

## Base Legal o legitimidad en la aplicación de la Responsabilidad Social en las empresas ecuatorianas

SALTOS, Tatyana\*† y UMAQUINGA, Ana

Recibido Octubre 06, 2017; Aceptado Diciembre 18, 2017

### Resumen

Esta investigación tiene como objetivo analizar la Responsabilidad social corporativa (RSC) desde los ámbitos de la legalidad y la legitimidad. Se pretende aportar con criterio de valor al debate sobre las acciones legítimas que sobrepasan los aspectos legales, fortalezcan la posición y competitividad de las empresas frente a sus grupos de interés. Para ello, se realiza un estudio de caso de 2 empresas que son parte del ranking de las mejores empresas del Ecuador listadas en la Revista Ekos durante el año 2016. Los resultados sugieren que existe un compromiso insitucionalizado de las empresas por mejorar las condiciones de los stakeholders.

**Responsabilidad Social Corporativa, legalidad, legitimidad**

### Abstract

This research was conducted in order to know the perception of students in the last semesters of racing Degree in Business This research aims to analyze Corporate Social Responsibility (CSR) from the areas of legality and legitimacy. The aim is to contribute with value criteria to the debate on legitimate actions that go beyond legal aspects, strengthen the position and competitiveness of companies in front of its stakeholders. For this, a case study of 2 companies that are part of the ranking of the best companies in Ecuador listed in the Ekos Magazine during 2016 is carried out. The results suggest that there is an institutionalized commitment of companies to improve the conditions of the stakeholders

**Corporate Social Responsibility, legislation, legitimacy**

**Citación:** SALTOS, Tatyana y UMAQUINGA, Ana. Base Legal o legitimidad en la aplicación de la Responsabilidad Social en las empresas ecuatorianas, Querétaro. Revista Administración y Finanzas. 2017, 4-13: 44-52.

\*Correspondencia del Autor: (correo electrónico: tksaltos@utn.edu.ec)

† Investigador contribuyendo como primer autor.

## Introducción

En la actualidad, las empresas a nivel mundial buscan captar un mayor número de clientes, mejorar su posicionamiento y factores de diferenciación en el mercado, sin embargo, esto no depende únicamente de la eficiencia en el uso de sus recursos como ventaja competitiva para la optimización de sus costos, sino de la forma en que realizan sus negocios, las buenas prácticas e innovación utilizadas en sus distintos procesos, asimismo, del interés y preocupación de una gestión socialmente responsable con los actores involucrados en la empresa.

En este contexto, surge un término que aporta en la descripción de los aspectos que requiere una empresa para ser socialmente responsable: la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) también llamado como Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Es preciso mencionar que en el transcurso del tiempo el término RSE ha sufrido varias transformaciones y acepciones que ha ocasionado ciertas controversias: Milton Friedman manifiesta que “la RSE es una anomalía de los negocios bajo condiciones de competencia”, mientras que Kenneth Arrow “la RSE es necesaria más no suficiente en mercados no eficientes desde la perspectiva de la competencia” (Perdomo & Escobar, 2011).

La RSC ha evolucionado con un enfoque progresista, puesto que, a más de los beneficios y ganancias tradicionales para los grupos de interés legítimos: clientes, proveedores, inversionistas, empleados, entre otros, se incluye beneficios sociales hacia la comunidad (Vivó & Franch, 2008) (Freeman, 1984 citado en Muñoz - Martín, 2013). Mientras que, a más de las obligaciones técnicas, económicas y legales (Vivó & Franch, 2008) Archie B.

Carroll (Carroll, 1979): define la existencia de 4 tipos de responsabilidades de las empresas para con la sociedad que son económica, legal, ética y filantrópica.

En este estudio, se realiza un análisis de los aspectos relacionados con la legalidad y legitimidad junto a la incorporación de una estrategia de RSC en las empresas. Se selecciona a 2 empresas ecuatorianas que se ubican dentro del ranking de las mejores empresas a nivel nacional, las mismas que fortalecen su credibilidad y legitimidad frente a sus stakeholders aplicando la RSC en sus prácticas de gestión empresarial. Por último, se realiza una breve descripción de las normas internacionales que amparan esta estrategia, además del conjunto de leyes ecuatorianas que apoyan la estrategia de la RSC.

## Metodología

La metodología utilizada para este estudio es tipo documental.

