuerdo del derecho a la información ambiental, el mismo que da apertura a que los ciudadanos puedan acceder o exigir informes a las autoridades tanto públicas como privadas (Acción RSE, 2007).

1.11.1. Los balances sociales en el mundo: Antecedentes

Como se mencionó anteriormente, el Balance Social nació por la necesidad que tenían las empresas estadounidenses de mejorar su imagen ante la sociedad, dado que, en la década de los años de 1960, estas eran acusadas de algunos desbalances sociales y ambientales que se estaban suscitando.

Es así que el primer Balance Social reconocido públicamente fue de la empresa Singer en 1972. Luego de lo cual, fue una herramienta que se empezó a difundir en Alemania y Francia, así en el resto de Europa hasta llegar a ser conocida por el resto del mundo años más tarde (Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial, 2010).

Desde 1977, en Francia, el Balance Social posee un marco legal en el que ha sido conceptualizado y es exigido a las empresas que los presenten, siempre que tengan a cargo más de 300 empleados (Correa, 2007).

Otro país en el que el Balance Social es exigido es en Argentina, donde a partir del 2000 se estableció que, por obligación legal, las empresas que tengan más de 500 empleados deberían presentar un Balance Social. Sin embargo, este informe que se exige se encuentra más enfocado a las acciones de la empresa con respecto a sus trabajadores, pero es un paso importante que ha tomado el Gobierno argentino para incentivar el desarrollo de esta clase de balances (DERES, 2008).

Otro ejemplo en América del Sur es el de Colombia, en donde el Balance Social se encuentra desde 1987, desarrollando modelos a los que las empresas se pueden ajustar, en el 2001 actualizaron dicho modelo por la Asociación Nacional de Industriales (ANDI), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Cámara Junior de Colombia (CJC) (Caballero & Balaguer, NTP 687: Responsabilidad social de las empresas: Modelo de Balance, 2001).

1.11.2. Aproximación al concepto de Balance Social

El balance social consiste en unificar, sistematizar y evaluar la información que está relacionada con las actividades sociales, acorde con la naturaleza e interés de la actividad corporativa, plasmada en una documentación pública, en donde se pueda cuantificar información a través de los indicadores sociales.

Esta herramienta de gestión permite obtener conclusiones de las fortalezas y debilidades de las actividades realizadas por los entes informantes en el ámbito social. Si bien es cierto que su propósito pareciera satisfacer necesidades de informar a un sector en específico de los grupos de interés, su finalidad primordial es beneficiar a la comunidad en general.

Se basa en tres principios (Correa, 2007):

- **Comportamiento ético en los negocios:** Con la finalidad de que la empresa presente una imagen transparente ante la sociedad, es importante que este comportamiento sea propio desde los altos mandos, como los niveles ejecutivos y la junta directiva, así se podrá establecer un código de ética y de comportamiento para que los empleados lo cumplan y se verá reflejado en la ejecución de prácticas honestas y transparentes por parte de la organización.
- **Compromiso con los stakeholders (grupos de interés):** Como se ha venido diciendo, los stakeholders son los auditores constantes que tienen las empresas, por lo que es importante que esta mantenga una apertura

al dialogo con dichos grupos, en el que se pueda manifestar el interés real de la empresa de contribuir con la comunidad. Dando buenos productos y servicios a sus clientes, impulsando un ambiente laboral óptimo para el desarrollo de sus empleados, retribuyendo sus rentas justas a los inversores y realizando prácticas comerciales transparentes con sus proveedores.

- **Compromiso con el medio ambiente:** Para hacer que la organización tenga un verdadero compromiso con el cuidado y preservación del medioambiente y se realice una gestión mapas formal, se puede apoyar en el diseño de políticas de desarrollo sustentable y disminuir el impacto negativo en el ambiente por medio de la ejecución de programas de reciclaje, tratamiento adecuado de residuos, auditorías ambientales, etc.

Cumpliendo con estos tres principios básicos, se puede decir que la empresa posee RSE; además, al no existir un consenso en la conceptualización de Balance Social si se logra comprender cuáles son las temáticas que deben constar en esta herramienta se podrá elaborar exitosamente dicho informe y ser información valiosa para la organización. Es importante mencionar que la información presentada en este balance debe ser dando detalle de las actividades realizadas en dichos ámbitos y el impacto que se ha tenido.

1.11.3. Teorías del Balance Social

Al Balance Social se lo define como una herramienta que sirve para registrar, informar, medir y evaluar de forma cuantificada, precisa, metódica y sistemática el impacto de la política social y medioambiental de la empresa. Es así que dicho documento permite conocer tanto cualitativa como cuantitativamente las condiciones de equidad y sustentabilidad social, ambiental, económica y financiera que conforman parte de la responsabilidad de la organización (Junta de Gobierno de la FACPCE, 2013, pág. 2).

Por otra parte, existe otro concepto en el que se menciona que el Balance Social, es un documento en el que una organización pone en evidencia las actividades ejecutadas a favor de sus colaboradores y la comunidad, generando transparencia al dar a conocer dichas acciones que buscan contribuir con el desarrollo del entorno (DERES, 2008).

De lo cual se puede decir que la función principal del Balance Social es que la responsabilidad social empresarial se haga pública, asentando vínculos importantes entre la organización, sus empleados y dueños, la comunidad y el medioambiente.

Así también, se define al balance social como una herramienta administrativa que permite llevar el control de las actividades de RSE que la empresa realice durante su funcionamiento y que da la facilidad de verificar y evaluar el rendimiento que tuvieron. Así mismo en su elaboración, se debe exponer claramente los resultados encontrados, con la finalidad de ser divulgados a la sociedad (Uriz Urzainqui, 2005).

Es importante mencionar que el Balance Social debe evidenciar con objetividad e integridad la realidad de la organización, por lo cual se deben registrar tanto los impactos positivos como los negativos. Así como un Balance Económico tiene una elaboración técnica, el Balance Social también lo tiene (Arizkuren A. , 2002).

1.12. Balance Social

Para la OIT, el Balance Social es una respuesta de la organización hacia las expectativas de sus stakeholders que abarca el desarrollo integral de sus empleados, el aporte que realiza a la comunidad y las actividades que impactan el medioambiente (La Organización Internacional del Trabajo, Manual de Balance Social, 2001).

El dicho Balance Social ha logrado abarcar la atención en estas últimas décadas, la misma que tiene una fuerte conexión con las técnicas contables.

El “Balance Social” se lo puede considerar o identificar como el “informe que emite una organización, para dar información metódica y sistemática, enfocada en la responsabilidad social asumida y ejecutada por el balance social. Es un instrumento utilizado para comunicar, programar, determinar y examinar el ejercicio de dicha responsabilidad”.

Se puede definir que un Balance Social es en total un Informe Social, que eso no quiere decir que estos Informes en su totalidad son un Balance Social en el conocimiento contable y características que brindan.

Todas estas experiencias por medio del desarrollo contable, ya sea social o medioambiental, cooperan con el conocimiento de las mejoras de la realidad en la sociedad. Obteniendo principalmente valores cuantificados, cualificados y homogéneos resultado de esta información, sea confiable y útiles para la toma de decisiones macro y micro social.

Estos Informes Sociales o Balance Social va a definir una base para innovar la planificación y elaboración del desarrollo sustentable de la empresa.

Los indicadores a utilizados y la estructura planteadas de los Modelos de Balance Social elaborados, tiene propiedades para acceder y descubrir la información útil para así poder definir los indicadores de Responsabilidad Social Empresarial.

Para que una organización haga un seguimiento al Plan de Desarrollo, éstas emplean diversas técnicas administrativas y gerenciales como Just in Time, Planificación Estratégica, Presupuesto, Outsourcing, Planes de Acción, entre otros, enfocándose en diferentes herramientas que fortalezcan su permanencia.

Pero las organizaciones también tienen objetivos establecidos más allá que los económicos para garantizar su supervivencia y el bienestar social de su medio;

tales objetivos se descifran en acciones y programas de interés común, los cuales se examinan periódicamente con la finalidad de controlar el comportamiento y el seguimiento de las Políticas Sociales que la organización ha accedido voluntariamente.

El Balance Social o Reporte Social Empresarial (conocido también como Reporte de Sustentabilidad) es un complemento al balance financiero publicado anualmente por la empresa, en el cual se da cuenta de los proyectos, beneficios y acciones sociales dirigidas a los empleados, inversionistas, analistas de mercado, accionistas y a la comunidad en su conjunto. Es también un instrumento estratégico para avalar, difundir y multiplicar el ejercicio de la Responsabilidad Social Empresaria (RSE) (DERES, 2008).

Empresas Latinoamericanas cuentan con este instrumento de gestión desarrollado desde hace más de 10 años, llamado Balance Social e Informe Social, que les permite evaluar el cumplimiento de Responsabilidad Social (Caballero & Balaguer, NTP 687: Responsabilidad social de las empresas: Modelo de Balance, 2001).

Es muy relevante separar los términos, debido a que el Balance Social forma parte de un proceso total, revelando después de cada periodo, el cumplimiento de su Responsabilidad Social, en las que varios se han amparado con las Políticas Sociales presenciadas en su Plan Estratégico; por otro lado, el Informe Social sólo explica el desempeño social en un período que normalmente se ejerce en el primer año en que se examinan las acciones sociales.

Al igual con que el Balance Financiero; el Balance Social debe ser evaluado y presentado ambos al final de cada periodo. Por lo cual, de acuerdo a los resultados que se obtienen de su análisis, ésta debe ofrecer información necesaria para así, poder evaluar el cumplimiento y desempeño de la Responsabilidad Social, frente a metas fijadas tanto internas como externas de cada organización.

1.12.1. Principales modelos utilizados a nivel Internacional

Existen distintos modelos que se han desarrollado a nivel mundial a los efectos de la preparación y presentación de Balances Sociales.

Los modelos existentes son los siguientes:

- **Global Reporting Initiative (GRI):** Este modelo fue creado por Coalition Environmentally Responsible Economies (CERES, Ong) en el año de 1997, como un acuerdo internacional con visión de largo plazo en el que se han unido varios países. La finalidad es el diseño y la difusión de una Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad que posee estándares mundiales a la que se pueden acoger las empresas en el mundo que desean informar sus actividades en los aspectos económicos, sociales y medioambientales (Tapia, 2007).
- **AA 1000:** Con iniciativa del Institute of Social and Ethical Accountability, fue introducida en 1999, con la finalidad de guiar a las empresas a comprender y tomar acciones de mejora para su desempeño ético y social por medio de la descripción de las temáticas claves que se deberían tener en cuenta para su posterior reporte que será auditado (Acción RSE, 2007).
- **Ibase:** Desde 1997, el sociólogo Herber de Souza del Ibase/Betinho (Instituto Brasileiro de Análisis Sociales y Económicos) logró concitar la atención de los empresarios brasileiros sobre la importancia y necesidad de convertir el balance social de las empresas en un modelo único y simple. En él predominan los datos que puedan ser expresados en valores financieros o en forma cuantitativa (Acción RSE, 2007).

Como se puede observar, se han difundido marcos de elaboración de memorias de sostenibilidad muy variados; en su gran mayoría dirigidos a las grandes empresas. Dado que la participación de las PYMES en la economía

mundial es superior al 90%, con el consecuente impacto que ello genera en la sociedad y el ambiente, justo es que se considere que estas empresas también puedan expresar su responsabilidad social y ambiental, a través de un modelo adaptado a sus características.

El Comité de Integración Latino Europa-América (CILEA), como organismo representativo de organizaciones profesionales de Ciencias Económicas y Contables de los países latinos europeos y americanos, cuya economía se basa casi en su totalidad en PYMES, decidió proponer, dentro de sus objetivos estratégicos, un modelo de Balance Social y Ambiental que pueda ser preparado por este tipo de empresas, que permita exponer de forma fácil sus impactos en la sociedad y el ambiente, para que sus grupos de interés tengan la información necesaria para la toma de decisiones. Aprobada por el Directivo en octubre de 2013 y ratificada por la Asamblea en diciembre de 2013 (CILEA, 2013).

- **Propuesta de modelo de balance social y ambiental para PYMES:** fue publicado bajo el número 2/2013 de la colección “Estudios Internacionales CILEA”. Este modelo pretende ser una herramienta optativa para las organizaciones que deseen usarla para presentar su comportamiento en armonía con la comunidad y el medioambiente, dicho modelo fue diseñado tomando como base los modelos ya existentes a nivel mundial, adaptándolos a la estructura de las PYMEs. Así también se incentiva la mejora continua, basado en la aplicación de los cuatro pasos de Deming que son planificar, hacer, verificar y actuar, a una estrategia de implementación de responsabilidad social empresarial.

1.12.2. Clasificación del Balance Social

A pesar de que el Balance Social encierra una sola temática que es la de poner en evidencia las acciones sociales de la empresa con la comunidad, sus empleados y el medioambiente, existen varios modelos que se han desarrollado, respondiendo a las diferentes necesidades de las empresas alrededor del mundo, como el marco jurídico-institucional y el sistema político-económico en el que se

desarrolla. Así también, cada método para elaborar el BS tiene sus propias ventajas y desventajas, de lo cual, una empresa deberá analizar cuál es el que se ajusta mejor a sus necesidades para exponer la información correspondiente.

Los modelos de BS son varios y sus enfoques diferentes, por lo cual se procederá a presentar los distintos modelos existentes y analizados por la Dra. Aitziber Mugarra Elorriaga que está basado en la clasificación propuesta por el Instituto Nacional de Industrias de España (I.N.I.), esta clasificación es (Mugarra, 1995):

Según el destinatario

- Balances sociales internos: El mayor exponente de este modelo es el impuesto por la ley francesa en 1977, este tiene como finalidad dar información a los directivos y a los trabajadores de la organización]; es decir, solo a los agentes sociales internos. Estos balances presentan información más específica y analítica.
- Balances sociales externos: En cambio, este tipo de balance se preocupa por presentar la información a los agentes sociales externos, como lo es la comunidad o sociedad en general, países como en Estados Unidos e Inglaterra son los que se aplican dicho modelo.
- Balances sociales mixtos: Estos balances tienen como finalidad dirigir la información tanto a los agentes sociales internos como a los externos. En Alemania se usan este modelo de BS.

Según su utilidad o finalidad

- Instrumentos de relaciones públicas: Tienen como finalidad dar a conocer la información de RSE de la empresa para mejorar su imagen en el mercado.

- Instrumentos de información empresarial: Son documentos en los que se integra toda la información que se dará a conocer a los diferentes grupos con los que la empresa interactúa.
- Instrumentos de gestión social integrada: En estos, no solo se incluyen las etapas de planificación, sino que también las de control.

Según quiénes lo elaboran

Este criterio diferencia el nivel de participación de los diversos actores sociales en la determinación del objeto a analizar, en el modo de realizarlo y en la evaluación de los resultados. Así se distinguen:

- Balances sociales unilaterales: Son aquellos en los que la responsabilidad de su elaboración recae en un solo agente social, que por lo general son los directivos de la organización.
- Balances sociales con participación parcial: Como su nombre lo indica, en estos participan otros agentes sociales, como lo son los empleados de la empresa o sus representantes para su elaboración.
- Balances sociales multilaterales: En este tipo de la BS se supone que para su elaboración se pretende la participación de todos los agentes sociales con los que la empresa interactúa; sin embargo, es casi imposible que se dé su elaboración, al haber tanta diversidad de criterios y cómo poder materializarlos en la práctica.

Según la obligatoriedad legal

- Balances sociales obligatorios por ley: Estos son los que se exigen por medio de la ley, ejemplos claros son en países como Francia, Argentina, Portugal, donde se exige la presentación del BS dependiendo del número de trabajadores que tenga la empresa.

- Balances sociales voluntarios: Estos son aquellos que las empresas deciden voluntariamente si elaborarlos o no; es decir; su emisión es facultativa.

La primera alternativa se presenta como una forma de asegurar la emisión generalizada del balance social. Aporta al gobierno elementos de planificación y control en el campo socio-económico. Las críticas a la obligatoriedad impuesta por ley se centran en considerarla como una nueva forma de intervencionismo estatal, y en la falta de flexibilidad que presentan los modelos legales para incorporar avances metodológicos.

Propuestas intermedias sostienen que la legislación debe establecer un contenido mínimo y pautas generales de confección.

