



Análisis de referentes teóricos de la responsabilidad social como herramienta de soporte docente

Mónica Patricia Mayorga Díaz¹, Alexandra López Paredes², Luis Fernando Espín Sandoval³.

**1. Universidad Regional Autónoma de Los Andes. UNIANDES,
monikmayorgad@gmail.com**

2. Universidad Técnica de Ambato, ma.lopez@uta.edu.ec

3. Universidad Técnica de Ambato, lf.espin@uta.edu.ec

RESUMEN

En la actualidad la investigación formativa se involucra activa e imprescindiblemente dentro del proceso de aprendizaje en las instituciones de educación superior, por lo que se considera un rol preponderante la interacción del catedrático y discente durante el desarrollo de las temáticas que constan en los contenidos programáticos; por consiguiente en este trabajo se propone la utilización del análisis categorial herramienta de apoyo dentro del aula, para este caso se ha considerado el tópico denominado: responsabilidad social, en razón de que es una temática tratada en el contexto internacional, que permite el estudio de su origen, evolución y modelos para ser contrastados y generar juicios críticos que contribuyen a la generación de conocimiento.

PALABRAS CLAVE: responsabilidad social, dimensiones responsabilidad social, principios responsabilidad social, modelos responsabilidad social, estudio responsabilidad social



Analysis of theoretical references of social responsibility as a teacher support tool.

SUMMARY

At present, the formative research is actively and essentially involved in the learning process in higher education institutions. Therefore, it is considered a preponderant role the interaction of the professor and student during the development of the topics that are contained in the programmatic contents; Therefore, in this paper we propose the use of the categorical analysis to design a support tool within the classroom. In this case, the topic called: social responsibility has been considered, since it is a topic dealt with in the international context, which allows the study of its origin, evolution and models to be contrasted and generate critical judgments that contribute to the generation of knowledge.

KEYWORDS: social responsibility, social responsibility dimensions, social responsibility principles, social responsibility models, social responsibility study



INTRODUCCION

A partir de la manifestación de tendencias sociales en contra de la racionalidad económica predominante, en Europa y Estados Unidos al final de los años sesenta, se distingue el surgimiento de una nueva tendencia en donde se dejan en tela de duda, los beneficios de un modelo económico capitalista imperioso, que busca satisfacer principalmente las ambiciones de dinero y minimiza las necesidades de las familias, ecosistemas e inclusive deteriorando principios y valores.

Bowen define la responsabilidad social como las obligaciones de los seres humanos dedicados al negocio de buscar aquellas políticas para tomar esas decisiones, o seguir las líneas de acción deseables en términos de los objetivos y valores de nuestra sociedad (Bowen, 1953).

En consecuencia, de este nuevo enfoque surge la teoría sobre la presencia de la responsabilidad de las organizaciones de manera integral, preocupándose de los aspectos económicos y sociales, según la cual, la empresa en el ejercicio de su quehacer debe concientizar en los efectos reales y totales de sus acciones sobre el entorno organizacional, adoptando una actitud positiva hacia la consideración de los valores y expectativas (Friedman, 1967); (Schawartz, 1981); (Cuervo, 1981); resumiéndose en cuatro visiones del concepto:

- Describe, el conocimiento de la empresa y de la sociedad en donde ejerce influencia su actividad.
- Permite tomar en cuenta la vinculación de la empresa con la sociedad, con respecto a la realización de programas sociales para mayor aceptación de la sociedad y por ende obtener mayor ganancia.
- Se indica que al generar máxima ganancia dentro de la empresa en distintos niveles como el económico, social y en su accionar permite mejorar el rendimiento y el nivel de responsabilidad.
- El conocimiento de los grupos de interés tanto internos como externos promueve la generación de riqueza que permite mejorar los niveles de vida.

Tradicionalmente se ha considerado que la empresa como unidad de producción cumple la función económica, de producción de bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades humanas, por lo tanto se entiende que la empresa en el desarrollo de su actividad económico- productiva, cumple implícitamente una función social



centrada en su contribución a los objetivos generales de la política económica, como metas expresivas del grado de bienestar económico y social deseable por la comunidad.