Se analizan los términos de legalidad, legitimidad y las normas aplicables a la RSC de 2 empresas seleccionadas del ranking de las mejores empresas del Ecuador (Revista Ekos, 2016) que son: Procesadora Nacional de Alimentos C.A. (PRONACA), Tiendas Industriales Asociadas Tía S.A.

La fuente documental de información para dicho análisis son las Memorias de Sostenibilidad de cada una de las empresas, tomando como año de estudio el 2016.

## Análisis de términos

### A. Legalidad y legitimidad en la Responsabilidad Social Corporativa

El concepto de legitimidad a diferencia del de legalidad ha sido más complejo de definirlo.

Desde el punto de vista de la filosofía jurídica “la legitimidad alude a principios de justificación del derecho como punto de vista sobre la justicia”(Lacambra, 1958). Para (Habermas, 1981) “Legitimidad hace referencia a la creencia de la población de que el orden político que les gobierna es merecedor de reconocimiento”.

Desde la concepción positivista, la legalidad involucra la legitimidad, tal como lo señala, Hans Kelsen: al negar que existan contenidos normativos justos o injustos, legítimos o ilegítimos, él considera que todo posible contenido puede ser Derecho, no hay comportamiento humano que como tal y por razón de su contenido no pueda ser contenido de una forma jurídica (Hierro, 2014).

Para (Suchman, 1995), (Neilsen & V. Hayagreeva Rao, 1987), (Ginzler, 1992), (Perrow, 1970) “La legitimidad es una percepción o suposición generalizada que las acciones de una organización son deseables, correctas o apropiadas dentro de un sistema de construcción social de normas, valores, creencias y definiciones”.

“la carencia o insuficiencia de legitimidad significa que no se actúa conforme a las normas y valores sociales, lo que puede conllevar al fracaso organizativo”(F Díez Martín, Blanco González, & Prado Román, 2010), es por ello, la importancia de analizar la aplicación de la legalidad y la legitimidad de la RSC en las organizaciones.

En este contexto, en el año 2001 se establece el Libro Verde de la Comisión Europea en donde se define la responsabilidad social de las empresas como: “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores” (Comisión Europea, 2001).

### B. Normas Principales de Responsabilidad Social.

En el ámbito de la legalidad existen normativas, principios y directrices que apoyan a las empresas para adherirse formalmente a la RSC y que son reconocidas internacionalmente, entre las que se destacan: Los diez principios de la iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, directrices de la OCDE para empresas multinacionales, Libro verde de la RSC de la comisión Europea (Muñoz, 2013), entre otros.

De igual manera, existen normas de aplicación, tales como: SA8000, certificación voluntaria para promover mejores condiciones laborales. AA1000, corresponde a un conjunto de pautas sobre principios y procesos para la rendición de cuentas transparente. EMAS (Eco – Management and Audit Scheme, o Reglamento Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoria), Down Jones Sustainability, ISAE 100, ISO 26000 (Muñoz, 2013) que guía a las organizaciones que voluntariamente deseen implementar acciones socialmente responsables, entre otras.

Para el caso del Ecuador, existen leyes que amparan la aplicación de la RSC como: la Constitución Política, Ley Orgánica de Transparencia y Administración de la Información Pública, Ley de Gestión Ambiental, Ley de Protección al Consumidor, Código de Trabajo, Ordenanza Municipal de Quito, No. 333, entre otras.

En ese sentido la RSC, se convierte en un instrumento de competitividad, que aporta en el mejoramiento de la calidad de la gestión. Moreno Izquierdo, 2006, citado en (Muñoz, 2013). Además, “los grupos de interés conceden legitimidad a las empresas, cuando creen que mantendrán ciertos estándares de comportamiento” (Kosyova, P. , y Smith,K., citado en (Francisco Díez Martín, Blanco González, Cruz Suárez, & Prado Román, 2014)

### Memoria de Sostenibilidad

La Memoria de sostenibilidad es conocida también como el Balance de Responsabilidad Social. Es considerado como un documento que permite la divulgación de la actuación en torno a la responsabilidad social (Mugarra, 2005). Para su elaboración utiliza las directrices de la Guía del Global Reporting Initiative GRI G4, cuenta con el reconocimiento de Instituciones globales como la Organización de las Naciones Unidas (ONU) o la Comisión Europea (Asociación Española para la calidad, 2017).