Otros modelos de BS dependerán de varias variables, como se los detalla a continuación:

- Balances sociales públicos y privados: Se los identifican según el sector al que pertenece el ente. Dependen de la naturaleza de la empresa que los elabora.
- Unidimensionales o multidimensionales: Se los identifica según la cantidad de unidades de medida empleadas. Son aquellos en los que se emplean varias variables para cuantificar las actividades de RSE, algunas pueden ser en dinero, en horas trabajadas, en cantidades físicas, etc.
- Cuantitativos o cualitativos; numéricos o no numéricos: Dependerá del tipo de información que se emplee en su elaboración. Y se lo identifica según la objetividad de sus mediciones.
- Contables y no contables: Se los clasifica según su acercamiento a los modelos propuestos por la contabilidad tradicional.

Esta última clasificación, hace referencia al sentido estricto de la contabilidad patrimonial. Considerando a la contabilidad como una disciplina social, se pueden encontrar la contabilidad patrimonial o financiera, a la gerencial o administrativa, a la gubernamental o pública, a la económica y a la social, por lo cual será posible que los modelos de BS se puedan clasificar de la siguiente manera (Carlos, 1988, p. 76):

- Modelos que presentan el enfoque de la Contabilidad patrimonial: Dichos modelos tienen como característica la presentación de la información totalmente cuantificada en unidades monetarias y siguiendo la línea de la partida doble. Como lo son el Estado del Valor Agregado, el Estado del Excedente de la Productividad Global y el Balance Socio-económico (Fernández, Geba, Montés, & Schaposnik, 1998).

La característica de este tipo de BS hace que sea difícil presentar la información correspondiente a variables como el clima laboral o la satisfacción con el empleo, también al momento de cuantificar y determinar la relación costos-beneficios sociales. Por lo cual, en la práctica no se generaliza el uso de este modelo y se tiende a presentar conjuntamente con otros tipos de BS.

- Modelos que ofrecen enfoques diversos e incorporan otras unidades de medida además de la monetaria: Este tipo de balance tiene un enfoque muy distinto al de la contabilidad patrimonial, dado que son mucho más flexibles, por lo cual son de mejor comprensión para los usuarios, lo que los hace ser los más empleados.

Existe otra clasificación de modelos de BS que son caracterizados por la flexibilidad que brindan al usuario, aunque resulta difícil identificar claramente cada uno de ellos, pero existen determinados rasgos que pueden ser claramente identificados.

- Informes Sociales Narrativos: Estos son informes sencillos en los que no se requiere tener tanto conocimiento técnico, sino que organizar la

información de tal forma que sea narrativo y que se den a conocer las actividades realizadas en temáticas sociales, apoyándose con gráficos, tablas y otros datos cuantitativos.

- Informes Sociales Sistemáticos: En este tipo de balances, la información es presentada por medio de cuadros y matrices que den a entender la situación social actual de la organización, menos narrativa y extensa. En estos modelos se puede ordenar la información dependiendo de los criterios que se quieran adoptar y del enfoque que se le quiera dar.
- Ordenamiento de la información: Estos son aquellos que dan cierto orden a la información, presentada, dado que pueden ser por grado de importancia de la actividad, cronológicamente, según la prioridad de las metas establecidas, entre otras.
- Enfoque de la Contabilidad por Objetivos: Para desarrollar este modelo de BS es muy importante que se tengan claramente definidos los objetivos económico-sociales de las diferentes áreas de la organización, para así medir su avance. Por lo cual, se requerirá de un sistema de gestión. Actúa como una herramienta de planeación, gestión y control que fusiona lo económico con lo social.
- Medición de la información a través de Indicadores Sociales: Se usa generalmente para la medición de los fenómenos económico-sociales, tiene como característica la combinación de varios indicadores sociales. Este modelo se inició en EEUU y que luego fue adoptado en Europa.

La utilidad de los indicadores radica en que son medidas cuantificadas que generalmente adoptan la forma de ratios o cocientes, con los que se puede abordar aspectos cuantitativos y cualitativos de las relaciones entre la empresa y sus distintos partícipes sociales. Pero estos aspectos muchas veces aluden a propiedades que no son mensurables en forma directa, como el clima laboral. Para poder medirlos debe definirse la variable a medir, la dimensión o aspecto relevante

de la misma, no medible directamente, y los indicadores. Estos indicadores, que representan una forma de medición concreta, pueden ser:

- Objetivos o cuantitativos, dado que son aquellos factores sociales que pueden ser cuantificables.
- Subjetivos o cualitativos, en esto se interactúa con los agentes sociales para conocer su opinión acerca de las actividades que se requieren ser evaluadas, por lo general se los usa para conocer el grado de satisfacción del trabajador, la satisfacción del cliente con el producto o servicio brindado, entre otros. Para revelarlos se hace uso de las encuestas de opinión.

Es cierto que la medición por medio de indicadores significa un esfuerzo extra para la empresa; sin embargo, existen ventajas que los hacen una de las herramientas más usadas al momento de la elaboración del BS, como lo son:

- Se combinan con los datos obtenidos del sistema contable.
- Son de fácil comprensión para el público en general.
- Permiten establecer estándares que pueden ser fácilmente comparados.

1.12.3. Objetivos del Balance Social

Los objetivos del Balance Social son (La Organización Internacional del Trabajo, Manual de Balance Social, 2001):

- Permite diagnosticar el avance de las actividades de la organización en torno a la responsabilidad social, determinando el nivel de cumplimiento que esta posee, por medio de lo cual ayuda a determinar políticas, diseñar programas y racionalizar la efectividad de las inversiones

sociales, con intenciones para el impulso de sus trabajadores y de la sociedad.

- Considerado una herramienta para la administración, este documento permite la planeación de las actividades necesarias para lograr el aumento de la productividad y eficiencia de los colaboradores; además, de facilitar la evaluación de estas acciones en términos de costo-beneficio.
- Reúne la información necesaria para dar a conocer la gestión de la empresa a la opinión pública en cuanto a ámbitos como los recursos humanos de la organización y demás sectores con los cuales se interactúa.
- Al reunir la información, este instrumento de gestión facilita mejorar las políticas y programas de RS que la organización posee, dado que, provee de herramientas más efectivas que permiten medir y controlar el impacto, los costos y los beneficios que se desprenden de sus acciones en este campo.

1.12.4. Ventajas del Balance Social

Para la OIT, el BS como mera herramienta no tiene el poder de transformar una organización y orientarla a la Responsabilidad Corporativa; sin embargo, si el entorno en el que se lo aplica es el indicado, será de gran ayuda para la empresa, dado que su práctica incentiva el diseño de políticas sociales de forma voluntaria, siendo una herramienta fundamental para la toma de decisiones relacionadas con la Responsabilidad Social libremente asumida (La Organización Internacional del Trabajo, Manual de Balance Social, 2001).

Por lo que definimos que las ventajas al implementar este instrumento de gestión son las siguientes:

- Brinda información prolija y puntual a la Alta Dirección para la correcta toma de decisiones en el establecimiento de Políticas y Actividades Sociales.
- Permite racionalizar los recursos sociales que tiene la entidad valorando su eficacia.
- Brinda un principal entendimiento sobre las características sociales o laborales de sus empleados y la aportación de la organización al Desarrollo Integro de la persona.
- Es una herramienta que permite establecer políticas sociales a nivel de la organización y de los sectores.
- Crea un aporte imprescindible para las negociaciones colectivas.

1.12.5. Razones para su elaboración

Dado que la sociedad influye sobre la empresa por ser ésta el principal elemento socioeconómico que la integra, y que la empresa a su vez incide sobre aquella, provocando cambios y consecuencias a través de sus propios valores, objetivos y estrategias, la interacción empresa–sociedad presupone responsabilidades compartidas. Así, el hecho de reportar, como práctica socialmente responsable, adquiere importancia por los motivos que se detallan a continuación. (IDEA ‘El balance social...’, p. 13).

Es necesario:

- Los analistas de mercado, inversores, y entidades financieras incorporan en mayor medida el balance social entre la documentación necesaria para la evaluación de la efectividad de una organización.

- Una amplia gama de instituciones está presionando a las compañías, para que informen su desempeño en términos sociales y ambientales.
- La ética y transparencia debe asociarse a la estrategia de negocios, si se espera competir es un escenario general.

Es rentable:

- Este instrumento de gestión forma parte de la puesta en práctica de la RSE además de una perspectiva de negocios que causa beneficios.
- La comunicación asegura la confianza existente entre las compañías y sus grupos de interés, minimiza las posibilidades de conflicto, y por ésta razón se puede eludir los costos de una posible crisis.
- Logra perfeccionar la competitividad de una empresa al convertirse en un factor de distinción frente a otras que no reportan.
- Fomenta lealtad y apoyo en los trabajadores y establece confianza con los clientes.

1.12.6. Beneficios para el negocio

Según (DERES, 2008), los principales beneficios por los cuales las empresas deben preparar y presentar su Balance Social son:

- **Agrega valor:** El valor agregado se logrará en la imagen de la empresa, dado que al presentar un BS se informa a la comunidad en general de las actividades que se realizan para contribuir a un mejor desarrollo de la sociedad; además, de ser un informe que cada vez tiene mayor valor por los agentes sociales en el mundo.

- **Aumenta el atractivo de cara a los Inversionistas:** La importancia del BS crece cada vez más, dado que es usado por los analistas de mercado como un instrumento de validación, así como también para los inversionistas y organismos financieros este documento respalda la sustentabilidad de los proyectos de una empresa.
- **Mejora las relaciones con los grupos de interés:** La publicación de un Balance Social permite que una empresa transparente sus acciones en la sociedad, así como las decisiones tomadas, lo que le permite estar más capacitada para relacionarse con los stakeholders o grupos de interés, dando apertura al diálogo y realizando los esfuerzos para responder a los intereses de estos. También es importante mencionar que este cumple la función de complemento para los balances financiero-contables.
- **Reduce costos producto de crisis:** Al afianzar la confianza con los grupos de interés, la empresa reduce el riesgo de futuros conflictos, lo cual se logra por medio de la difusión de la información que transparenta a la organización en el mercado y una de estas herramientas es el Balance Social.
- **Disminuye el riesgo de publicidad adversa:** Por medio de la presentación de informes de sus acciones, las empresas pueden guiar de mejor forma los stakeholders, evitando así percepciones negativas de esta.
- **Identificación de potenciales conflictos:** Dado que la elaboración del BS requiere de exponer toda la información de las actividades de la empresa, permitirá que esta identifique posibles situaciones o prácticas que pudiesen comprometer a la compañía. Es así que, con una oportuna identificación de esta problemática, la empresa poder tomar las medidas correctivas necesarias y evitarse negativa exposición pública.

- **Mejora la efectividad organizacional:** Dado que, en el BS se trabaja con información cuantificable, con indicadores que permiten conocer el avance de las diferentes actividades emprendidas en el campo social, brinda a la compañía la oportunidad de reunir y comprender la información sobre sus operaciones e impactos, pudiendo mejorar sus rendimientos.
- **Respuesta a la creciente demanda de transparencia:** Por medio de la presentación del Balance Social, se da respuesta a las inquietudes y demanda de información que los grupos de interés tienen en la actualidad y que presionan constantemente para transparentar la información de las empresas.

1.12.7. Balance Social en MIPYMES

Como se ha mencionado anteriormente, la importancia de las Mipymes en la economía de un país es grande, dado que son la mayor fuente de empleo, representan más de la mitad del sector societario y tienen un gran peso en el PIB; sin embargo, estas carecen de estructura administrativa, la estructura de personal es muy justa y tienen un reducido acceso al financiamiento. Aun así, no se puede negar que la actividad que desarrollan posee impacto económico, social y ambiental, el mismo que podría ser informado por medio de la contabilidad social (Balance Social y Ambiental para PyMEs, 2013).

Por otro lado, existen diferentes modelos de BS desarrollados, cada uno con su enfoque específico, pero el más usado es el Global Reporting Initiative (GRI), así también está la guía ISO 26000 que es una herramienta muy utilizada pero no posee indicadores propios por lo que se suele combinar con la Guía GRI 4 (última versión). En países como Argentina donde se ha hecho una exigencia legal que las empresas con más de 300 empleados presenten un BS anualmente, se encuentra en vigencia una normativa técnica que especifica el modelo que las empresas deben usar y sus respectivos indicadores (Accifonte, 2016).

Sin embargo, para las pequeñas empresas no existe un modelo que se ajuste a sus necesidades, dado que, por lo general, estos BS requieren de mucha información muy detallada y que muchas veces no aplica para la estructura que posee un Mipyme. Siendo así, el Comité de Integración Latino Europa América (CILEA), organismo integrado por entidades de las profesiones de ciencias económicas de dieciocho países de raíz latina, desarrolló y presentó un modelo de Balance Social y Ambiental para Pymes que propone indicadores esenciales y que se adapta a la pequeña estructura de esta clase empresas, permitiéndoles comunicar el impacto social que ha tenido su actividad. Este modelo propone que en un inicio la empresa debe ser capaz de identificar claramente sus grupos de interés y determinar los que ellos esperan de la organización, para conforme a esto desarrollar el Balance Social y enfocarse en lo que los grupos de interés de la empresa les interesa (Comité de Integración Latino Europa-América, 2013).

1.13. Base Legal de Responsabilidad Social en Ecuador

1.13.1. La Constitución de la República del Ecuador

Es la agrupación de Leyes primordiales que regula la organización política del Estado y decreta las obligaciones y derechos de los ciudadanos y gobernadores. Se compone de nueve títulos, los mismos conformados por capítulos, divididos en secciones y éstos compuesto por artículos.

Los títulos más destacados referente a responsabilidad Social son Título II: Derechos, Título XI: Régimen de Desarrollo y el Título VII: Régimen del Buen Vivir.

Otras leyes ecuatorianas vinculadas a la práctica de RSE son la Ley de Régimen Municipal, Ley de Régimen Provincial, Ley de Hidrocarburos, Ley del Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología, Ley Orgánica de Educación Superior, Ley de Protección al Consumidor.

En la Ley de la Economía Popular y Solidaria aparece la dimensión de la RS como una práctica que debe reflejarse en los denominados balances sociales de las cooperativas nacionales. (Lima Bandería & López Parra, 2012).

También un componente importante es la incorporación de la RSE en el Plan Nacional del Buen vivir.

1.13.2. Plan del buen vivir

Con el tema a tratar de nuestro trabajo de investigación, los siguientes tres objetivos del Plan del Buen Vivir, se apoyarán al modelo a implementar:

- **Objetivo 3.** Mejorar la calidad de vida de la población
- **Objetivo 7.** Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global
- **Objetivo 8.** Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible

Objetivo 3. Mejorar la calidad de vida de la población:

Políticas y lineamiento

3.1 “Promover el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios de atención que componen el Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013)

3.1.c. Incentivar la implementación de procesos de desarrollo profesional, formación continua, evaluación, certificación y re-categorización laboral para los profesionales de la educación y la salud y para los profesionales o técnicos de servicios de atención y cuidado diario.

Objetivo 7. Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global:

Políticas y lineamiento

7.1 “Asegurar la promoción, la vigencia y la plena exigibilidad de los derechos de la naturaleza” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013)

7.1. e. Diseñar y aplicar un sistema integrado de seguimiento, control y monitoreo del cumplimiento de los derechos de la naturaleza.

Objetivo 8. Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible:

Políticas y lineamiento

8.3 “Fortalecer el manejo sostenible de las finanzas públicas”
(Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013)

8.3. c. Optimizar y focalizar los beneficios e incentivos fiscales para el desarrollo social y productivo.

1.14. Marco Legal

1.14.1. La Responsabilidad Social y las ISO 14.000 – 26.000

Organización Internacional para la Estandarización (ISO) son estándares y guías de procesos de producción y control de empresas y organizaciones internacionales.

La aplicación de las normas ISO en la empresa traen varios benéficos, dentro de los cuales se pueden mencionar los siguientes (Organización Internacional para la Estandarización (ISO), 2014) :

- Demostrar el cumplimiento actual y futuro de los requisitos legales y reglamentarios.

- Aumentar la participación y el liderazgo de compromiso de los colaboradores.
- Mejorar la reputación de la empresa y la confianza de las partes interesadas a través de la comunicación estratégica.
- Lograr la integración estratégica de las cuestiones medioambientales en la gestión empresarial.
- Proporcionar una ventaja competitiva y financiera a través de eficiencias mejoradas y una reducción de costes.
- Promueve un mejor desempeño ambiental de proveedores mediante su integración en el sistema de negocio de la organización, obteniendo una ventaja competitiva.
- Buena reputación en el mercado.
- Aumenta la capacidad de atraer y retener a los trabajadores, los clientes y usuarios.
- El mantenimiento de la moral de los empleados, el compromiso y productividad.
- Una buena percepción de los inversores, propietarios, donantes, patrocinadores y la comunidad financiera.
- Las relaciones con las empresas, Gobiernos, medios de comunicación, proveedores, compañeros, clientes y la comunidad en que funciona.