Así aparece el concepto de responsabilidad social de las organizaciones, desde la perspectiva del respeto por la gente al interior y exterior de las organizaciones, el respeto por el medio ambiente y los seres vivos, el respeto por los socios, clientes, proveedores y la comunidad en general (Diez, 1982). Desde el punto de vista de los entes del Estado se considera a las organizaciones como vínculo de obligación ética o moral para intervenir en el medio social, a través de la política económica y social (Bueno, Cruz, & Duran, 1989).

Por su parte, el contenido de la responsabilidad social de la empresa es fundamentalmente cambiante, ya que sus formulaciones concretas responderán a las circunstancias condicionantes de cada empresa, dando lugar a contenidos que serán contingentes, relativos y variables a tenor del tipo de empresa de que se trate, de su dimensión, sector de actividad, influencia, contexto geográfico, histórico, político y social (Murphy, 1978); (Aguirre, Castillo, & y Tous, 1991).

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) con el lanzamiento del programa de desarrollo sustentable en 1987, producto del (Informe Bruntland, 1972) establece que las generaciones actuales poseen la capacidad de utilizar los recursos exactos para satisfacer necesidades y delinear medidas de salvaguarda de los recursos naturales propios para las futuras generaciones, y resume el manejo de la Responsabilidad Social en tres dimensiones: social, económica y ambiental (Ernult & Ashta, 2007).

En los años noventa la responsabilidad social empresarial incluye enfoques relacionados con la ética empresarial, la teoría de los grupos de interés, el comportamiento social de la empresa y el concepto de ciudadanía empresarial (Carroll, 1999) y su desarrollo se lo plantea en dos etapas:

a) Etapa obligatoria.- En donde el mercado (la competencia de la empresa) y la regulación vigente (las leyes y ordenanzas), exigen a una empresa a ser responsable socialmente, pero desde un punto de vista obligatorio.

b) Etapa política.- Comprende el tratamiento de las presiones sociales que ejercen sobre la empresa, ya que estas influyen en la toma de decisiones de las mismas, mejorando así su rendimiento y pensando más aún en una responsabilidad en común con la sociedad y



el medio ambiente, de igual manera la necesidad de mejorar las relaciones tanto con sus empleados como con la comunidad en donde la empresa influye, reconoce afianzar aún más dicha responsabilidad.

El Instituto de Brasil (1998) por su parte define la RSE como la relación que la empresa establece con todos sus públicos (stakeholders) a corto y largo plazo y el Libro Verde de la Comisión Europea define como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con todos sus interlocutores (Comisión Europea, 2001).

Holt & Wigginton definen la Responsabilidad Social como la obligación de una organización a conducir sus negocios de forma que pueda salvaguardar el bienestar de la sociedad mientras persigue sus propios intereses (Holt & Wigginton, 2002)

Además se incorporan principios estipulados en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (2000) , conocido también como el Global Compact:

1. Aspectos económicos: impactos de la rentabilidad, productividad y finalmente la cuota de mercado; 2. derechos humanos: prácticas de inversión y abastecimiento, no discriminación, libertad de asociación, salud y seguridad en el trabajo, formación, igualdad de oportunidades, entre otros; 3. derechos sociales: las relaciones con la comunidad, corrupción, política pública, competencia desleal, cumplimiento de normativa; 4. medio ambiente: impacto de y en la materia prima, energía, agua, biodiversidad, emisiones, vertidos, residuos, productos, transporte. Es preciso dejar de manifiesto para estudios posteriores en esta investigación que estos principios se contemplan en la Norma de estandarización ISO 26000 (2010).

En el entorno empresarial se trata temas como el comercio justo, la cooperación al desarrollo, la lucha contra la exclusión social, la promoción del voluntariado, la conciliación de la vida familiar y social, la protección de la infancia y juventud o la contribución a la sociedad del conocimiento, los cuales se van incorporando como cuestiones emergentes al contenido de la responsabilidad social (Comisión Europea, 2001), es entonces en el Libro Verde de la Comunidad Europea donde se registra dos dimensiones en el estudio de la responsabilidad social empresarial:

1. Interna. Atiende cuestiones como gestión de recursos humanos, salud y seguridad en el trabajo, adaptación al cambio, y gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales.