### La Responsabilidad social corporativa en las empresas ecuatorianas

En el año 2005 se crea el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social “se constituye en una red que promueve la Responsabilidad Social en el Ecuador, facilita espacios de intercambio de conocimientos, aprendizajes y experiencias entre sus miembros, en torno a los ámbitos de la RSE” (CERES, 2016).

Según Evangelina Gómez representante del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES): “Las principales empresas que cuentan con estrategias de responsabilidad social son las multinacionales y grandes firmas ecuatorianas” (Revista Líderes, 2017).

A continuación, se describen los aspectos más relevantes de responsabilidad social de las empresas seleccionadas. El análisis toma como referencia las Memorias de Sostenibilidad de las 2 empresas de estudio.

### Tiendas Industriales Asociadas Tía S.A.

Almacenes Tía es una sociedad anónima fundada en 1940, cuenta con 185 locales distribuidos en 88 ciudades y 23 provincias (TÍA S.A., 2016).

En el informe de sostenibilidad del año 2016, se basa en los siguientes lineamientos:

- Guía de reporte GRI G4.
- ISO 26000 de Responsabilidad Social.
- Consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, presentado por las Naciones Unidas.

Los almacenes Tía integran dentro de la cultura organizacional a la RSC y sostenibilidad, en los ámbitos económicos, sociedad y ambiente, A continuación se detallan , las principales acciones realizadas por Almacenes Tía como apoyo a la comunidad (Tía, 2017):

### Programa con la comunidad:

- Campaña Solidaria “Juntos levantemos Ecuador”, apoyar a los damnificados del terremoto suscitado en las provincias de Esmeraldas y Manabí,
- Programa de Desarrollo Comunitario
- Programa de voluntariado corporativo

### Comunicación con los clientes:

- Comunicación con los clientes:
- Estrategias de promoción, ofertas y sorteos.

- Venta de producto de calidad a precios accesibles para su mercado meta.
- Uso de medios de comunicación tales como: a radio Tía, el boletín Online, “Informa Tú”.

### Con los proveedores:

- Apoyo a la pequeña y mediana industria del Ecuador

### Procesadora Nacional de Alimentos C.A. PRONACA

PRONACA, empresa ecuatoriana líder en el sector de la alimentación, tiene 59 años de presencia en el Ecuador. Ubicada en 10 provincias del Ecuador y cubre comercialmente las 24 provincias del país, cuenta con 111 centros de operación (PRONACA, 2017).

Para efectos del estudio se analiza la Décima Memoria de Sostenibilidad Pronaca, 2016, denominada “Ser Pronaca”.

La filosofía que rige a la empresa es el de contribuir a la seguridad y soberanía alimentaria, a través de la implementación de políticas para optimizar sus recursos, con un enfoque humano salvaguardando el planeta a largo plazo mediante el cuidado de los recursos naturales y siempre procurando un aporte a la sociedad (PRONACA, 2016a).

A continuación, se detalla los aspectos más relevantes del documento (PRONACA, 2016a):

- La Memoria de Sostenibilidad consta de 4 capítulos:
  1. La Filosofía de ser PRONACA.
  2. Bienestar familiar
  3. Bienestar Ambiental
  4. Bienestar Social

Basados en tres valores: responsabilidad, integridad y solidaridad.

### Proveedores:

- Cuenta con 4 criterios de sostenibilidad para la selección de los proveedores
  - Ambiente
  - Prácticas laborales
  - Derechos humanos
  - Relaciones comunitarias
- Promueve políticas de calificación de proveedores de No tolerancia al trabajo infantil.

### Principios de PRONACA

Se alinea con los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

- los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas

### Ambiente

- Posee la certificación de empresa Ecoeficiente por el Ministerio del Ambiente, por disminuir el consumo de energía, GLP, la generación de residuos y el consumo de agua.
- Cumplimiento a la Ley de Gestión Ambiental
- Programa de forestación comercial

### Colaboradores

- Cumplen con el desempeño técnico legal de Seguridad y Salud ocupacional
- Empresa certificada con la norma OHSAS 18001

- Capacitación permanente para fortalecer las habilidades y conocimientos
- Programa de Certificación en Coaching, y programa de Liderazgo en Habilidades Convencionales.