Siendo estos los beneficios que la empresa obtendrá al acogerse a las normas ISO, se considera de gran importancia para el desarrollo sostenible, dentro de la Responsabilidad Social, principalmente en países en vías de desarrollo.

ISO 14.000

Al tener una respuesta positiva con la ISO 9.000, el Comité Europeo de Normalización estableció un acuerdo con la ISO para trabajar conjuntamente en el desarrollo de normas para la gestión ambiental, de aquí nace la ISO 14.000, siendo aplicable para cualquier tipo de organización, establece los requisitos para implantar y gestionar un sistema del medioambiente para una empresa y su entorno.

La familia de las normas ISO 14.000 tiene un enfoque para la gestión ambiental, así como normas de gestión ambiental que pueden ser aplicadas en cualquier tipo de organización. La finalidad de este grupo de normas es contribuir a hacer frente al desafío del cambio climático con las normas de cuantificación de gases de efecto invernadero, la verificación y el comercio de emisiones, y para medir la huella de carbono de los productos. En un documento normativo para facilitar la fusión de los negocios y metas ambientales alentadas por parte la inclusión de los aspectos medioambientales en el diseño del producto (Organización Internacional para la Estandarización (ISO), 2015).

Por lo cual las ISO 14.000 ofrece una amplia cartera de normas para los métodos de muestreo y prueba, para hacer frente a los desafíos medioambientales. Se han desarrollado cerca de 570 normas internacionales para el seguimiento de aspectos tales como la calidad del aire, el agua y el suelo; así como, el ruido, la radiación, el control del transporte de mercancías peligrosas. Sirviendo en algunos países como la base técnica para las regulaciones ambientales (Organización Internacional para la Estandarización (ISO), 2009).

En pocas palabras, las ISO 14.000 son una guía de protección ambiental, que tienen como finalidad el resguardo de los recursos no renovables, impulsando el desarrollo de una nueva ética empresarial que se traducirá en beneficios y aumento de la competitividad, lográndose un equilibrio entre las necesidades ambientales y económicas.

ISO 26.000

Las ISO 26.000 es un conjunto de normas que tratan acerca de la “Gestión de la Responsabilidad Social” basándose en las normas de las ISO 9.000 e 14.000, por lo que en ellas se toman en cuenta aspectos concernientes a la mejora continua y el compromiso de las partes interesadas (Navarro, 2012, p. 213).

Las ISO 26.000 están destinadas a ayudar en los organismos que contribuyen al desarrollo sostenible. Pretenden promover el ir más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la ley es un deber

fundamental de cualquier organización y una parte esencial de su responsabilidad social, buscan impulsar un entendimiento común en el campo de la responsabilidad social, para complementar los demás instrumentos e iniciativas para la responsabilidad social, no remplazarlos.

Por lo que estas normas proveen a las organizaciones herramientas como (Organización Internacional para la Estandarización (ISO), 2014):

- Conceptos, términos y definiciones relacionados con la responsabilidad social.
- Antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social.
- Principios y prácticas relativa al apoyo social y su responsabilidad.
- Las materias básicas y los problemas de la responsabilidad social.
- La integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable por medio de la organización y sus políticas y prácticas, conjuntamente con el entorno en que se desarrolla.
- Identificación y participación con las partes interesadas.
- Enseñan a comunicar los compromisos, la información necesaria y el rendimiento relacionados con la responsabilidad social.

Es importante mencionar que la organización cada año debe tomar en consideración la diversidad social, ambiental, legal, cultural, política y organizativa, así como las diferencias en las condiciones económicas y está de acuerdo con las normas internacionales de comportamiento.

La norma ISO 26.000 tiene por objeto brindar a las organizaciones orientación sobre la responsabilidad social y puede utilizarse como parte de las actividades de política pública. Sin embargo, a los efectos del Acuerdo de Marrakech que establece la Organización Mundial del Comercio (OMC), no se pretende interpretarlo como una "norma internacional", "directriz" o "recomendación" ni servir de base para ninguna presunción o constatación de que una medida es compatible con las obligaciones de la OMC. Además, no se pretende que sirva de base para las acciones legales, las reclamaciones, las

defensas u otras reclamaciones en cualquier procedimiento internacional, nacional o de otro tipo, ni se pretende que se cite como prueba de la evolución del derecho internacional consuetudinario.

Es decir, que las normas ISO 26.000 solo sirven como guías para las empresas que quieran implementar libre y voluntariamente la RSE en sus actividades, por lo cual, a diferencia de las ISO 14.000, esta no cumple el papel de base legal para las empresas.

CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA

2.1. Métodos de investigación

Los métodos teóricos de investigación son aquellos que permiten crear las condiciones para evidenciar los problemas mucho más allá de las sus características particulares y propias de su naturaleza; así también, ayuda a determinar las relaciones entre las variables del problema y permite entender de mejor manera la problemática planteada que permitirá la formulación de una hipótesis (Díaz, 2009).

Las técnicas de investigación a realizar son análisis de datos e investigación bibliográfica.

Dentro de los métodos teóricos que existen, los que más se ajustan a la investigación a realizar son:

- El método histórico-lógico: lleva a un análisis histórica de la evolución que ha tenido la problemática o fenómenos estudiados, ayudado de una proyección lógica del comportamiento futuro que se puede generar.
- El método analítico- sintético: este método permite un análisis de la problemática en sus principales elementos, dado que la descompone en estas; es así que, conociendo sus particularidades, por medio de la síntesis se integran sus partes y se identifica la interrelación que tiene en el fenómeno, pero como un todo.

En cuanto a los métodos empíricos, se los define como aquellos que contribuyen a realizar un análisis inicial de la información, así también el de la comprobación de algunas bases teóricas. Es importante mencionar que entre los métodos empíricos y los teóricos existe una estrecha relación, pueden llegar a ser complementarios, dado que el primero es el que estudia a la problemática desde la

experiencia y que ayudará a contrarrestarlo con las teorías que existen acerca del problema de estudio (Ortíz, 2009).

El método empírico que se empleará es el de observación, dado que por medio de este se conocer la realidad de la problemática ayudados por observación directa de los sujetos de estudio y de los procesos que se llevan a cabo. Para que la observación sea exitosa y contribuya de forma importante a la investigación es necesario que tenga un objetivo determinado, que sea planificada según los objetivos propuestos, conocer las herramientas que se emplearán y el objeto que se observará; finalmente, no se debe olvidar que deben ser lo más objetivo posible, apoyada en juicios de realidad y no de valor (Martínez & Rodríguez, 2012).

2.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se implementará será la exploratoria dado que el Balance Social es un tema que aún no está siendo lo suficientemente estudiado y su formato o condiciones existentes no están completamente determinadas para su implementación, es así que este tipo de investigación tiene como objetivo principal el de proporcionar información y entendimiento de la problemática que el investigador está tratando, ayuda a identificar las acciones pertinentes para establecer un método, dado que, en esta etapa de la investigación, los datos que se recolectan son generalizados dando una idea no tan profunda del problema, por lo cual sus herramientas son flexibles y no estructuradas.

Es importante mencionar que la investigación será de enfoque cualitativa, por lo que se analizarán datos cualitativos para el alcance de los objetivos ya planteados; además, que la fuente de información que se usará será secundaria, por lo que se realizarán las consultas en libros, publicaciones, artículos que traten temas afines con la problemática a resolver.

2.3. Alcance de la investigación

El alcance de la investigación será explicativo, dado que se busca determinar el mejor método para conocer la forma en que se debe implementar un Balance Social dentro de una empresa, el análisis que este permite realizar y el impacto que tendrá en la organización.

2.4. Clasificación del tipo de investigación

Investigación analítica: Se analizaron los datos obtenidos de los balances (Estado de Resultado y Balance General), y de las cifras obtenidas se va a realizar el balance social.

Investigación exploratoria: El Balance Social es un tema que aún no está siendo lo suficientemente estudiado y su formato o condiciones existentes no están completamente determinadas para su implementación.

2.5. Herramientas a aplicarse en la investigación

La herramienta que se implementará al momento de hacer el levantamiento de la información, consistirá en un cuestionario modelo, que por medio de determinadas preguntas se realiza un análisis en las diferentes áreas de la empresa como:

- Economía y gobernanza
 - Sostenibilidad de la actividad que realiza la empresa
 - Cumplimiento de la legislación del país
 - Implementación de procesos que mejoran la calidad del servicio o producto ofertado
 - Litigios que ha enfrentado la empresa por parte de sus clientes

- Medio ambiente
 - Sistema de gerenciamiento ambiental
 - Relación de la empresa con sitios de protección ambiental

- Emisiones de gases efecto invernadero y uso de la energía
 - Materias primas que usa la empresa y su impacto ambiental
 - Aplicación de algún proceso para disminuir los niveles de contaminación
- **Ámbito social y societario**
 - Recursos humanos
 - Respeto a los derechos humanos
 - Litigios conforme a los derechos humanos
 - Relación de la empresa con sus grupos de interés

Es importante mencionar que, VILHER S.A. posee 45 trabajadores es una pequeña empresa, lo que la convierte en parte del grupo de las PYMEs; además que el modelo de cuestionario se lo tomó de un manual para implementar un Balance Social en una PYME, desarrollado por el Comité de Integración Latino Europa-América (CILEA), en el cual, atendiendo a las características y necesidades específicas de las pequeñas y medianas empresas latinoamericanas diseñó un modelo de BS y la herramienta que se puede usar para realizar el diagnóstico inicial de la empresa (*Ver anexo 1*).

Si bien es cierto, este es un modelo general de Balance Social para las PYMES y lo más recomendable es que este se lo ajuste al marco legal del país donde se lo aplique y de la empresa. Sin embargo, en este caso, se aplicará el mismo cuestionario modelo para realizar el análisis inicial y lo cual dará las bases para adaptarlo a las características de VILHER S.A. Así también, en cuanto al modelo de BS que se propondrá, estará basado en el modelo que la CILEA propone y conforme a los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir, dado que este forma parte del plan de Gobierno en el que se toman en consideración todos los temas sociales hacia los que deberían enfocarse las actividades económicas que se realizan en el país.

El modelo de Balance Social que se tomará como referencia para esta investigación apoya a ciertos objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir que se encuentran acorde al ámbito social, los objetivos son:

- Objetivo 3: Mejorar la calidad de vida de la población.
- Objetivo 7: Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global.
- Objetivo 8: Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible.

Es decir, que el modelo de BS que se desarrollará, de una u otra forma, harán referencia los mencionados objetivos, dado que así se lo estará ajustando al marco legal del Ecuador y se tocarán temas de interés para la población ecuatoriana, facilitando la comunicación de VILHER S.A. con sus grupos de interés.

2.6. Significación social y pertinencia de lo que se investiga

La pertinencia de esta investigación es para las empresas, especialmente las MIPYMES, dado que se desarrollará un modelo que pueda ajustarse a las necesidades de cada ente económico al momento de la elaboración y presentación del Balance Social, poniéndola como herramienta para que estas empresas puedan tener una mejor comunicación con la comunidad y analizar sus actividades del RSE y los resultados que estas generan.

2.7. Significación práctica de lo que se investiga

La contribución práctica es que será un modelo de Balance Social aplicado a una MIPYME y queda como antecedente para que sea usado por las demás empresas que quieran aplicarlo voluntariamente.

2.8. Delimitación

Esta investigación cubre el campo de las MIPYMES y la RSE, como una iniciativa de estas empresas a desarrollar sus actividades económicas con responsabilidad para con el medioambiente, la comunidad y sus trabajadores. Además, que será empleado a una MIPYME que se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de que sea empleado para el año 2018.

2.9. Limitación

La limitación que se presenta en esta investigación es el tiempo para el desarrollo de un modelo que cubra con todas las necesidades propias de la empresa que se ha escogido para aplicarlo, así como la falta de antecedentes del uso de Balances Sociales en las empresas ecuatorianas, lo que llevará a basarse en modelos aceptados internacionalmente.

La falta de estructura de la empresa complicará el recogimiento de los datos que se requieren para hacer el análisis de la responsabilidad corporativa que tiene.

CAPÍTULO 3: DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA QUE SE INVESTIGA

3.1. Explicación de los resultados obtenidos mediante los métodos aplicados

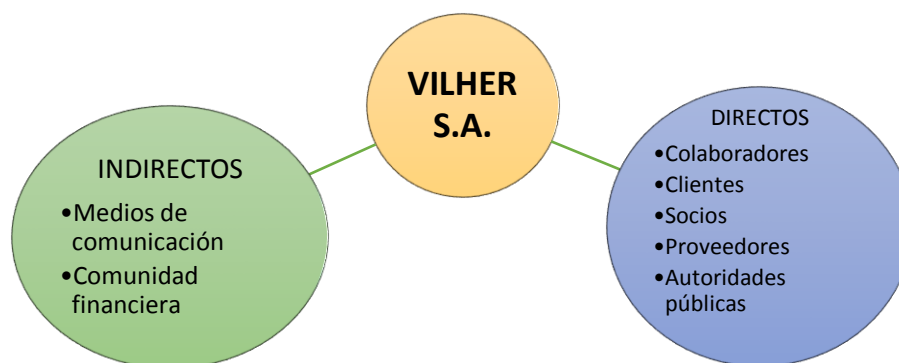
Antes de presentar los resultados del levantamiento de información, es necesario mencionar ciertos datos acerca de la empresa, para contextualizar los datos que se presentarán a continuación.

VILHER Servicios y Mantenimientos Industriales S.A. (VILHERSA) ubicada en Guayaquil, con RUC 0992698705001 es una sociedad que se dedica a actividades de mantenimiento de maquinaria industrial y equipos camineros. Fue constituida el 22 de septiembre del 2010 e inscrita en el registro mercantil de Guayaquil el 28 de octubre del mismo año, con un capital suscrito de US\$ 800 y 800 acciones valoradas en US\$1 cada una y un capital autorizado de US\$ 1.600. Teniendo como presidente ejecutivo a Jessica Ortega Villafuerte.

La identificación de los grupos de interés que tiene la empresa también es de mucha importancia al momento de realizar el BS, dado que así la empresa conocerá a quiénes debe rendir cuentas del comportamiento social y ambiental que ha tenido. Es preciso mencionar el método o la forma en que identificó dichos grupos.

En este caso, para identificar los grupos de interés de VILHER S.A., se los clasificará según su involucramiento con la empresa, es decir, entre los grupos de interés directos y los indirectos. De lo cual, se obtuvo lo siguiente:

Gráfico 2: Grupos de interés de VILHER S.A.



Fuente y elaboración: Las Autoras

Resultados del cuestionario:

- **Economía y gobernanza**

1.1. SOSTENIBILIDAD DE LA ACTIVIDAD	RESPUESTA
¿Su empresa ha identificado factores económicos o empresariales que puedan comprometer la sostenibilidad de la actividad en los próximos años?	El 2016 tuvimos una fuerte afectación en cuanto a las salvaguardias ya que Vilher importa desde EEUU, Europa y China y estos sobrepasan el 40% de recargo.
¿Hay alguna evolución de carácter tecnológico, comercial, organizativo o de mercado que pueda poner en entredicho el rendimiento de la empresa y la continuidad de su actividad?	Puede afectar como también no puede afectar, depende del cliente, en cuanto a repuestos, ejemplo; si el cliente decide que sea el original ese tiene un costo más elevado o en caso que requiera un genérico es más económico, pero este no afecta al rendimiento de la empresa.
1.2. CUMPLIMIENTO	
¿De qué forma sigue los cambios legales o reglamentarios que le afectan y cómo se asegura de su cumplimiento?	La empresa tiene suscripciones con FIDESBURO, CAMARA DE COMERCIO Y BOLENTÍN EL CONTADOR, de igual manera la contadora maneja un calendario tributario.
1.3. CALIDAD	
¿Su empresa ha puesto en práctica algún proceso de calidad?	Somos evaluados por la SGS como auditoría de proveedores para ciertos clientes.
En caso afirmativo, ¿ha obtenido alguna certificación como, por ejemplo, la ISO 9000?	Solo certificaciones que indican que nuestro servicio es eficaz
¿De qué forma recaba la satisfacción de sus clientes?	A través del servicio postventa, y ciertas encuestas, pero cuando el cliente la solicita para su carpeta de satisfacciones

*SGS: es líder mundial en servicios de inspección, verificación, análisis y certificación.