2. Externa. Atiende asuntos externos tales como: comunidades locales, socios comerciales, proveedores, consumidores, autoridades públicas, comunidad en general, y organizaciones no gubernamentales defensoras de los derechos humanos y del medio ambiente.

Ser socialmente responsable, significa ir más allá del cumplimiento de las leyes y reglamentos, invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores. Sugiere asumir la responsabilidad social mediante un enfoque global, con contenidos de gestión integrada, informes y auditorías, calidad en el trabajo, etiquetas sociales y ecológicas e inversión socialmente responsable. (Comisión Europea, 2001)

Respecto a la participación de las empresas en los problemas de la sociedad, Bergeron sugiere cuatro modos para conducirse: a) clásica, cuando respeta la ley y utiliza de manera juiciosa los recursos de la sociedad en sus operaciones; b) reactiva, cuando se atiende la reacción de los interesados además de alcanzar sus objetivos; c) interacción con los interesados, si los dirigentes antes de tomar decisiones disciernen sus preocupaciones; y d) proactiva, cuando incorporan en sus planes estratégicos las prioridades de la sociedad (Bergeron, Pierre, & Suzie, 2004).

Asimismo en este contexto se proponen cuatro categorías para determinar la conducta social adecuada de una organización: a) económica, cuando los gerentes deben maximizar los beneficios de los accionistas; b) legal, si la empresa está de acuerdo con las reglas establecidas y se adapta a las nuevas legislaciones; c) moral, cuando el gerente juzga sobre lo que se está haciendo bien entorno a sus decisiones, en contraparte, los empleados se apoyan sobre las líneas de conducta de su organización; y d) discrecional, cuando los gerentes toman decisiones discrecionales en relación con el bien-ser económico y social de la población en general. (Bergeron, Pierre & Suzie, 2004).

Por otro lado, en la búsqueda del logro de la responsabilidad de una empresa se encontró que se debe incluir esta dentro de la cultura organizacional a través de los siguientes preceptos:

1. Vigilar el compromiso social de la empresa mediante el Balance Social que permitirá evaluar las prácticas sociales de las organizaciones.
2. En caso de conocer sobre perjuicios dentro de las organizaciones, son los empleados los encargados de denunciarlos, sin dejar a un lado la legitimidad y reputación que se consideran están íntimamente relacionados entre objetivos y



políticas de Responsabilidad Social de las empresas que tienen una visión mediática (Dessler, Cyr & Starke, 2004).

La Organización Internacional de Normalización (ISO), propone la Norma ISO 26000:2010 Responsabilidad Social, sin fines certificables busca que las organizaciones respeten como mínimo siete principios de responsabilidad social: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la norma internacional de comportamiento, respeto a los derechos humanos, para lo cual suministra una guía para la aplicación de cuestionarios de evaluación de Responsabilidad en cualquier tipo de organizaciones (International Organization for Standardization, 2010).

Así como también hace énfasis en que el desempeño de una organización con la sociedad y con su impacto en el medio ambiente será una parte crítica al medir su desempeño integral y su habilidad para operar de manera eficaz, teniendo en cuenta las materias fundamentales de la responsabilidad social: gobernanza de organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad; la medición de la responsabilidad social en la organización se la efectuará con indicadores que abarcan sus tres dimensiones: 1. estrategia y gestión de la organización, 2. gestión de los recursos humanos, 3. manejo del impacto ambiental y los derechos humanos (International Organization for Standardization, 2010).

En el mundo la responsabilidad social se está insertando dentro de los sistemas de verificación y control en donde intervienen factores como la estructura organizativa dividida en áreas de responsabilidad, un sistema de información integral sobre los resultados sociales y ambientales de la entidad, informes de Responsabilidad Social como instrumentos indispensables de control, en efecto la Responsabilidad Social ayuda a integrar un comportamiento socialmente responsable en cualquier organización del sector privado, público y sin fines de lucro, independientemente si son grandes, medianas o pequeñas y operan en países desarrollados o en países en desarrollo (International Organization for Standardization, 2010); (Casals, 2012).