#### **Acción legítima interna:**

- Compromiso por el respeto a los Derechos Humanos que rebasa el cumplimiento de las leyes: Código de Ética, Reglamento Interno, Filosofía Empresarial.
- Respeto a la equidad de género
- La cadena de suministros de PRONACA, corresponde al 68% de las compras a proveedores nacionales. A través de las compras a proveedores cercanos a los centros de operación se contribuye en la dinamización de estos sectores, distribuyendo más equitativamente la riqueza.

#### **Otros**

- Impulsa las Buenas Prácticas Pecuarias
- Cumplimiento de las leyes y reglamentos relacionados con el bienestar de los animales.

#### **Canales de comunicación con los clientes**

- Proyecto “Te queremos escuchar” para comunicación interna con los colaboradores.
- Línea 1800 PRONACA para mejorar la comunicación con las comunidades.

#### **Comunidades locales**

- Infraestructura básica
- Donaciones de alimentos

- Visitas por parte de la comunidad a los centros de operación.
- Capacitación en temas de interés para la comunidad.
- A través de la fundación San Luís:
- Proyectos de desarrollo social para niños, niñas y jóvenes de escasos recursos en los sectores rurales del Ecuador.

#### **Resultados y conclusiones**

Las 2 empresas analizadas adoptan la Guía de reporte GRI en su versión G4. Los resultados presentados muestran los aspectos legítimos desarrollados en la gestión empresarial, que rebasan a la normativa legal. Lamentablemente, no es posible cuantificar los beneficios de la aplicación de la RSC, debido a la carencia de indicadores que permitan su medición.

Al aplicar una misma guía de presentación de resultados, utilizan los mismos criterios de análisis respecto a la selección de los proveedores, respeto a los Derechos Humanos, políticas de equidad de género, proveedores y trabajo infantil.

Un mecanismo de transparencia de la información respecto a las actividades desarrolladas en cuanto a la aplicación del modelo de negocio basado en la RSC, son las Memorias de Sostenibilidad, que son de fácil comprensión y recogen los logros obtenidos durante el año, en los diferentes ámbitos de la empresa. Es un documento que está al alcance de cualquier persona, por cuanto es divulgado a través de la web.

A pesar, de la carencia de indicadores que permitan identificar el impacto que tiene la aplicación de la RSC, en el crecimiento y posicionamiento de las empresas en el mercado, del análisis documental realizado a las 2 empresas seleccionadas, se desprende que han crecido y se han expandido a otras regiones el país, centrando una percepción positiva por parte de sus grupos de interés.

### Recomendaciones

Analizar las estrategias de comunicación a nivel nacional para determinar si la ausencia de un proceso de comunicación e información respecto a las bondades de la aplicación de la RSC, desencadenan en la aplicación de esta estrategia en un número mayor de pequeñas, medianas a nivel nacional.

Una importante fuente de investigación estaría centrada en las razones que justifican la implementación de la RSC en la Cultura Organizacional de las empresas, lo que implicaría investigar sobre qué indicadores respecto a la percepción de los grupos de interés serán los más apropiados para conocer los beneficios que aporte la incorporación de este modelo de negocio a las empresas.

Realizar un análisis comparativo respecto a la situación de las empresas que incorporan la RSC en su cultura organizacional a nivel de la zona sierra y costa del Ecuador, para determinar si la aplicación de esta estrategia permite un mayor crecimiento de la zona donde se encuentran afincadas.

### Referencias

Asociación Española para la calidad. (2017). AEC - Guía Global Reporting Initiative. Recuperado 14 de diciembre de 2017, a partir de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/global-reporting-initiative>

Carroll, A. B. (1979). A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance. *The Academy of Management Review*, 4(4), 497-505. <https://doi.org/10.2307/257850>

CERES. (2016). CERES. Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social. Recuperado 24 de octubre de 2017, a partir de <http://www.redceres.com/nosotros>

Comisión Europea. (2001). *Libro verde. Fomentar un marco para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas. Recuperado a partir de <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52001DC0366&from=ES>

Díez Martín, F., Blanco González, A., Cruz Suárez, A., & Prado Román, C. (2014). Efecto de la Responsabilidad Social Empresarial sobre la Legitimidad de las Empresas. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, 325-348.