- **Medio ambiente**

2.3. ENERGÍA Y EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	RESPUESTA
¿Es consciente de posibles emisiones de gases de efecto invernadero?	La mayoría de los trabajos se efectúan dentro de la empresa del cliente, por ende, son ellos los que tienen planes ambientales y ecológicos, nosotros como proveedores del servicio solo nos guiamos por los cursos de seguridad industrial que les dictan a nuestros técnicos cada 3 o 6 meses.
2.4. MATERIAS PRIMAS	
¿Su empresa recicla o reutiliza materiales?	Por las importaciones tenemos varios cartones y fundas al mes. Las fundas son reutilizables para la entrega de los repuestos a los clientes, los cartones se venden a la recicladora y el ingreso de este sirve para los insumos de aseo personal de los trabajadores o para gaseosas para ellos.

- **Social y societario**

3.1. RECURSOS HUMANOS	RESPUESTAS
¿Promueve el clima de diálogo social dentro de la empresa?	Si, cada mes hay reunión de trabajo sobre el rendimiento y mejoras para con los trabajadores
3.2. DERECHOS HUMANOS	
¿Comprueba que en la cadena de valor no se violen derechos humanos como los de la infancia, trabajo forzado, bajo coacción, ilegal, etc.?	Se contrata solo personal con experiencia en el área mecánica y electromecánica mayores de edad
3.4. GRUPOS DE INTERÉS	
¿Su empresa ha identificado a sus grupos de interés externos y sus expectativas?	De manera externa con los proveedores y la clientela
¿Cómo impactan dichas expectativas en la actividad y organización de su empresa?	Por responsabilidad, por influencia y representaciones
¿Comparte proyectos de RSE con ONG, comunidad local u otros actores de la sociedad civil?	No desarrollamos el RSE de manera completa, pero si, buscamos un equilibrio entre todas las demandas para que la satisfacción sea eficaz.

Es importante mencionar que la entrevista fue realizada a uno de los dueños de VILHER S.A. Los resultados obtenidos luego de la aplicación del cuestionario que lleva a realizar un diagnóstico inicial de la empresa. Así también, que se presentaron los resultados de las preguntas que sí aplicaban para la empresa y que por lo cual, se obtuvieron respuestas. Sin embargo, en el anexo, se colocará todo el cuestionario, dado que a otra PYME sí pueden aplicar las otras preguntas, incluso, a esta misma empresa a medida que vaya creciendo y teniendo mayor presencia en el mercado.

3.2. Interpretación de los resultados del diagnóstico

En cuanto al aspecto de economía y gobernanza de la empresa, se pudo conocer que la actividad de la empresa se ha visto afectada económicamente por ciertas medidas al comercio exterior que fueron implementadas por el Gobierno ecuatoriano, dado que esta empresa importa su producto para comercializarlo en el mercado nacional, el recargo en su rubro de importaciones fue más del 40%. Lo que quiere decir que decisiones acerca de las importaciones afectan directamente a VILHER S.A.; sin embargo, lo referente a la evolución tecnológica, este es un factor que no afecta mayormente el rendimiento de la empresa, ya dependerá de la calidad del producto que el cliente requiera.

La empresa se preocupa de mantenerse informados acerca de los cambios en la normativa del país que podrían estar afectándolos y cumplir con todas las exigencias legales. Así también, la calidad de sus servicios es un factor importante para ellos, por lo cual es sometidas a evaluaciones por la SGS para certificar la eficacia de sus servicios, la satisfacción del cliente es evaluada por medio del servicio postventas o ciertas encuestas realizadas.

En cuanto al medioambiente, al ofrecer el servicio de mantenimiento dentro de las empresas que la contratan, VILHER S.A. no genera mayores emisiones de gases efecto invernadero; sin embargo, sí son responsable con la seguridad industrial que se debe seguir en la empresa donde se presta el servicio. Por otro lado, al no poseer materia prima para producir, dado que es prestadora de servicios

y adquiere los productos ya elaborados, el material que se reutilizan o se reciclan, son los empaques de los productos que se adquieren, las cajas de cartón son vendidas a recicladoras y las fundas se reutilizan para la entrega de los repuestos a los clientes. En términos, el impacto ambiental de la actividad que desarrolla VILHERS.A. es mínima.

En el ámbito social y societario, la empresa se preocupa por generar un buen clima laboral, el trabajo en equipo, la retroalimentación para la mejora del personal. Así también, todo su personal se encuentra bajo una modalidad de contratación legal, le son otorgados todos sus beneficios laborales.

La empresa reconoce que no desarrollan proyecto de RSE propiamente dichos; sin embargo, busca equilibrar sus actividades y por medio de ellas contribuir a la sociedad, generando más plazas de empleo, incentivando a la mejora constante de sus colaboradores.

Indicadores económicos

A continuación, se muestran los índices financieros de la organización con la finalidad de ver su evolución en estos últimos tres años:

Tabla 2: Ratios de Liquidez de VILHER S.A.

RATIOS	AÑO 2014		AÑO 2015		AÑO 2016	
	FÓRMULA	RESULTADO	FÓRMULA	RESULTADO	FÓRMULA	RESULTADO
LIQUIDEZ						
Razón circulante	$\frac{44.043,02}{43.170,18}$	1,02	$\frac{36.404,82}{37.544,81}$	0,97	$\frac{59.757,58}{63.573,56}$	0,94
Prueba ácida	$\frac{5.247,80}{43.170,18}$	0,12	$\frac{12.184,29}{37.544,81}$	0,32	$\frac{21.512,72}{63.573,56}$	0,34
Cuentas por cobrar	$\frac{705.931,20}{127.348,36}$	5,54	$\frac{1.927.548,00}{141.487,38}$	13,62	$\frac{5.493.232,80}{243.445,95}$	22,56

Fuente y elaboración: Las Autoras

Como se puede apreciar en el cuadro mostrado, la razón circulante ha disminuido en cada año, esto se debe a que los pasivos corrientes han experimentado un mayor crecimiento que los activos corrientes; sin embargo, el hecho de que el coeficiente mostrado se encuentre cerca de 1 quiere decir que la empresa no tiene mayores problemas para cubrir la totalidad de sus pasivos de corto plazo con sus activos corrientes. Sin embargo, es un poco preocupante que su liquidez siga disminuyendo, es necesario controlar dicho índice y no caer en la iliquidez, manteniendo un nivel de riesgo aceptable.

En cuanto a la prueba ácida, el cual es un coeficiente que ayuda a observar la liquidez de la empresa tomando en cuenta el dinero efectivo que esta posee, se puede notar que disminuye considerablemente con respecto al índice corriente, esto quiere decir que los inventarios poseen un gran peso dentro de los activos corrientes que tiene la empresa y que con el efectivo que posee no puede cubrir; en su totalidad, sus pasivos de corto plazo. En términos generales, VILHER S.A. no presenta liquidez; sin embargo, esta se encuentra aumentado lo que muestra una buena recuperación para la organización.

En cuanto a los días que rotan las cuentas por cobrar, se tiene que los días en que la empresa se demora en cobrar o recuperar el crédito otorgado a sus clientes se encuentra en un rango de 6 a 23 días, notándose un aumento de días para el año 2016 dado que el índice aumenta a 23 días. Lo que debería ser de atención para la empresa en tratar de mantener su liquidez y no extenderse tanto tiempo para recuperar el crédito otorgado o por lo menos mantenerse en un rango menor en el que se cancelan las cuentas por pagar.

Tabla 3: Ratios de Rentabilidad de VILHER S.A.

RATIOS	AÑO 2014		AÑO 2015		AÑO 2016	
	FÓRMULA	RESULTADO	FÓRMULA	RESULTADO	FÓRMULA	RESULTADO
RENTABILIDAD						
Margen utilidad bruta	$\frac{91.496,95}{127.348,36}$	0,72	$\frac{5.049,34}{141.487,38}$	0,04	$\frac{159.857,11}{243.445,95}$	0,66
Margen utilidad neta	$\frac{4.166,70}{127.348,36}$	0,03	$\frac{5.049,34}{141.487,38}$	0,04	$\frac{7.022,49}{243.445,95}$	0,03

ROA	$\frac{127.348,36}{48.177,71}$	2,64	$\frac{141.487,38}{48.736,07}$	2,90	$\frac{243.445,95}{78.169,93}$	3,11
-----	--------------------------------	------	--------------------------------	------	--------------------------------	------

ROE	$\frac{48.177,71}{800,00}$	60,22	$\frac{36.404,82}{800,00}$	45,51	$\frac{78.169,93}{800,00}$	97,71
-----	----------------------------	-------	----------------------------	-------	----------------------------	-------

Fuente y elaboración: Las Autoras

El margen bruto de VILHER S.A. ha presentado un comportamiento variable, disminuyendo en el 2015 y aumentando considerablemente para el 2016. El comportamiento de éste ratio está dado por los costos que tienen la influencia directa de la apertura de nuevas líneas de productos, en este caso.

Por otro lado, el margen neto no ha presentado mayor variación; sin embargo, se nota la gran diferencia que hay con el margen bruto; es decir, que los gastos como sueldos y operativos son un gran rubro que disminuye considerablemente el margen de ganancia de la empresa.

En cuanto a la rentabilidad sobre los activos, se puede evidenciar que los índices han tenido una tendencia de aumento; mejorando la rentabilidad de los activos de la empresa, esta los usa de una forma más eficiente.

Para la rentabilidad sobre el patrimonio, el índice muestra una tendencia fluctuante; sin embargo, se puede decir que el patrimonio ha aumentado su rentabilidad, lo que es bueno para los dueños de la empresa, dado que se vuelve más rentable.

Entonces, en resumen, la empresa no se encuentra en un nivel muy bueno de liquidez, pero su rentabilidad está presentando un comportamiento de crecimiento.

Tabla 4: Ratios de Rentabilidad de VILHER S.A

AÑO 2014		AÑO 2015	AÑO 2016
RATIOS	RESULTADO	RESULTADO	RESULTADO

ENDEUDAMIENTO	1,12	1,30	1,23
----------------------	------	------	------

Fuente y elaboración: Las Autoras

Como se muestra en el cuadro, el índice de pasivos sobre activos (endeudamiento) que es el que muestra qué tan comprometido se encuentran los activos de la empresa con la deuda que posee. Según los índices que la empresa muestra en el periodo analizado, cada año ha ido creciendo su deuda, lo que ha aumentado el compromiso de sus activos con terceros; sin embargo, hay que considerar que es un índice significativo porque es más del 100% del monto de activos que debe servir para cubrir el pago de la deuda en caso de que la empresa no la pudiera saldar por las ganancias que obtiene.

En términos financieros, la empresa ha experimentado un crecimiento considerable, abarcando más mercado y consiguiendo posicionarse en este, haciéndose acreedora de mayor responsabilidad, para con su nómina que ha crecido, con los nuevos clientes que posee, con sus proveedores, con el cumplimiento de las disposiciones gubernamentales para el funcionamiento de la empresa. Como se ha mencionado, VILHER S.A. no posee una larga trayectoria en el mercado; sin embargo, su crecimiento ha sido bueno, lo que da paso a que se interrelacione con más elementos de la sociedad y que demanda que la empresa contribuya a su desarrollo, por lo que es necesario analizar la factibilidad del diseño e implementación de un Balance Social.

CAPÍTULO 4: PROPUESTA

4.1. Características esenciales de la propuesta

Como ya se mencionó, el modelo de BS que se propone para VILHER S.A. se basa en indicadores esenciales que buscan evaluar 3 ámbitos:

- Economía y gobernanza
- Medio ambiente
- Ámbito social y societario

Dentro de los cuales los grupos de indicadores sociales y ambientales se separan en 7 categorías:

- Económicos
- Sociales internos (inversión en el personal)
- Sociales externos (inversión en la comunidad)
- De recursos humanos
- Política de empleo
- Ambientales
- Otros (información adicional)

Que se encuentran conforme a la legislación vigente y a estándares internacionales. Lo que permitirá evaluar de una forma objetiva y eficiente el impacto social y ambiental del desarrollo de la actividad de la empresa en la comunidad.

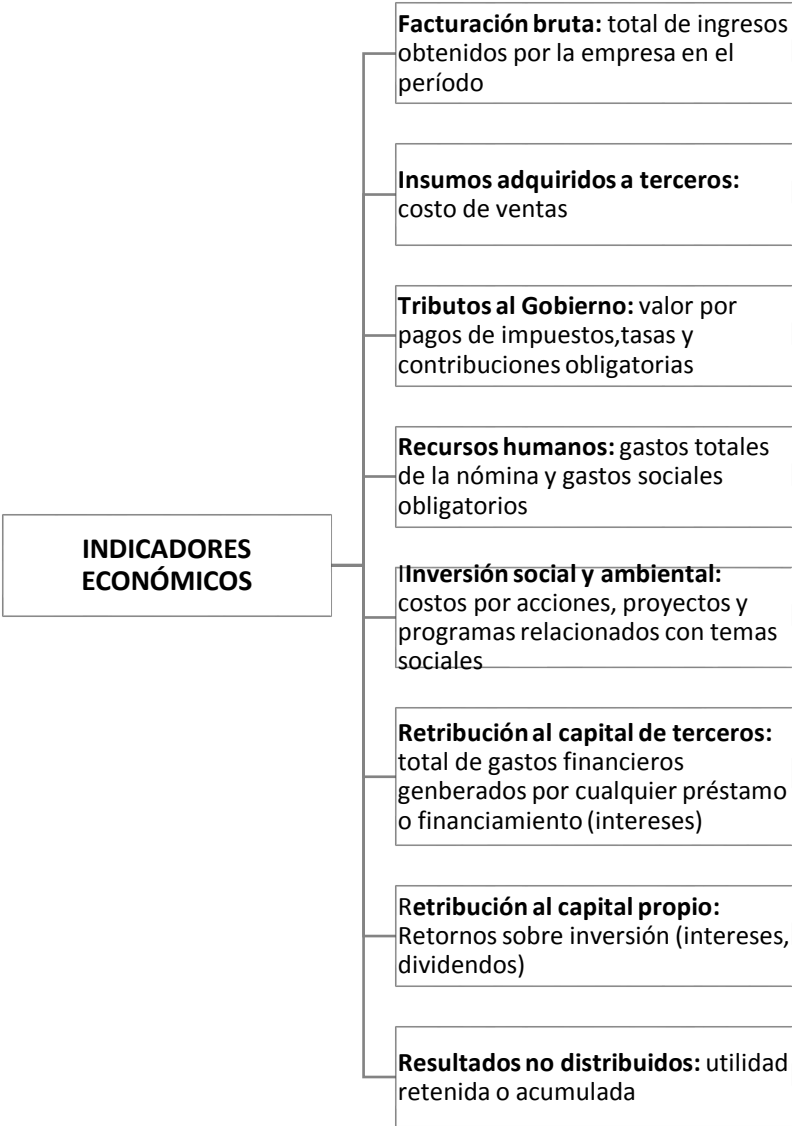
Es importante mencionar que para elaborar de forma eficaz el BS que se propone, es necesario que la empresa desarrolle una política sólida de responsabilidad social que permita tener información acerca de los requerimientos presentados por los indicadores del documento; así también, se podrá observar que algunos indicadores no aplican a la empresa por su naturaleza; sin embargo, de

igual forma se los presenta, con la finalidad de que este modelo sirva para otras MIPYMEs ecuatorianas que también deseen implementar la herramienta referida.