En definitiva la responsabilidad social de la organización es el compromiso de identificar los problemas de interés público como: medio ambiente, pobreza, desigualdad de ingresos, atención de salud, hambre, desnutrición y analfabetismo y que compete a todo tipo de organizaciones (empresa, estado, universidad), para emprender acciones que



generen impactos positivos en la sociedad, con el aporte de soluciones basadas en la transparencia, pluralidad, sustentabilidad y ética, siendo la meta el desarrollo sustentable del ser humano y su entorno (Viteri & Jácome, La responsabilidad social como modelo de gestión empresarial, 2011) (Vives & Peinado-Vara, 2011); (Moreno, 2013).

A lo largo del tiempo, los problemas que ha atravesado la humanidad han obligado a buscar un marco legal para institucionalizar la responsabilidad social a través de declaraciones, pactos y creación de organizaciones, en razón de que la realidad económica y social a la que se enfrentan los países de la región es singular para cada uno de ellos, los enfoques de responsabilidad social han ido evolucionando en relación a las prácticas empresariales responsables desde su filantropía empresarial más tradicional pasando por la ciudadanía corporativa hasta llegar a los comportamientos responsables como parte de la estrategia empresarial desde la óptica de América Latina.

Por consiguiente se ha perfeccionado la conceptualización de la Responsabilidad Social de la Empresa (RSE) en las últimas décadas más aún cuando la crisis financiera de 2007-2010, es atribuida a irresponsabilidades empresariales, codicias individuales y negligencia de los reguladores, lo cual afectó a gran parte de la población (Viteri & Jácome, La responsabilidad social como modelo de gestión empresarial, 2011); (Moreno, 2013); (Vives & Peinado-Vara, 2011).

METODO

A partir de la perspectiva metodológica de un análisis categorial se construyó una herramienta de apoyo docente, la cual se sustentó en referentes conceptuales, los que se ordenaron según la evolución de la responsabilidad social (tabla 1), lo que permitió la identificación de los aportes tanto teóricos como prácticos basados en el contraste efectuado. A partir del diseño de esta herramienta el docente dentro de su proceso de enseñanza aprendizaje será el asesor del discente quien será capaz de organizar, analizar y generar conocimiento, de tal forma que exista un proceso de retroalimentación constante dentro del aula.

RESULTADOS

A partir de la bibliografía consultada se puede destacar que la responsabilidad social es un modelo de gestión empresarial, a través del cual las empresas pueden rendir su aporte para un mundo mejor y al mismo tiempo generar beneficio propio, las actividades de responsabilidad social se basan en la iniciativa y responsabilidad propia de las empresas



y van más allá de sólo cumplir las leyes, sus pilares fundamentales son: la responsabilidad económica, social y ambiental (Díaz, 2010); (Viteri, 2010).

En tal sentido la responsabilidad social busca contribuir al desarrollo sostenible del país, bajo la premisa de reconocer la necesidad de asegurar ecosistemas saludables, equidad social y buena gobernanza de la organización. En el largo plazo, todas las actividades de las organizaciones dependen de la salud de los ecosistemas mundiales. Las organizaciones están sometidas a un seguimiento cada vez mayor por parte de sus diversas partes interesadas, incluyendo clientes o consumidores. (International Organization for Standardization, 2010)

La medición de la responsabilidad social, se puede efectuar con la utilización de indicadores cualitativos y cuantitativos que midan la responsabilidad social en sus tres dimensiones: social, económica y ambiental, se concentran los beneficios de la responsabilidad social entre los que se destacan: Fideliza a sus clientes, atrae a inversionistas, aumenta los niveles de satisfacción, pertenencia, compromiso y lealtad de los empleados, mejora la relación con el entorno e incrementa la influencia de la empresa en la sociedad, reduce los costos operativos, posiciona y diferencia la marca frente a la competencia, permite acceder e influir positivamente en líderes de opinión, mejora la actuación financiera de la empresa y el acceso al capital (Díaz, 2010); (Viteri, 2010); (International Organization for Standardization, 2010)

La actualidad internacional señala desafíos para toda clase de organizaciones en las que se busca estructuras organizacionales en donde se asuma la responsabilidad social como herramienta de gestión, la búsqueda de un marco jurídico universal que regule el que hacer de las organizaciones que abiertamente la reconocen como parte de su identidad, se reconoce en este proceso la intervención voluntaria de los trabajadores, socios, directivos, clientes o usuarios de las organizaciones; por lo tanto la responsabilidad social es una habilidad de responder a las expectativas de los interesados (Viteri & Jácome, La responsabilidad social como modelo de gestión empresarial, 2011).