Díez Martín, F., Blanco González, A., & Prado Román, C. (2010). LEGITIMIDAD COMO FACTOR CLAVE DEL ÉXITO ORGANIZATIVO. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 16(3), 127-143. [https://doi.org/10.1016/S1135-2523\(12\)60038-0](https://doi.org/10.1016/S1135-2523(12)60038-0)

Ginzel, L. E. (1992). *Organizational Impression Management as a Reciprocal Influence Process: The Neglected Role of the Organizational Audience*. Graduate School of Business, Stanford University.

Habermas, J. (1981). *La reconstrucción del materialismo histórico*. Madrid: Taurus.

Hierro, J. L. del. (2014). Legitimidad y legalidad. *EUNOMÍA. Revista en Cultura de la Legalidad*, 0(0), 179-186.

Informe de creación de valor compartido. (2015).

- Lacambra, L. L. (1958). Legalidad y legitimidad. *Revista de Estudios Políticos*, (101). Recuperado a partir de <http://www.cepc.gob.es/publicaciones/revistas/revistaselectronicas?IDR=3&IDN=497&IDA=8127>
- Mugarra, A. (2005). Memoria de sostenibilidad: una propuesta adaptada para las cooperativas de enseñanza en el País Vasco. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (53). Recuperado a partir de <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=17405319>
- Muñoz - Martín, J. (2013). Ética empresarial, Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y Creación de Valor Compartido (CVC). *Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 7, 76-88.
- Muñoz, M. (2013). Ética empresarial, Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y Creación de Valor Compartido. *Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 7. Recuperado a partir de <https://search.proquest.com/openview/5f1b75db7bdf4e19848f4537c28167db/1?pq-origsite=gscholar&cbl=426364>
- Neilsen, E., & V. Hayagreeva Rao, M. (1987). The Strategy-Legitimacy Nexus: A Thick Description. *The Academy of Management Review*, 12, 523. <https://doi.org/10.2307/258518>
- Nestlé Ecuador S.A. (2013). *Informe de creación de valor compartido*. Quito. Recuperado a partir de <http://ww1.nestle.com.ec/csv/documents/memoria-para-web-rgb.pdf>
- Perdomo, J., & Escobar, A. (2011). La investigación en RSE: una revisión desde el management. *Cuadernos de Administración*, 24, 193-219.
- Perrow, C. (1970). *Organizational analysis: a sociological view*. Wadsworth Pub. Co.
- PRONACA. (2016a). MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD DEL SER PRONACA 2016. Recuperado 12 de diciembre de 2017, a partir de <http://view.ceros.com/pronaca/memoria-de-sostenibilidad-del-ser-pronaca-2016%C3%8D/p/1>
- PRONACA. (2016b). MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD DEL SER PRONACA 2016. Recuperado 12 de diciembre de 2017, a partir de <http://view.ceros.com/pronaca/memoria-de-sostenibilidad-del-ser-pronaca-2016%C3%8D/p/1>
- PRONACA. (2017, julio 24). MEMORIA SOSTENIBILIDAD 2016 - Sostenibilidad - PRONACA - Procesadora Nacional de Alimentos. Recuperado 11 de diciembre de 2017, a partir de <http://sostenibilidad.pronaca.com/sin-categoria/2017/memoria-sostenibilidad-2016/>
- Revista Ekos. (2016). Rankings - NEGOCIOS ECUADOR. Recuperado 14 de diciembre de 2017, a partir de <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticulos.aspx?idcat=117>
- Revista Líderes. (2017, marzo). Los planes de responsabilidad social aún no son una prioridad | Revista Líderes. Recuperado a partir de <http://www.revistalideres.ec/lideres/planes-responsabilidad-social-prioridad-empresa.html>
- Suchman, M. C. (1995). Managing Legitimacy: Strategic and Institutional Approaches. *Academy of Management Review*, 20(3), 571-610. <https://doi.org/10.5465/AMR.1995.9508080331>
- Tia. (2017). Memoria de Sostenibilidad 2016.

TÍA S.A. (2016). Sucursales Tía en Ecuador | TIA S.A. Recuperado 12 de diciembre de 2017, a partir de <https://www.corporativo.tia.com.ec/locales>

Vivó, L. A., & Franch, M. R. B. (2008). La responsabilidad social de la empresa y los resultados financieros. *Revista de Contabilidad y Dirección*, 7, 11–26.