4.2. Forma y condiciones de aplicación

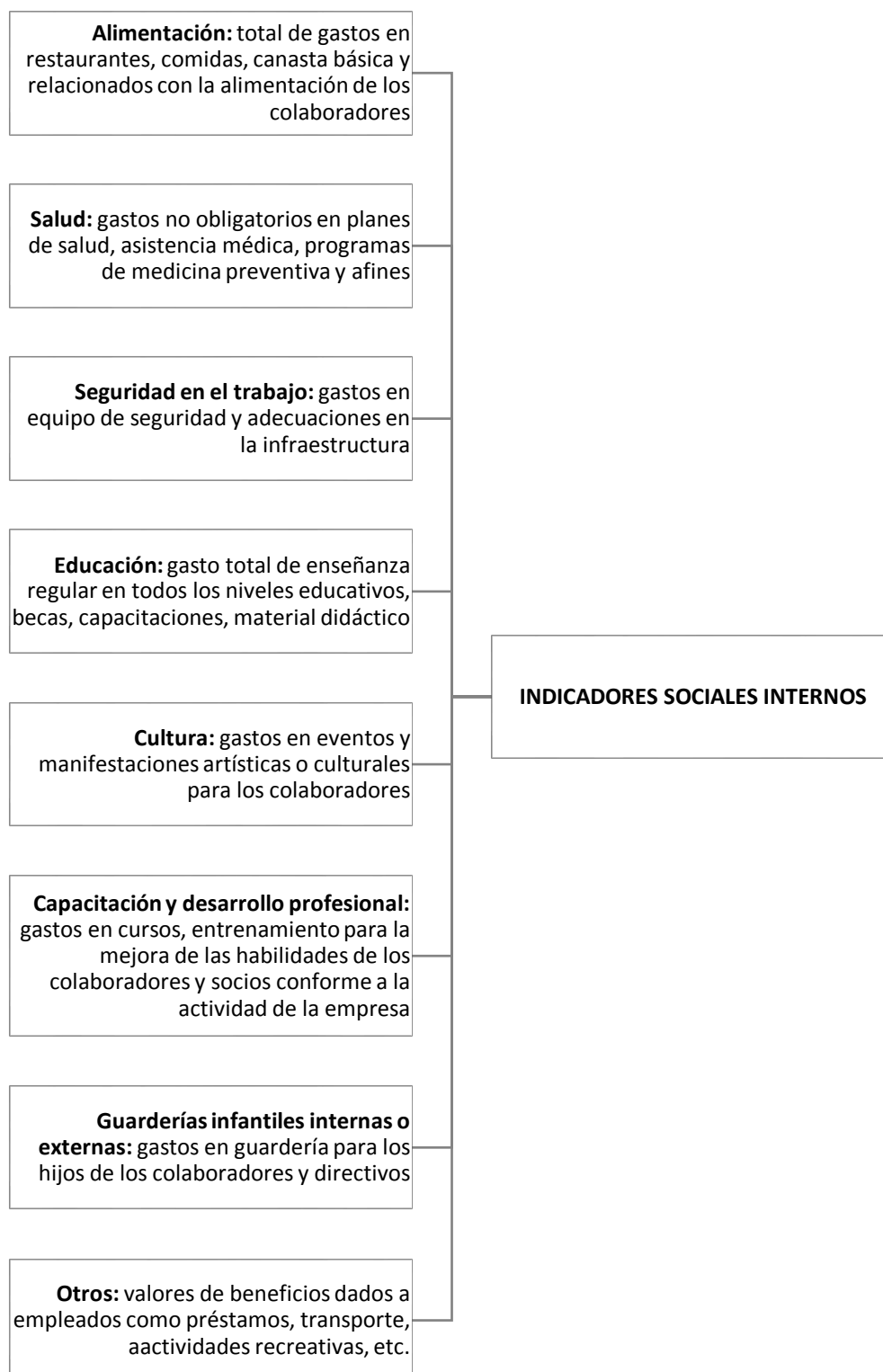
Son varios los indicadores que se presentarán en el BS y es importante conocer a qué clase de información se hace referencia al momento de nombrarlos, para que así se tenga una idea clara de los datos que hay que presentar y la evaluación sea correcta. Por lo cual, a continuación, se presentan las indicaciones para los indicadores que del BS.

Gráfico 3: Indicadores Económicos



Fuente: CILEA (El Comité de Integración Latina Europa-América)
Elaboración: Las Autoras

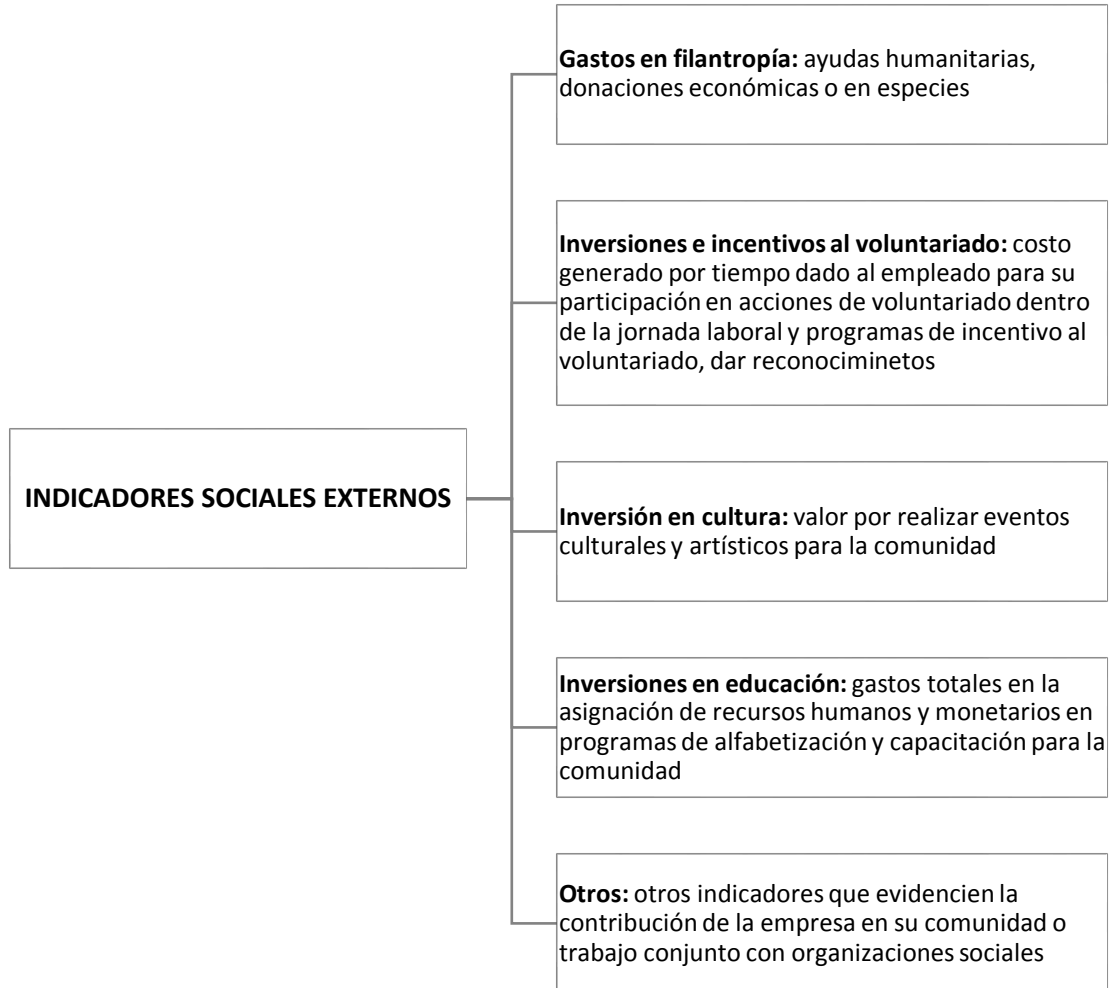
Gráfico 4: Indicadores Sociales Internos



Fuente: CILEA (El Comité de Integración Latina Europa-América)

Elaboración: Las Autoras

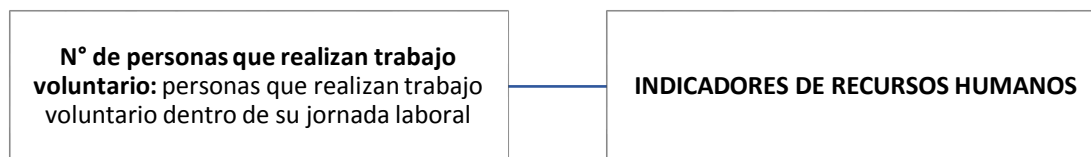
Gráfico 5: Indicadores Sociales Externos



Fuente: CILEA (El Comité de Integración Latina Europa-América)

Elaboración: Las Autoras

Gráfico 6: Indicadores de Recursos Humanos



Fuente: CILEA (El Comité de Integración Latina Europa-América)

Elaboración: Las Autoras

Los demás indicadores son de fácil comprensión, ya que piden información concreta, por lo cual no es necesario detallar la información que se debe poner. Sin embargo, es preciso mencionar que la empresa se encuentra en libertad de añadir más indicadores que considera importante, según la actividad que desarrolle. Hay que recordar que el BS se hace con la finalidad de informar a la comunidad el impacto que tiene la empresa y el compromiso que adquiere con ésta.

4.3. Resultados obtenidos en caso de aplicación

1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA
Nombre de la empresa: VILHER Servicios y Mantenimientos Industriales S.A.
Sector económico: <input type="checkbox"/> comercio <input type="checkbox"/> industria <input checked="" type="checkbox"/> servicios <input type="checkbox"/> agronegocio
Actividad: Venta, alquiler, mantenimiento de todo tipo de maquinarias industrial y equipo caminero.
Sede: Guayaquil, Mapasingue Este, calle primera, 307H SL. 3
Misión: <ul style="list-style-type: none">• VILHERSA tiene como misión satisfacer todas las necesidades en cuanto a servicios, soluciones de todo tipo de Maquinarias Industriales logrando, así ser un referente comercial.
Visión: <ul style="list-style-type: none">• Nuestra visión está enfocada a la responsabilidad y profesionalismo competente para el cliente y a la venta de repuestos en todas las marcas para sus Equipos Industriales.
Valores corporativos: <ul style="list-style-type: none">• Compromiso• Honestidad• Transparencia• Integridad• Trabajo en equipo• Servicio al cliente• Respeto

Breve reseña histórica:

VILHER Servicios y Mantenimientos Industriales S.A. (VILHERSA) es una sociedad que se dedica a actividades de mantenimiento de maquinaria industrial y equipos camineros. Fue constituida el 22 de septiembre del 2010 e inscrita en el registro mercantil de Guayaquil el 28 de octubre del mismo año, con un capital suscrito de US\$ 800 y 800 acciones valoradas en US\$1 cada una y un capital autorizado de US\$ 1.600. Teniendo como presidente ejecutivo a Jessica Ortega Villafuerte.

La gama de servicios que ofrece la empresa son:

- Mantenimientos Preventivos/Correctivos Montacargas Eléctricos
 - Mantenimiento de motores de AC y DC
 - Instalación eléctrica de equipos (montacargas eléctricos a combustión)
 - Revisión y reparación de tarjetas electrónicas
 - Control y potencia de equipos electrónicos
 - Reparación de equipos en todas las marcas
 - Personal especializado
 - Reparación de cargadores de batería (24-36-48 y 80 voltios)
 - Revisión y reparación de baterías (24-36-48 y 80 voltios)
 - Instalación eléctrica de maquinarias en general

- Mantenimientos Preventivos/Correctivos Montacargas a Combustión Gas – Gasolina - Diésel
 - Reparación y mantenimiento del motor
 - Reparación y mantenimiento del sistema hidráulico
 - Cilindros de elevación
 - Banco de válvula
 - Sistema hidráulico en general
 - Reparación y cambio de instalación eléctrica
 - Reparación y mantenimiento de caja de transmisión y cajas mecánicas

- Mantenimiento de Equipo Caminero en general

- Reparación y mantenimiento del motor todas las marcas
 - Camiones
 - Cabezales
 - Mantenimiento preventivo y correctivo (sistema de aire, compresor, válvulas y baypass)
 - Sistema hidráulico en general
 - Reparación y cambio de tren de rodaje
 - Reparación y cambio del sistema de freno
 - Reparación y mantenimiento de caja de transmisión y cajas mecánicas
- Transpaletas manuales
 - Mantenimientos preventivos y correctivos
 - Reparaciones de sistema hidráulico
 - Trabajos soldaduras en general
- Motores Estacionarios
 - Todas las marcas y cilindraje
 - Panel eléctrico
 - Mantenimiento y reparación de sistema eléctrico en general 110. 220. 440

La empresa es importadora directa de repuestos para montacargas de todas las marcas.

Tiene como principales clientes a:

- QUIFATEX S.A.
- TERMINAL DE CARGA DEL ECUADOR S.A.
- INPROEL S.A.
- INESA S.A.
- DISMA S.A.
- SUMESA S.A.

- ECUACABLE S.A.
- PANELEC S.A.
- KFC
- PAPELESA S.A.

VILHER S.A. se ha ido posicionando en el mercado y ha captado más clientes; por lo cual, se encuentra en un buen auge comercial, posicionada con un 50% en el mercado, teniendo una cartera de clientes que incluye a 30 empresas.

El principal obstáculo de la actividad que VILHER S.A. realiza es la competencia en el mercado, ya que existen varias empresas posicionadas con una marca referente (Toyota, Yale, Caterpillar), pero la gran ventaja de esta organización, es que está especializada en todas las marcas, sin excepción alguna.

Cuando VILHER S.A. inició sus actividades en enero 2011, solo contaba con 3 clientes dentro de su portafolio, cuyos trabajos se realizaban cada 3 meses. Sin embargo, la constancia en el trabajo día a día, la llevó a ganar confianza y credibilidad en el mercado; es decir, que la empresa hace las cosas bien, brindando un servicio de excelencia con productos de calidad; lo que da a notar que es responsable y comprometida con sus clientes y la actividad económica que realiza.

A nivel económico y financiero, sus números son rentables, abarcando así el crecimiento de la empresa en cuanto a personal, implementos de trabajo, inventarios, y una gama de proveedores extensa. Se trabaja directamente con el Banco de Guayaquil, del cual ha obtenido dos préstamos asociados al capital del trabajo de la empresa para que esta crezca.

Otro ámbito donde la empresa presenta su responsabilidad con la sociedad es en el cumplimiento del aspecto tributario, acogiéndose y pagando todos los tributos establecidos en la Ley de Régimen Tributario Interno (L.R.T.I) que le corresponden.

Como otra forma de crecimiento, la empresa ha realizado inversiones en la adquisición de equipos e inventarios, cuyo crédito fue otorgado por el Banco

Guayaquil. Con la finalidad de mejorar el servicio ofertado y cumplir con las obligaciones legales que tiene como entidad económica en la sociedad ecuatoriana.

INDICADORES ECONÓMICOS

Tabla 5: Indicadores Económicos

INDICADORES ECONÓMICOS	Ejercicio anterior 2015		Ejercicio actual 2016	
	Valores en moneda local	% sobre FB	Valores en moneda local	% sobre FB
Facturación bruta (FB)	\$243.445,95		\$418.727,03	
MENOS Insumos adquiridos a terceros	\$83.588,84	34,3%	\$150.741,73	36,0%
TOTAL VALOR AGREGADO GENERADO	\$159.857,11	65,7%	\$267.985,30	64,0%
Tributos al Gobierno	\$2.250,80	0,9%	\$4.396,63	1,1%
Recursos humanos	\$60.601,32	24,9%	\$125.618,11	30,0%
Inversión social y ambiental	\$0,00	0,0%	\$0,00	0,0%
Retribución al capital de terceros	\$5.623,08	2,3%	\$0,00	0,0%
Retribución al capital propio	\$0,00	0,0%	\$0,00	0,0%
Resultados no distribuidos	\$14.596,38	6,0%	\$31.739,51	7,6%
TOTAL VALOR AGREGADO DISTRIBUIDO	\$242.928,69	99,8%	\$429.739,55	102,6%

Fuente y elaboración: Las Autoras

VILHER S.A. ha tenido una actividad dinámica en la que ha generado valor agregado a los que confirman su mercado, por medio del cumplimiento de sus obligaciones con el Gobierno Nacional, con sus empleados y con el capital de terceros. Se encuentra comprometida con el cumplimiento de las obligaciones que tiene con sus grupos de interés, generando una dinámica armónica de desarrollo y generación de riquezas.

INDICADORES SOCIALES INTERNOS (INVERSIONES SOCIALES PARA EMPLEADOS)

Tabla 6: Indicadores Sociales Internos

INDICADORE SOCIALES INTERNOS (Inversiones sociales para empleados)	Ejercicio anterior 2015		Ejercicio actual 2016		Mejora proyectada	
	Valores en moneda local	% sobre FB	Valores en moneda local	% sobre FB	Valores en moneda local	% sobre FB
Alimentación	\$1.178,95	0,5%	\$2.322,53	0,6%	\$6.699,63	1,0%
Salud	\$0,00	0,0%	\$0,00	0,0%	\$33.498,16	5,0%
Seguridad en el trabajo	\$1.300,78	0,5%	\$1.890,78	0,5%	\$13.399,27	2,0%
Educación/alfabetización, enseñanza elemental, media o superior	\$0,00	0,0%	\$0,00	0,0%	\$13.399,27	2,0%
Cultura	\$0,00	0,0%	\$0,00	0,0%	\$6.699,63	1,0%
Capacitación y desarrollo profesional	\$890,78	0,4%	\$0,00	0,0%	\$13.399,27	2,0%
Guarderías infantiles internas o externas	\$0,00	0,0%	\$0,00	0,0%	\$0,00	0,0%
Otros	\$0,00	0,0%	\$0,00	0,0%	\$0,00	0,0%
Total de las inversiones externas	\$3.370,51	1,4%	\$4.213,31	1,0%	\$87.095,22	13,0%

Fuente y elaboración: Las Autoras

VILHERS.A. sabe que el capital más importante es el humano, por lo cual, se preocupa por generar un ambiente de trabajo que dé las mejores condiciones para que ellos puedan desarrollar sus actividades, además de contribuir con el desarrollo personal de cada uno de ellos. Es así que el compromiso de mejora es constante y se velará por el desarrollo de condiciones de trabajo óptimas.