<p>Modelos de responsabilidad social</p>	<p><u>SA8000</u></p> <p>SOCIAL ACCOYNTABILITY INTERNATIONAL</p>	<p><u>AA1000</u></p> <p>INSTITUTE OF SOCIAL AND ETHICAL ACCOUNTABILITY</p>	<p><u>ISO 26000</u></p> <p>ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE ESTANDARIZACIÓN</p>	<p><u>CERES</u></p> <p>CONSORCIO ECUATORIANO PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL</p>
<p>Categoría 1</p>	<p>Norma verificable a través de un proceso basado en la evidencia.</p>	<p>Desarrollo de habilidades para responder a grupos interesados.</p>	<p>Norma no certificable, trabaja a través del sistema integrado de gestión: ser, hacer y lograr de la empresa</p>	<p>Modelo verificable a través de un proceso basado en la evidencia, dentro del contexto ecuatoriano.</p>



<p>Categoría 2</p> <p>Dimensiones</p>	<p>Social</p> <p>Económica</p> <p>Ambiental</p>	<p>Social</p> <p>Económica</p> <p>Ambiental</p>	<p>Social</p> <p>Gestión de los RRHH</p> <p>Económica</p> <p>Estrategia y gestión de la organización</p> <p>Ambiental</p> <p>manejo del impacto ambiental y los derechos humanos</p>	<p>Social</p> <p>Económica</p> <p>Ambiental</p>
<p>Categoría 3</p> <p>Principios</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trabajo infantil. 2. Trabajo forzoso y obligatorio. 3. Seguridad y salud. 4. Derecho de sindicación y de negociación colectiva. 5. Discriminación. 6. Medidas disciplinarias. 7. Horario de trabajo. 8. Remuneración. 9. Sistemas de gestión. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definiciones y principios de la Responsabilidad Social. 2. Las principales cuestiones que deberán ser consideradas en la implementación de la Responsabilidad Social. 3. Orientación sobre cómo integrar la Responsabilidad Social en las operaciones de la organización. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gobernanza de la organización 2. Derechos Humanos 3. Prácticas laborales 4. Medio ambiente 5. Practicas justas de operación 6. Asuntos de consumidores 7. Participación activa y desarrollo de la comunidad <p>Principios basados en: Global Reporting Initiative, pacto global, Accountability</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diálogo social y comunitario. 2. Gestión Ambiental. 3. Guía de Responsabilidad Social ISO 26000. 4. Comunicación Responsable. 5. Derechos Humanos y Empresa. 6. Alianzas estratégicas con instituciones educativas nacionales e internacionales entre otros. Modelo que adopta indicadores ETHOS y su alianza estratégica con CEMEFI



Categoría 2	Social	Social	Social	Social
Dimensiones	Económica Ambiental	Económica Ambiental	<ul style="list-style-type: none">• gestión de los RRHH Económica <ul style="list-style-type: none">• estrategia y gestión de la organización Ambiental <ul style="list-style-type: none">• manejo del impacto ambiental y los derechos humanos	Económica Ambiental



CONCLUSIONES

A partir de considerar los referentes teóricos y apuntes que, a criterio de esta investigación se deben priorizar para gestionar la responsabilidad social:

- a) No debe ser entendida como una actividad aislada o adicional a la económica sino como una nueva actitud de la empresa hacia el entorno social, actitud que debe impregnar toda la filosofía y la conducta empresarial.
- b) Requiere capacidad para establecer compromisos y rendir cuentas de los mismos, por lo que es menester no sólo asumir declarativamente la responsabilidad social sino gestionarla mediante herramientas de gestión que viabilicen la evaluación del cumplimiento de los principios de responsabilidad social, que pueden considerarse cualitativos en muchas ocasiones.
- c) En definitiva, luego de esta investigación se deriva que los lineamientos establecidos en la ISO 26000 (2010) en vista de que: es una Norma de estandarización internacional completa, basada en principios fundamentales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y su utilidad no distingue la naturaleza de las organizaciones