INDICADORES SOCIALES EXTERNOS (INVERSIONES EN LA COMUNIDAD)

Tabla 7: Indicadores Sociales Externos

INDICADORES SOCIALES EXTERNOS (Inversiones en la comunidad)	Ejercicio anterior 2015		Ejercicio actual 2016		Mejora proyectada	
	Valores en moneda local	% sobre FB	Valores en moneda local	% sobre FB	Valores en moneda local	% sobre FB
Gastos en filantropía / donaciones (financieras, productos y/o servicios) /ayudas humanitarias	\$ -	0,0%	\$ 978,98	0,2%	\$ 1.400,00	0,2%
	Nº de personas beneficiadas:		Nº de personas beneficiadas: 50		Nº de personas beneficiadas: 70	
	Nº de entidades beneficiadas:		Nº de entidades beneficiadas:		Nº de entidades beneficiadas:	
Inversiones e incentivos al voluntariado	\$ -	0,0%	\$ 387,95	0,1%	\$ 2.009,89	0,3%
	Nº de personas beneficiadas:		Nº de personas beneficiadas: 50		Nº de personas beneficiadas: 90	
	Nº de entidades beneficiadas:		Nº de entidades beneficiadas:		Nº de entidades beneficiadas:	
Inversiones en cultura / proyectos culturales y/o artísticos	\$ -	0,0%	\$ -	0,0%	\$ 3.349,82	0,5%
	Nº de personas beneficiadas:		Nº de personas beneficiadas:		Nº de personas beneficiadas: 120	
	Nº de entidades beneficiadas:		Nº de entidades beneficiadas:		Nº de entidades beneficiadas:	
Inversiones en educación / alfabetización	\$ -	0,0%	\$ -	0,0%	\$ -	0,0%
	Nº de personas beneficiadas:		Nº de personas beneficiadas:		Nº de personas beneficiadas:	
	Nº de entidades beneficiadas:		Nº de entidades beneficiadas:		Nº de entidades beneficiadas:	
Otros	\$ -	0,0%	\$ -	0,0%	\$ -	0,0%
	Nº de personas beneficiadas:		Nº de personas beneficiadas:		Nº de personas beneficiadas:	
	Nº de entidades beneficiadas:		Nº de entidades beneficiadas:		Nº de entidades beneficiadas:	
Total de las inversiones externas	\$ -	0,0%	\$ 1.366,93	0,3%	\$ 6.759,71	1,0%

Fuente y elaboración: Las Autoras

Conforme a la acción de VILHER S.A. en la comunidad, se evidencia que en el 2016 tuvo acción en cuanto a donaciones para las víctimas del terremoto de abril en Manabí, así también, se incentivó a los colaboradores a que asistieran a ayudar en este desastre, por lo que la empresa formó una brigada de representación y se dirigió al lugar a entregar víveres y vituallas a los manabitas, según se hizo el conteo, lo donado logró ayudar a 50 familias. Así también, el compromiso de VILHER S.A. con la comunidad crecerá poco a poco, involucrándose cada vez más en actividades que la favorezca y contribuyan a su desarrollo.

INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS

Tabla 8: Indicadores de RRHH

INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS	Ejercicio anterior 2015					Ejercicio actual 2016					Mejora proyectada
	Empresarios/ socios	%	Empleados	%	N° total	Empresarios/ socios	%	Empleados	%	N° total	
Nº de personas que trabajan en la empresa (a 31/12)	2	100%	40	100%	42	2	100%	45	100%	47	<input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
Nº de admisiones / contrataciones en el período	0	0%	3	8%	3	0	0%	5	11%	5	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
Nº de litigios por causas laborales	0	0%	0	0%	0	0	0%	0	0%	0	<input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
Nº de personas beneficiadas con el primer empleo	0	0%	1	3%	0	0	0%	2	4%	2	<input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
Nº de asalariados fijos	0	0%	35	88%	0	0	0%	37	82%	37	<input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Sí, especificar: Enrolar a los colaboradores del área operativa que facturan a la empresa
Nº de trabajadores temporales	0	0%	0	0%	0	0	0%	0	0%	0	<input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
Nº de becarios o trabajadores en prácticas durante el período	0	0%	1	3%	0	0	0%	1	2%	1	<input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Sí, especificar: Aceptar a un practicante más
Nº de personas con grado de parentesco con empresario/socios	2	100%	0	0%	2	2	100%	1	2%	3	<input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
Nivel de escolaridad:				0%	0				0%	0	<input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Sí, especificar: Incentivar a que mejoren su nivel de escolaridad dando la apertura que para que estudien también
Elemental	2	100%	40	100%	42	2	100%	45	100%	47	
Media	2	100%	40	100%	42	2	100%	45	100%	47	
Superior	2	100%	35	88%	37	2	100%	38	84%	40	

Fuente y elaboración: Las autoras

Tabla 9: Indicadores de RRHH

INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS	Ejercicio anterior 2015					Ejercicio actual 2016					Mejora proyectada
	Empresarios/socios	%	Empleados	%	N° total	Empresarios/socios	%	Empleados	%	N° total	
Nº de personas mayores de 50 años	0	0%	0	0%	0	0	0%	0	0%	0	<input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
Nº de mujeres	1	50%	1	3%	2	1	50%	1	2%	2	<input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
Nº de hombres	1	50%	39	98%	40	1	50%	44	98%	45	<input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:
Nº de portadores de discapacidades	0	0%	0	0%	0	0	0%	0	0%	0	<input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Sí, especificar: Aceptar a dos personas con discapacidad
Otras minorías (pueblos originarios, otros, especificar)	0	0%	0	0%	0	0	0%	0	0%	0	<input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Sí, especificar: Apertura a contratación sin discriminación
Nº de personas que realizan trabajo voluntario en la comunidad	0	0%	0	0%	0	0	0%	0	0%	0	<input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Sí, especificar: Involucrar a la empresa en ayuda comunitaria e incentivar la participación de los colaboradores en ésta.

Fuente y elaboración: Las Autoras

Es importante mencionar que la empresa ha crecido en el número de empleados por el aumento de la demanda que ha tenido, sin embargo, en cuanto a los socios, no ha variado, dado que los dueños son esposos y es un negocio familiar que se ha desarrollado entre ellos dos.

No se cuenta con personas mayores de 50 años, dado que por la naturaleza de la actividad que deben desarrollar los colaboradores, se requiere de un perfil menor de 50 años. Así también, la mayoría de ellos son hombres, por el tipo de trabajo que tienen que realizar. Sin embargo, con el crecimiento de la empresa, se podrá generar más plazas de empleo que puedan incluir mujeres en la actividad administrativa o personas mayores de 50 años, dadas que esto no requiere de tanto desgaste físico.

Por otro lado, se piensa promover la capacitación y profesionalización del personal de la empresa, dando facilidades para que los que deseen estudiar lo hagan, brindando apoyo económico por medio de préstamos sin intereses, contratación de capacitación.

Así también, la se incentivará a la participación de los colaboradores en voluntariados, más adelante, se piensa desarrollar programas de premiación al voluntariado, participar como empresa en algún proyecto social.

INDICADORES DE POLÍTICAS DE EMPLEO

Tabla 10: Indicadores de Políticas de empleo

INDICADORES DE POLÍTICAS DE EMPLEO	Ejercicio actual 2016	Mejora proyectada
Relación entre la mayor y la menor remuneración en la empresa	La diferencia es 2 a 1; es decir la más alta es el doble de remuneración más baja	<input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Sí, especificar: Disminuyendo la relación entre estas dos remuneraciones
Número total de accidentes de trabajo	No existieron accidentes de trabajo	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> Sí, eventualmente <input type="checkbox"/> Sí, periódicamente	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, eventualmente <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> Sí, realizando campañas, capacitaciones u otros	<input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, proporcionando equipamientos <input type="checkbox"/> Sí, realizando campañas, capacitaciones u otros
¿Estimula la empresa la enseñanza elemental, media y superior de los empleados?	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> Sí, para todos
¿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 checked="" type="checkbox"/> Sí, para todos	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> Sí, de 51% a 75% <input type="checkbox"/> Sí, más del 75%	<input checked="" 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"/> Sí, más del 75%
¿Adopta la empresa una política regular de participación en los resultados?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, para algunas personas <input checked="" type="checkbox"/> Sí, para todos	<input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, para algunas personas <input type="checkbox"/> Sí, para todos

Fuente y elaboración: Las Autoras

Si bien es cierto, para VILHER S.A. el capital humano de mucha importancia, por lo que se busca generar una dinámica de trabajo que contribuya al desarrollo de las habilidades del personal, lo cual se puede realizar por medio de involucrar más al personal en la solución de problemas y sugerencia de mejoras con la finalidad de fomentar su participación activa dentro de la organización. Mejorar el incentivo a aumentar el nivel educativo de todos los colaboradores, dando las facilidades necesarias para aportar a su desarrollo personal y profesional.

Es importante mencionar que, la empresa al generar empleo no discrimina por el lugar donde reside el colaborador, además de tener más del 50% de los empleados provenientes de las comunidades próximas a donde se encuentra ubicada la empresa, generando empleo en la zona.

INDICADORES AMBIENTALES

Tabla 11: Indicadores Ambientales

INDICADORES AMBIENTALES	Ejercicio actual 2016	Mejora proyectada
¿Adopta políticas de reutilización de materiales (papel, embalajes, cartuchos de impresora, etc.)?	<input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> No
	<input checked="" type="checkbox"/> Sí, especificar: Se trabaja con los cartones y fundas que embalan el producto que se adquiere	<input type="checkbox"/> Sí, especificar:
¿Adopta políticas de reciclaje?	<input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> No
	<input checked="" type="checkbox"/> Sí, especificar: Todo desperdicio de papel o cartón se destina al reciclaje	<input type="checkbox"/> Sí, especificar:
¿Adopta alguna medida de reducción de consumo de energía?	<input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> No
	<input type="checkbox"/> Sí, especificar:	<input checked="" type="checkbox"/> Sí, especificar: Realizar una campaña de reducción de consumo de energía eléctrica teniendo como indicador la planilla de luz
¿Adopta alguna medida de reducción de consumo de agua?	<input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> No
	<input type="checkbox"/> Sí, especificar:	<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
	<input checked="" type="checkbox"/> No aplica	<input checked="" type="checkbox"/> No aplica
	<input type="checkbox"/> Sí, especificar:	<input type="checkbox"/> Sí, especificar:
¿Conoce / aplica las reglamentaciones vinculadas al medio ambiente?	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> No
	<input checked="" type="checkbox"/> Sí, conoce y no aplica actividad	<input checked="" type="checkbox"/> No aplica
	<input type="checkbox"/> Sí, conoce y aplica	<input type="checkbox"/> Sí, especificar:
¿Ha sido sancionada por incumplimiento de las normas ambientales?	<input checked="" type="checkbox"/> No, nunca	Si ha sido sancionado en el ejercicio actual:
	<input type="checkbox"/> No, en este ejercicio	<input type="checkbox"/> No
	<input type="checkbox"/> Sí, N° de sanciones:	<input type="checkbox"/> Sí, especificar:
	Especificar motivos:	
¿Realiza inversiones en educación ambiental a sus empleados (capacitación, entrenamiento)?	<input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> No
	<input type="checkbox"/> Sí, N° de empleados:	<input type="checkbox"/> Sí, N° de empleados:
	Valores invertidos:	Valores invertidos:
¿Adopta alguna medida de tratamiento de residuos (sólidos, agua)?	<input type="checkbox"/> No	Si aplica:
	<input checked="" type="checkbox"/> No aplica	<input type="checkbox"/> No
	<input type="checkbox"/> Sí, especificar:	<input type="checkbox"/> Sí, especificar:
¿Adopta alguna medida de reducción de emisión de gases de efecto invernadero?	<input type="checkbox"/> No	Si aplica:
	<input checked="" type="checkbox"/> No aplica	<input type="checkbox"/> No
	<input type="checkbox"/> Sí, especificar:	<input type="checkbox"/> Sí, especificar:

Fuente y elaboración: Las Autoras

El medioambiente es parte de la preocupación de VILHER S.A., a pesar de que por la actividad de la empresa (prestación de servicios de mantenimiento), el único material que se tiene para reciclar son los cartones y fundas de embalaje en las que vienen la mercadería que se compra, los cartones son enviados a una recicladora y las fundas se las reutiliza para entregar el producto al cliente, lo cual es una forma indirecta de fomentar el reciclaje en el personal.

Por ser una empresa prestadora de servicios, el consumo de energía o agua es mínimo; sin embargo, se propone reducir un poco más el consumo de energía eléctrica para contribuir al cuidado del medioambiente. Así también realizar inversión en educación ambiental no es necesario, sin embargo, se incentivará el reciclaje de papel y cartón en los hogares de los colaboradores, aprovechando la actividad de reciclaje que hace la empresa, girando una mejor concienciación del reciclaje y compromiso con el cuidado del medioambiente.

OTRAS INFORMACIONES

Tabla 12: Otras informaciones

OTROS INDICADORES	Ejercicio actual 2016	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 checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:	<input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Sí, especificar: Investigar que los proveedores que se tienen cumplan con las normas de trabajo, sin explotación.
¿Toma medidas para prevenir incidentes de corrupción y/o soborno?	<input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Sí, especificar: Se incentiva el trabajo en equipo y el compromiso de los colaboradores con la empresa y entre ellos	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> Sí, especificar: Siempre se busca que la calidad del producto y servicio brindado, cumpliendo la legislación vigente	<input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:

Fuente y elaboración: Las Autoras

VILHER S.A. busca el desarrollo de sus actividades de forma transparente y que contribuya no solo con el desarrollo de sus dueños, sino de todos aquellos que entren en contacto de forma directa o indirecta con la empresa, por lo cual, siempre busca dar un servicio y productos de calidad que beneficien a los clientes, así como un buen ambiente laboral donde los valores sean los que predominen en todo el personal. Y así también que se ha comprometido a mejorar algunos aspectos en cuanto a ejercer su actividad con una mayor responsabilidad social.

4.4. Validación de la propuesta aplicada

Si bien es cierto, en esta investigación, se adaptó un modelo desarrollado específicamente para PYMES, dado que al ser dirigido a empresas con una estructura relativamente pequeña o casi sin estructura, que es la característica general de las Pymes en Latinoamérica, los indicadores que en dicho modelo se presenta son los esenciales que permiten una medición de la responsabilidad corporativa que tiene una empresa, por lo cual se lo aplicó a VILHER S.A. con la finalidad de conocer dicho nivel; pero también, es cierto que, para que una empresa pueda elaborar correctamente un Balance Social y monitorear constantemente todos los indicadores que en ello se suelen presentar, requiere de una política sólida de responsabilidad social, la misma que VILHER S.A. no posee.

Sin embargo, con la aplicación y proposición de este modelo de BS para la empresa, se han sentado las bases para que la organización tome conciencia de su nivel de responsabilidad corporativa y tenga una referencia para el desarrollo de una política de responsabilidad Social.

Aunque no sea obligación legal que la empresa cumpla con este requisito, todo esto, traerá grandes beneficios para VILHER S.A. como la mejora de su actuación en el mercado, se mejorará su acceso a créditos, mejorará su imagen frente a sus consumidores y le permitirá acceder a nuevos mercados.

Es así que, como se pudo observar, VILHER S.A. tiene algunos aspectos por mejorar en cuanto a su responsabilidad corporativa y necesita del desarrollo de una política sólida que la guíe en este ámbito, además, que sea conocida por sus colaboradores y grupos de interés. Con la aplicación del modelo propuesto en esta investigación, se contribuyó a sentar las bases para la práctica y mejor estructura de la responsabilidad social y ambiental de VILHER S.A. como una estrategia de sostenibilidad en el tiempo de transparentar el impacto de sus actividades. La nueva concepción de lo que es una organización lo requiere así.

Conclusiones

Según la investigación realizada, el modelo de Balance Social que se propuso para VILHER S.A. cumple con las necesidades de la empresa, presenta de una forma sistematizada y concreta los indicadores de Responsabilidad Social y ambiental; además, de estar de acuerdo a la legislación vigente en el país. Sin embargo, hay ciertas consideraciones que se deben tener en cuenta para que dicha implementación sea efectiva y logre beneficiar a la organización, como lo es el tener que diseñar una política de responsabilidad social, identificar los grupos de interés de la empresa y lo que esperan de ella en cuanto a materia de responsabilidad corporativa para comunicárselos.

Así también, como se pudo observar, al ser VILHER S.A. una empresa de prestación de servicios que no tienen incidencia directamente en el medioambiente, su impacto es muy bajo, por otra parte, su impacto en la sociedad se mide por medio de la calidad de lo que oferta, sus servicios y los productos que se usan para darlos, los mismos que recibieron una buena valoración. Por lo que se puede decir que el BS de VILHER S.A. es positivo, pero con algunos aspectos por mejorar que le permita ejercer una responsabilidad corporativa completa.

El comunicar la responsabilidad social de la empresa trae consigo varios beneficios para la organización que contribuyen a su sostenibilidad en el tiempo, mejorando sus condiciones en el mercado, en el caso de las MIPYMEs, les permite acceder a financiamiento, a nuevos mercados, entre otros. Así también, se encontrará cumpliendo con las nuevas exigencias para las sociedades del mundo.

Se pudo concluir que con la propuesta de un BS en VILHER S.A. que conlleva el diseño de política de responsabilidad social, identificación de sus grupos de interés y constante evaluación de la posición de la empresa frente a la comunidad, se podrá traducir en mejoras económicas considerables, así como su posicionamiento en el mercado.

Recomendaciones

Al ser una PYME que recién está empezando a desarrollarse en el mercado, es importante que tenga presente que es necesario darle a la empresa una estructura administrativa, contando con políticas de recursos humanos, de ética, fomentar una cultura organizacional, con la finalidad de que su crecimiento sea sólido y ordenado, evitándose futuros problemas por la poca estructura dada desde un principio.

Por limitante de tiempo y falta de organización de la información, se complicó encontrar los datos para responder a los indicadores que se establecieron en el BS, por lo que se recomienda que se tome como base el modelo propuesto para iniciar el desarrollo de la actividad de la empresa con responsabilidad social y por ende el orden de la información que se requiere comunicar a los grupos de interés. Así también, se recomienda que los indicadores sean actualizados constantemente según la legislación vigente en Ecuador o conforme a nuevas actividades desarrolladas por la empresa.

Se recomienda que VILHER S.A. empiece el diseño de su política de responsabilidad social, dirigiendo el desarrollo de sus actividades a contribuir con el desarrollo de la comunidad a la que la empresa afecta directamente.

Se recomienda que VILHER S.A. revise la estructura de su cadena de valor, con la finalidad de percatarse de alguna anomalía que no le esté permitiendo ser responsable con la sociedad y el medioambiente, dado que este es un tema global que involucra no solo a la empresa sino a los demás participantes de su cadena de valor como los proveedores.

Referencias

- Accifonte, L. (7 de Enero de 2016). *Balances sociales: conocé la importancia de su elaboración y los principales puntos que debes tener en cuenta*. Obtenido de Comunidad RSE:
<http://comunidadrse.com.ar/balances-sociales-conoce-la-importancia-de-su-elaboracion-y-los-principales-puntos-que-debes-tener-en-cuenta/>
- Acción Empresarial. (Diciembre de 2003). *El ABC de la responsabilidad social empresarial en Chile y en el mundo*. Santiago, Chile: Acción Empresarial (Chile). Obtenido de
<http://proinapsa.uis.edu.co/>:
http://proinapsa.uis.edu.co/redcups/Biblioteca/Documentos%20RIUPS/El_ABC_de_la_RSE_en_Chile_y_el%20mundo_2003.pdf
- Acción RSE. (Junio de 2007). *Guía práctica para la elaboración de reportes de sustentabilidad*. Santiago de Chile: Acción RSE. Obtenido de http://www.mapeo-rse.info/sites/default/files/Guia_practica_para_la_elaboracion_de.pdf
- Acción RSE. (Junio de 2007). *Guía práctica para la elaboración de reportes de sustentabilidad*. Santiago de Chile: Acción RSE. Obtenido de http://www.mapeo-rse.info/sites/default/files/Guia_practica_para_la_elaboracion_de.pdf
- Andrade, R. (2014). *Diseño de un Modelo de Gestión basado en Responsabilidad Social Empresarial. Caso: Nokia Siemens Networks Ecuador S.A.* Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3775/1/T1330-MBA-Andrade-Dise%C3%B1o.pdf>
- Arizkuren, A. (2002). *Manual de realización del balance social en la empresa*. Madrid: Universidad de Deusto.
- Arizkuren, A. (2002). *Manual de realización del balance social en la empresa*. Madrid: Universidad de Deusto.
- Asamblea Nacional. (2010). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, COPCI*. Quito: Publicaciones LEXIS. Obtenido de <http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2013/03/C%C3%B3digo-Org%C3%A1nico-de-la-Producci%C3%B3n-Comercio-e-Inversi%C3%B3n.pdf>
- Asamblea Nacional. (2011). *Reglamento a la estructura e institucionalidad de desarrollo productivo, de la inversión y de los mecanismos e instrumentos de fomento productivo, establecidos en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Quito: Publicaciones del MIPRO. Obtenido de <http://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/10/decreto-757.pdf>
- Balance Social y Ambiental para PyMEs. (2013). *XXVII Seminario Internacional Internacional de CILEA* (págs. 1-5). Bogotá: Publicaciones CILEA. Obtenido de <http://www.cilea.info/public/File/27%20Seminario%20Bogota/5%20proyecto%20Accifonte%20130827.pdf>
- Bittan Moises ISO 26000. (s.f.). Obtenido de La Responsabilidad Social para Todos :
<http://www.elmundo.com.ve/firmas/moises-bittan/iso-26000--responsabilidad-social-para-todos.aspx>

- Business Word, R. S. (s.f.). Obtenido de http://www.negocioseinversionecuador.com/responsabilidad_social_empresarial_en_el_ecuador.
- Caballero, I., & Balaguer, A. (2001). *NTP 687: Responsabilidad social de las empresas: Modelo de Balance*. Bogotá: Publicaciones de Instituto Nacional de Sseguridad e Higiene en el Trabajo. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_687.pdf
- Caballero, I., & Balaguer, A. (2001). *NTP 687: Responsabilidad social de las empresas: Modelo de Balance*. Bogotá: Publicaciones de Instituto Nacional de Sseguridad e Higiene en el Trabajo. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_687.pdf
- Calle, D., & Santacruz, T. (2011). *Modelo de responsabilidad social universitaria aplicado en la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca*. Cuenca: Publicaciones de la Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1331/11/UPS-CT002239.pdf>
- Carlos, G. (1988). *Distintas formas posibles de encarar la contabilidad social como segmento contable*. Esquel- Buenos Aires: IV Congreso Latinoamericano de investigacion contable.
- Carlos, G. (1988). *Distintas formas posibles de encarar la contabilidad social como segmento contable*. Esquel- Buenos Aires: IV Congreso Latinoamericano de investigacion contable.
- CILEA. (Diciembre de 2013). *Propuesta de modelo de balance social y ambiental para PYMES*. Obtenido de Sitio web del Comité de Integración Latino Europa-América: http://www.cilea.info/dettnews-%E2%80%9CPropuesta_de_modelo_de_balance_social_y_ambiental_para_PYMES%E2%80%9D_/14_751/ita/
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2001).
- Comisión Europea. (2001). *LIBRO VERDE - Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Europa: Publicaciones de la Unión Europea. Obtenido de <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:52001DC0366>
- Comisión Europea. (2007). *La Responsabilidad Social Empresarial de las Pymes: ejemplos prácticos para fomentar la competitividad de las Pymes*. Madrid: Ikei Research&Consultancy. Obtenido de <http://www.observatorio-rse.org.es/Publicaciones/La%20Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20de%20las%20PYMES.pdf>
- Comité de Integración Latino Europa-América. (2013). *Propuesta de modelo de Balance Social y ambiental para PYMES*. Bogotá: Publicaciones CILEA. Obtenido de <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwip0eGXpYjSAhXMDsYKHUPtDT8QFggfMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.cilea.info%2Fpublic%2FCILEA-EIC2-portal.pdf&usq=AFQjCNFU5JTZaSqVhGilqtkZyshAzADgRA>
- Conferencia GRI. (2008). Obtenido de Reportes de Sustentabilidad: mas que marketing, una gran herramienta de gestión:

http://www.deloitte.com/dtt/press_release/0,1014,sid%253D17009%2526cid%253D199367,00.html [consulta: agosto]

Correa, J. (Diciembre de 2007). *Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social*. Obtenido de Sitio web Scielo:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-63462007000200006

Cr. Luis Perera. (s.f.). Reporte Social. En *un cuarto Estado Financiero Básico*.

De la Cuesta, M., & Valor, C. (2003). *Responsabilidad social de la empresa: Concepto, medición y desarrollo en España*. Madrid: Boletín Económico de ICE. Obtenido de

http://www.revistasice.info/cache/pdf/BICE_2755_07-19__843B2AFA16833BD45F65BF48332D2587.pdf

de Miguel, L. (2011). *La Responsabilidad Social Empresarial en la pequeña y mediana empresa: guías de buenas prácticas*. Madrid: Publicaciones A. Contraviento C.B. Obtenido de

<http://www.foroempresarias.com/userfiles/archivos/Documentaci%C3%B3n/Gu%C3%ADa%20RSE%20PYME%20DEFINITIVA.pdf>

DERES. (8 de Octubre de 2008). *Manual para la preparación del Balance Social en el Uruguay*.

Montevideo: Publicaciones DERES. Obtenido de http://www.deres.org.uy/manuales_pdf/balancesocial.pdf

DERES. (8 de Octubre de 2008). *Manual para la preparación del Balance Social en el Uruguay*.

Montevideo: Publicaciones DERES. Obtenido de http://www.deres.org.uy/manuales_pdf/balancesocial.pdf

Díaz, V. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística* (Segunda ed.). Santiago de Chile: Masters Ril. Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=ZPVtPpdFdGMC&pg=PA129&dq=M%C3%A9todos+te%C3%B3ricos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwif2KGUklzMAhUKOz4KHdkxCZgQ6AEIHTAB#v=onepage&q=M%C3%A9todos%20te%C3%B3ricos&f=true>

Ekos Negocios y la Unidad de Investigación Económica y de Mercado, UIEM. (2012). PYMES:

Contribución clave en la economía. *Revista Ekos*, 28-93. Obtenido de <http://www.ekosnegocios.com/revista/pdfTemas/770.pdf>

El Mercurio. (24 de Noviembre de 2011). Obtenido de RSE esta en etapa inicial:

<http://www.elmercurio.com.ec/310113-rse-esta-en-etapa-inicial-en-ecuador.html>

Fernández, L., Geba, N., Montés, V., & Schaposnik, R. (1998). Tipología del Denominado Balance Social. En *Revista del Instituto de la Cooperación N°111*. Capital Federal, Argentina: Fundación de Educación, Investigación y Asistencia Técnica.

Fernández, L., Geba, N., Montés, V., & Schaposnik, R. (1998). Tipología del Denominado Balance Social. En *Revista del Instituto de la Cooperación N°111*. Capital Federal, Argentina: Fundación de Educación, Investigación y Asistencia Técnica.

Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra. (2010). *La responsabilidad social en las PYMES: Una nueva cultura de competitividad sostenible*. Navarra: Publicaciones de CRANA.

Obtenido de <http://www.mas-business.com/docs/La%20Social%20en%20pymes.pdf>

HOY.COM.EC. (20 de Agosto de 2008). Recuperado el 11 de noviembre de 2016, de Responsabilidad Social Empresarial suma valor agregado : <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/responsabilidad-social-empresarial-suma-valor-agregado-302252.html>

IDEA 'El balance social...'. (s.f.).

Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial. (2010). *Guía para la elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad*. Asunción: ADEC RSE. Obtenido de http://www.empresa.org/doc/Manual_Indicadores.pdf

Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social. (Junio de 2007). *Guía para la elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad* (Primera ed.). Sao Paulo, Brasil: Publicaciones ETHOS. Obtenido de <https://www3.ethos.org.br/wp-content/uploads/2012/12/8Gu%C3%ADa-para-la-Elaboraci%C3%B3n-del-Balance-Social-Y-Memorias-de-Sostenibilidad-en-esp%C3%B1ol-2007.pdf>

Instituto Nacional de Industrias de España I.N.I. (s.f.).

Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina. (2001). *El Balance Social, un enfoque integral*. Buenos Aires: Publicaciones IDEA. Obtenido de <http://es.slideshare.net/MaraMartaPreziosa/balance-social-idea>

Junta de Gobierno de la FACPCE. (2013). *Normas conatbles profesiones. Resolución técnica FACPCE N° 36*. Buenos Aires: Publicacione del Consejo de Argentina. Obtenido de <http://www.consejo.org.ar/elconsejo/documentos/Rt36.pdf>

La Organización Internacional del Trabajo. (2001). *Manual de Balance Social*. Medellín: Publicaciones de la Asociación Nacional de Industrias. Obtenido de <http://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/01128.pdf>

La Organización Internacional del Trabajo. (2001). *Manual de Balance Social*. Medellín: Publicaciones de la Asociación Nacional de Industrias. Obtenido de <http://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/01128.pdf>

Lima Bandería, M., & López Parra, M. F. (Diciembre de 2012). *redceres.org*. Obtenido de <http://www.redceres.org/wp-content/uploads/2013/09/Informaci%C3%B3n-Transversal-sobre-la-RSE-Ecuador.pdf>

Lima, M., & López, M. (2012). *Proyecto "Alianza para el Desarrollo Inicativas de Reducción de la Pobreza Eficientes y Sostenibles a Través de una Cooperación Innovadora entre ONG, PERSONAS, Sector Público y Universidades*. Quito: Publicaciones CERES. Obtenido de <http://www.redceres.org/wp-content/uploads/2013/09/Informaci%C3%B3n-Transversal-sobre-la-RSE-Ecuador.pdf>

Martínez, R., & Rodríguez, E. (2012). *Manual de Metodología de la Investigación Científica*. Madrid. Obtenido de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/cielam/manual_de_metodologia_deinvestigaciones_1.pdf

Morán, C., Rodríguez, L., Torres, M., Aguilar, A., & MartaVillalta. (2016). Stakeholders, Responsabilidad Social en Ecuador. *Revista Científica y Tecnológica UPSE, III(2)*, 20-30. Obtenido de <http://www.incyt.upse.edu.ec/revistas/index.php/rctu/article/download/147/pdf>