Referencias bibliográficas

- Aguirre, A., Castillo, A., & y Tous, D. (1991). *Administración de empresas*. Málaga: Edinford.
- Bergeron, P., Pierre, L., & Suzie, M. (2004). *La gestión moderne. Une vision globale et intégrée* (4 ed.). Canada: Gaetan Morin.
- Bowen, H. (1953). *Social Responsibilities of the Businessman*. New York: New York, Harper .
- Bueno, E., Cruz, I., & Duran, J. (1989). *Economía de la Empresa. Análisis de las decisiones empresariales*. Madrid: Pirámide.
- Carroll, A. (1999). Corporate Social Responsibility, Evolution for a Definitional Construc. *Bussines and Society*, 268.
- Casals, J. (2012). *La Responsabilidad Social Empresarial (RSC) y la gestión sostenible de la empresa*. Recuperado el septiembre de 2014, de <http://www.monografias.com/trabajos26/responsabilidad-social-corporativa/responsabilidad-social-corporativa.shtml>
- CERES. (2017). *CONSORCIO ECUATORIANO PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL*. QUITO .



- Comisión Europea. (2001). *Libro Verde de la Responsabilidad social de las empresas*. Bruselas: www.ec.europa.eu/index_es.
- Cuervo, A. (1981). *Bases para una justificación del Balance Social. El Balance Social de la empresa y las Instituciones Financieras*. Madrid: Banco de Bilbao.
- Díaz, C. (2010). *Cómo utilizar una estrategia de valores en las organizaciones*. Venezuela: EAE.
- Diez, E. (1982). *"La contribución de la empresa a los objetivos de la comunidad"*. Sevilla: Ed. Publicaciones del C.U.R.
- Ernult, J., & Ashta, A. (2007). *Développement durable, responsabilité sociétale de l'entreprise, théorie des parties prenantes*. . Bourgogne: Cahiers du CEREN 21, ESC Dijon.
- Friedman, M. (1967). *Capitalism and Freedom*. Chicago: Phonix Books.
- Holt, D., & Wigginton, K. (2002). *International Managment* (2 ed.). Estados Unidos: Harcourt College Publishers.
- Informe Bruntland. (1972). *Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente Humano*. Recuperado el junio de 2015, de Orden Jurídico Nacional, Secretaría de Gobernación del Estado de México:
<http://www.ordenjuridico.gob.mx/TratInt/Derechos%20Humanos/INST%2005.pdf>
- Instituto Ethos de Brasil. (1998). *Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial*. Brasil: Instituto Ethos.
- International Organization for Standardization. (2010). *Norma ISO 26000*. Recuperado el Diciembre de 2015, de http://www.iso.org/iso/discovering_iso_26000-es.pdf
- Moreno, M. (2013). *RSE en Latinoamérica ¿ Qué es y hacia donde vamos?* Recuperado el abril de 2016, de Escuela de Organización Industrial-EOI:
<http://www.eoi.es/blogs/embacon/2013/03/30/rse-en-latinoamerica-%C2%BFque-es-y-hacia-donde-vamos/>
- Murphy, P. (1978). *An Evolution: Corporate Social Responsiveness*. Michigan: University of Michigan, Business Review No. 6.
- Schawartz, P. (1981). *La empresa como soporte de la visión empresarial*. Madrid: Banco de Bilbao.



- Secretarío General de las Naciones Unidas. (2000). *Pacto mundial de las naciones unidas, La responsabilidad cívica de las empresas en la economía mundial*. New York: Naciones Unidas.
- Viteri, J. (2010). Responsabilidad Social. *Revista científica-ENFOQUEUTE*, 99-100.
- Viteri, J., & Jácome, M. (2011). *La responsabilidad social como modelo de gestión empresarial*. Recuperado el enero de 2016, de Universidad Tecnológica Equinoccial: <http://www.ute.edu.ec/revistas/2/articulos/aa63fd41-9048-4839-a8dd-f7f74d044c82.pdf>.
- Vives, A., & Peinado-Vara, E. (2011). *La responsabilidad social de la empresa en América Latina*. Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.