- Mugarra, A. (1995). *"Balance Social Cooperativo"*. Bilba: Tesis Doctoral, Universidad de Deusto.
- Mugarra, A. (1995). *"Balance Social Cooperativo"*. Bilba: Tesis Doctoral, Universidad de Deusto.
- Navarro, F. (2012). *Responsabilidad Social Corporativa Teoría y práctica* (Segunda ed.). Madrid: Publicaciones ESIC. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=LyqG6yzMNnsC&printsec=frontcover&dq=Responsabilidad+Social+CorporativaTeor%C3%ADa+y+pr%C3%A1ctica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiMz4KV_ufQAhWFOiYKHfLHD2gQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Responsabilidad%20Social%20corporativaTeor%C3%ADa%2
- Navarro, F. (2012). *Responsabilidad Social Corporativa Teoría y práctica* (Segunda ed.). Madrid: Publicaciones ESIC. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=LyqG6yzMNnsC&printsec=frontcover&dq=Responsabilidad+Social+CorporativaTeor%C3%ADa+y+pr%C3%A1ctica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiMz4KV_ufQAhWFOiYKHfLHD2gQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Responsabilidad%20Social%20corporativaTeor%C3%ADa%2
- Organización Internacional del Trabajo. (2011). *La OIT y la responsabilidad social de la empresa (RSE)*. Obtenido de Helpdesk de la OIT: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---multi/documents/publication/wcms_142694.pdf
- Organización Internacional para la Estandarización (ISO). (2009). *Environmental management: The ISO 14000 family of International Standards*. Suiza: Publicaciones de iso.org. Obtenido de http://www.iso.org/iso/theiso14000family_2009.pdf
- Organización Internacional para la Estandarización (ISO). (2014). *Discovering ISO 26000*. Suiza: Publicaciones de la iso.org. Obtenido de http://www.iso.org/iso/discovering_iso_26000.pdf
- Organización Internacional para la Estandarización (ISO). (2014). *Discovering ISO 26000*. Suiza: Publicaciones de la iso.org. Obtenido de http://www.iso.org/iso/discovering_iso_26000.pdf
- Organización Internacional para la Estandarización (ISO). (2015). *ISO 14000 Key benefits*. Suiza: Publicaciones de la iso.org. Obtenido de http://www.iso.org/iso/iso_14001_-_key_benefits.pdf
- Ortíz, A. (2009). *Diccionario de pedagogía*. Madrid: Ediciones CEPEDID. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=eR22umtiXLAC&pg=PA58&dq=M%C3%A9todos+te%C3%B3ricos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwif2KGUKlzMAhUKOz4KHdkxCZgQ6AEIjAC#v=onepage&q=M%C3%A9todos%20te%C3%B3ricos&f=true>
- Pinto, V. (2008). *Relaciones entre empresa y tercer sector en el marco definido por la Responsabilidad Social Corporativa*. Madrid: Publicaciones de Ágora Social. Obtenido de <http://www.formacionsocial.org/eventos/RSCDIS/victor-pinto-notas.pdf>
- Ramos, E. (1 de Julio de 2008). *Métodos y técnicas de investigación*. Obtenido de Sitio web de gestiopolis: <http://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
- Revista Especializada en Gestión Empresarial ISO 26000. (s.f.). *Competitividad*. Obtenido de Revista Especializada en Gestion Empresarial : <http://competitividad.com.pe/iso/>
- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Quito: Publicaciones de la Secretaría de Planificación. Obtenido de buen vivir: <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivo-3.-mejorar-la-calidad-de-vida-de-la-poblacion#tabs2>

- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Quito: Publicaciones de la Secretaría de Planificación. Obtenido de buen vivir: <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivo-3.-mejorar-la-calidad-de-vida-de-la-poblacion#tabs2>
- Tapia, M. (2007). *Análisis Crítico de los Sistemas de Medición de Responsabilidad Social Empresarial y Propuestas de Mejora*. Santiago: Universidad de Chile. Obtenido de <http://www.fundacionseres.org/Lists/Informes/Attachments/738/Analisis%20critico%20de%20los%20sistemas%20de%20medici%C3%B3n%20de%20RSE%20y%20propuestas%20de%20mejora.pdf>
- Tapia, M. (2007). *Análisis Crítico de los Sistemas de Medición de Responsabilidad Social Empresarial y Propuestas de Mejora*. Santiago: Universidad de Chile. Obtenido de <http://www.fundacionseres.org/Lists/Informes/Attachments/738/Analisis%20critico%20de%20los%20sistemas%20de%20medici%C3%B3n%20de%20RSE%20y%20propuestas%20de%20mejora.pdf>
- Torresano Monica. (2012). Obtenido de Estudio de Responsabilidad Social Empresarial de Empresas del Ecuador : <http://estudiorsecuador.com/wp-content/uploads/2013/03/Estudio-de-RS-de-empresas-del-Ecuador.pdf>
- Torresano, M. (2012). *Estudio de Responsabilidad Social de Empresas del Ecuador*. Guayaquil: IDE Business School. Obtenido de <http://responsabilidadsocialquito.com.ec/wp-content/uploads/2015/09/Estudio-de-RS-de-empresas-del-Ecuador-2012.pdf>
- Uriz Urzainqui. (2005). *Homo Valens, Naturaleza, origen y gestión del valor de la empresa*. Madrid: Díaz de Santos. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=QJJ-GbAcLKgC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true
- Uriz Urzainqui. (2005). *Homo Valens, Naturaleza, origen y gestión del valor de la empresa*. Madrid: Díaz de Santos. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=QJJ-GbAcLKgC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true
- Viteri Jorge. (s.f.). Obtenido de Responsabilidad Social: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4428/1/Viteri_Jorge.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Formato de cuestionario para levantamiento de información

GLOSARIO

Grupos de interés: Para una empresa, están conformados por los actores de la economía en la que esta se desarrolla, como sus clientes, consumidores, inversionistas, son todos los grupos de personas y organizaciones que poseen cierto interés por la organización. Se puede decir también, que son los públicos interesados o el entorno interesado.

INSTRUCCIONES PARA LLENAR EL CUESTIONARIO

- Señalar con una “X” aquellas preguntas que no aplican a su empresa, es importante señalar que no necesariamente tienen que ser aquellas preguntas cuya respuesta sea negativa.
- Escribir la respuesta correspondiente en la parte que dice COMENTARIO.
- Algunas preguntas tienen comentarios insertados, en los que se señala el tipo de información que se busca conseguir por medio de la pregunta realizada, lo que ayudará a tener una mejor comprensión de la misma.
- En la segunda hoja del cuestionario, donde se esconden los comentarios, solo basta con darle clic en el comentario y este se muestra completo.

Nombre de la empresa:
Sector económico: [] comercio [] industria [] servicios [] agronegocio
Actividad:

	SÍ APLICA	NO APLICA	COMENTARIOS
1. ECONOMÍA Y GOBERNANZA			
1.1. SOSTENIBILIDAD DE LA ACTIVIDAD			
a. ¿Su empresa ha identificado factores económicos o empresariales que puedan comprometer la sostenibilidad de la actividad en los próximos años?			
b. ¿Hay alguna evolución de carácter tecnológico, comercial, organizativo o de mercado que pueda poner en entredicho el rendimiento de la empresa y la continuidad de su actividad?			
1.2. CUMPLIMIENTO			
a. ¿Su empresa conoce y respeta la legislación y reglamentación referente a su actividad?			
b. ¿De qué forma sigue los cambios legales o reglamentarios que le afectan y cómo se asegura de su cumplimiento?			
c. ¿Ha enfrentado alguna problemática relacionada con la ética de los negocios, lealtad de la competencia, riesgos de fraudes internos o en sus relaciones comerciales?			
1.3. CALIDAD			
a. ¿Su empresa ha puesto en práctica algún proceso de calidad?			
b. En caso afirmativo, ¿ha obtenido alguna certificación como, por ejemplo, la ISO 9000?			
c. ¿De qué forma recaba la satisfacción de sus clientes?			
1.4. LITIGIOS			
a. ¿Su empresa ha sido condenada o tiene litigios relacionados con sus clientes, o por la calidad o seguridad de sus productos y/o servicios?			
b. En caso afirmativo, ¿en qué contexto y por qué razones?			
c. ¿Ha puesto en práctica medidas para mejorar la situación y evitar que se reiteren?			

Especificaciones:

1.1 SOSTENIBILIDAD Y GOBERNANZA

- a. Debe responder si existir algún riesgo cierto o potencial que pueda ocasionar el cese de la actividad, tales como obsolescencia del producto, restricciones legales a su producción o comercialización, barreras arancelarias o para-arancelarias, riesgo en la cadena de valor, extinción de fuentes de materia prima, etc.
- b. Se responderá si la tecnología se encuentra al nivel exigido por el mercado, si existen riesgos de incumplimiento contractuales, si surgen problemas de organización interna, (por ejemplo, potenciales conflictos con empleados), cambios de preferencia de los consumidores.

1.2 CUMPLIMIENTO

- b. Se responderá si la PYME posee un servicio de asesoramiento legal y/o si se encuentra suscrita a noticias legales o publicaciones especializadas. Deberá expresarse también si se posee un calendario de obligaciones para facilitar el cumplimiento normativo.

1.3 CALIDAD

- c. En qué forma se verifica la satisfacción del cliente, a través de encuestas, servicio postventa, centro de reclamaciones, libro de quejas, etc.

1.4 LITIGIOS

- d. Si aplica la pregunta, se señala que tipo de medidas han sido implementadas.

2. AMBIENTE	SI APLICA	NO APLICA	COMENTARIOS
2.1. SISTEMA DE GERENCIAMIENTO AMBIENTAL			
a. ¿Su empresa dispone de un sistema de gerenciamiento ambiental (certificado o no), como ISO 14000 o EMAS?			
b. ¿Tiene procesos de producción, productos o servicios ecoeficientes o con etiquetado ecológico?			
2.2. SITIOS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL			
a. ¿Su empresa posee activos (terrenos o edificios) en sitios de protección ambiental?			
c. En caso afirmativo, ¿cumple con el conjunto de sus obligaciones?			
2.3. ENERGIA Y EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO			
a. ¿Su empresa mide el consumo energético?			
b. ¿Tiene proyectos de eficiencia energética?			
c. ¿Es consciente de posibles emisiones de gases de efecto invernadero?			
d. ¿Ha puesto en práctica algún plan de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero?			
2.4. MATERIAS PRIMAS			
a. ¿Su empresa usa materias primas o sustancias no renovables y/o que causen impacto ambiental o a la salud significativos?			
b. ¿Ha tenido que retirar del mercado algún producto o sustancia, por presiones de algún grupo de interés, cuáles?			
c. ¿Su empresa tiene planes para reducir el consumo de materias primas u otros consumibles (por ejemplo: agua, papel, cartones, etc.)?			
d. ¿Su empresa recicla o reutiliza materiales?			
2.5. REDUCCIÓN DE CONTAMINACIÓN			
a. ¿Su empresa intenta mitigar la contaminación (acústica, olfativa, del suelo, del aire, del agua, residuos)? ¿Cuáles son dichas acciones?			
b. ¿Su actividad está reglamentada por alguna normativa específica? ¿Cuál y cómo afecta?			
c. ¿Su empresa ha sido condenada o tiene litigios relacionados con la normativa ambiental?			
d. En caso afirmativo, ¿en qué contexto y por qué razones?			
e. ¿Ha puesto en práctica medidas para mejorar la situación y evitar que se reiteren? ¿Cuáles son?			

Especificaciones:

2.1 SISTEMA DE GERENCIAMIENTO AMBIENTAL

- En caso de que la respuesta sea positiva, se mencionara el alcance del sistema de gestión ambiental, si se encuentra o no certificado y, en caso de no estarlo, en qué etapa de implementación se halla.
- Se especificara el tipo de etiquetado, mecanismo o sistema que garantiza la coeficiencia.

2.3 ENERGIA Y EMISIONES DE GASES EFECTO INVERNADERO

- Si es positiva, se debe señalar las metodologías y herramientas para medir el consumo energético.
- Si es positiva la respuesta, se debe señalar las características y alcance de los proyectos.
- Si aplica la pregunta. Se especificara el grado de conocimiento de las emisiones de gases de efecto invernadero que se desprenden de los procesos y, si se poseen planes para mitigar su emisión, en qué consisten.
- Si aplica la pregunta. Se detallaran los procesos implementados para la PYME.

2.4 MATERIAS PRIMAS

De ser positiva la respuesta. Se especificaran las materias primas de carácter no renovable o si son sustancias nocivas para el ambiente y la salud. En caso de que pueda especificarse, se indicara el volumen de las mismas. En caso de respuesta afirmativa, se detallaran los planes de reducción de consumo y generación de residuos sólidos y líquidos. En caso de respuesta afirmativa, se especificar si la reducción corresponde a la de sus propios desechos o si compra material reciclado para aplicar a sus procesos productivos y, de ser posible, se indicara que porcentaje representa en el total de insumos.

3. SOCIAL Y SOCIETARIO	SÍ APLICA	NO APLICA	COMENTARIOS
3.1. RECURSOS HUMANOS			
a. ¿Tiene mucha rotación de personal?			
b. En caso afirmativo, ¿cuáles podrían ser las causas y con qué frecuencia se produce?			
c. ¿Promueve el clima de diálogo social dentro de la empresa?			
d. En la contratación de personal, ¿tiene en cuenta la igualdad de oportunidades sobre género, diversidad, discapacidad, minorías, etc.?			
3.2. DERECHOS HUMANOS			
a. ¿Comprueba que en la cadena de valor no se violen derechos humanos como los de la infancia, trabajo forzado, bajo coacción, ilegal, etc.?			
3.3. LITIGIOS			
a. ¿Su empresa ha sido condenada o tiene litigios relacionados con los derechos humanos o por causas laborales?			
b. En caso afirmativo, ¿en qué contexto y por qué razones?			
c. ¿Ha puesto en práctica medidas para mejorar la situación y evitar que se reiteren?			
3.4. GRUPOS DE INTERÉS			
a. ¿Su empresa ha identificado a sus grupos de interés externos y sus expectativas?			
b. ¿Cómo impactan dichas expectativas en la actividad y organización de su empresa?			
c. ¿Comparte proyectos de RSE con ONG, comunidad local u otros actores de la sociedad civil?			

Especificaciones:

3.1 RECURSOS HUMANOS

- d. Señalar los porcentajes y/o cantidad de empleados que cumplan estos requisitos.

3.2 DERECHOS HUMANOS

- a. Especificar si se realizan investigaciones sobre si en los productos se utiliza trabajo forzado, de menores y/o precario.

3.3 LITIGIOS

- b. Si aplica la pregunta. Se deberá expresar la cantidad de litigios, determinando si la PYME ha sido condenada o resultado vencedora y, en todos los casos, el motivo de los litigios.

3.4 GRUPOS DE INTERES

- a. Señalar el proceso utilizado para la identificación de los grupos de interés y sus expectativas; es decir, el conocimiento de aquellos que en forma directa o indirecta tengan algún tipo de interés en la PYME, ya que interno-empleados, o inquietudes y si estos son posibles de satisfacer por la PYME.
- b. Señalar cual sería el impacto de llevar a cabo las expectativas de los grupos de interés, que pueden traducirse en asignación de recursos materiales y/o humanos.
- c. Detallar los proyectos en común y el impacto que ellos pudiera tener desde el punto de vista económico, social y ambiental.



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Torres Sánchez Katherine Azucena con C.C: 0931195598 autora del trabajo de titulación: Propuesta de Modelo de Balance Social en la Empresa VILHER S.A. previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, CPA en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, 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 titulación 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 SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, marzo del 2017

Katherine Azucena, Torres Sánchez

C.C: 0931195598



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Tubay Ortega Diana Carolina con C.C: # 0950581470 autora del trabajo de titulación: Propuesta de Modelo de Balance Social en la Empresa VILHER S.A. previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, CPA en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, 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 titulación 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 SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, marzo del 2017

Diana Carolina, Tubay Ortega

C.C: 0950581470



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Propuesta de Modelo de Balance Social en la Empresa VILHER S.A.		
AUTORES	Torres Sánchez Katherine Azucena Tubay Ortega Diana Carolina		
REVISOR /TUTOR	Ing. Martínez Hinojosa, Roberto Marcelo, Msc		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Contabilidad y Auditoría, CPA		
TITULO OBTENIDO:	Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, CPA		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	Marzo del 2017	No. DE PÁGINAS:	130
ÁREAS TEMÁTICAS:	Ética, responsabilidad social, finanzas		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Balance Social, Responsabilidad Corporativa, MIPYME, servicios, grupos de interés, comunidad.		
RESUMEN/ABSTRACT			
<p>El presente documento es una propuesta de Balance Social en la empresa VILHER S.A. (Servicios y Mantenimientos Industriales S.A.) dedicada a ofrecer una amplia gama de servicios y soluciones en trabajos de todo tipo de Maquinarias Industriales, que se ajuste a las necesidades de la empresa y a la legislación vigente bajo la que se rige. Con la finalidad de evaluar el cumplimiento de Responsabilidad Social y sentar las bases para la elaboración de esta herramienta para todo aquel que esté interesado en realizar reportes que den cuenta de su contribución social. Haciéndose una evaluación del ámbito de economía y gobernanza, medio ambiente; y, social y societario por medio del establecimiento de indicadores que presenten de forma sistemática y concreta la postura de la empresa ante la comunidad y el medioambiente. A lo que se llegó a la conclusión de que la implementación de un Balance Social en una MIPYME, aunque no sea obligatorio, trae consigo varios beneficios, como contribuir a su sostenibilidad en el tiempo, mejorando sus condiciones en el mercado, acceder a financiamiento, a nuevos mercados, entre otros.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTORES:	CON	Teléfonos: / 0981040436 0985406450	E-mail: / dc.tubay@gmail.com E-mail: / torresskatherinea33con@gmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	CON LA DEL	Nombre: Ing. Linda Yong	
		Teléfono: 0999986974	
		E-mail: linda.yong.amaya@gmail.com	



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):

Nº. DE CLASIFICACIÓN:

DIRECCIÓN URL (tesis en la web):