

# ÉTICA EMPRESARIAL, COMERCIO, ADMINISTRACIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

## TOMO 2



ISBN: 978-9942-580-26-9



**ÉTICA EMPRESARIAL, COMERCIO,  
ADMINISTRACIÓN Y RESPONSABILIDAD  
SOCIAL TOMO 2**

# CRÉDITOS

Dirección y Coordinación Editorial: Sara Díaz Villacís

Revisión de contenido

Revisión de contenido: Christian Armendáriz PhD (c)

Revisión pedagógica: Fabrizzio Andrade PhD (c)

© ® Derechos de copia y Propiedad intelectual

Diseño portada: *Sara Díaz V*

Libro bajo revisión técnica y didáctica de pares

Guayaquil – Ecuador

Julio del 2025

ISBN: 978-9942-580-26-9

Descarga: <https://liveworkingeditorial.com/product/978-9942-580-26-9/>

Enlace del DOI:

<https://doi.org/10.63792/978-9942-580-26-9>

## INDEXACIÓN



# TABLA DE CONTENIDO

|                                                                                                                                                                |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ÉTICA EMPRESARIAL, COMERCIO, ADMINISTRACIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL TOMO 2 .....                                                                              | II  |
| CRÉDITOS .....                                                                                                                                                 | III |
| INDEXACIÓN .....                                                                                                                                               | IV  |
| Tabla de contenido .....                                                                                                                                       | 1   |
| Presentación de la obra .....                                                                                                                                  | 9   |
| Capítulo I: La Responsabilidad Social Corporativa como estrategia para para fortalecer la cadena de valor y la ventaja competitiva del cacao ecuatoriano ..... | 13  |
| 1.1    Resumen .....                                                                                                                                           | 14  |
| 1.2    Introducción .....                                                                                                                                      | 14  |
| 1.3    Metodología.....                                                                                                                                        | 15  |
| 1.4    Desarrollo.....                                                                                                                                         | 16  |
| 1.5    Resultados.....                                                                                                                                         | 25  |
| Capítulo II: Transparencia y trazabilidad en cadenas de valor de comercio justo .....                                                                          | 28  |
| 2.1    Resumen .....                                                                                                                                           | 29  |
| 2.2    Introducción .....                                                                                                                                      | 29  |
| 2.3    Desarrollo.....                                                                                                                                         | 30  |
| 2.4    Resultados.....                                                                                                                                         | 40  |
| Capítulo III: Impacto de las prácticas éticas en la Responsabilidad Social Corporativa: un análisis en el sector del comercio internacional .....              | 42  |
| 3.1.    Resumen .....                                                                                                                                          | 43  |

|                                                                                                                               |                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----|
| 3.2.                                                                                                                          | Introducción.....             | 43 |
| 3.3.                                                                                                                          | Metodología.....              | 44 |
| 3.4.                                                                                                                          | Desarrollo.....               | 45 |
| 3.5.                                                                                                                          | Resultados.....               | 51 |
| Capítulo IV: La Responsabilidad Social como estrategia empresarial para mejorar la competitividad en mercados emergentes..... |                               | 53 |
| 4.1.                                                                                                                          | Resumen .....                 | 54 |
| 4.2.                                                                                                                          | Introducción.....             | 54 |
| 4.3.                                                                                                                          | Metodología.....              | 56 |
| 4.4.                                                                                                                          | Desarrollo.....               | 56 |
| 4.5.                                                                                                                          | Resultados.....               | 64 |
| Capítulo V: La Responsabilidad Social Corporativa en la era digital: desafíos y oportunidades para las empresas.....          |                               | 66 |
| 5.1.                                                                                                                          | Resumen.....                  | 67 |
| 5.2.                                                                                                                          | Introducción.....             | 67 |
| 5.3.                                                                                                                          | Metodología.....              | 71 |
| 5.4.                                                                                                                          | Diseño de investigación ..... | 72 |
| 5.5.                                                                                                                          | Desarrollo.....               | 73 |
| Capítulo VI: Ética empresarial, comercio, administración y responsabilidad social en el siglo XXI.....                        |                               | 79 |
| 6.1.                                                                                                                          | Resumen .....                 | 80 |
| 6.2.                                                                                                                          | Introducción.....             | 80 |
| 6.3.                                                                                                                          | Metodología.....              | 83 |
| 6.4.                                                                                                                          | Desarrollo.....               | 86 |

|                                                                                                                                                                                                                |                   |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----|
| 6.5.                                                                                                                                                                                                           | Resultados.....   | 89  |
| Capítulo VII: La integración de la ética y la responsabilidad social en la gestión comercial: un enfoque estratégico para la administración moderna.....                                                       |                   |     |
|                                                                                                                                                                                                                |                   | 92  |
| 7.1.                                                                                                                                                                                                           | Resumen .....     | 93  |
| 7.2.                                                                                                                                                                                                           | Introducción..... | 93  |
| 7.3.                                                                                                                                                                                                           | Metodología.....  | 94  |
| 7.4.                                                                                                                                                                                                           | Desarrollo.....   | 96  |
| 7.5.                                                                                                                                                                                                           | Resultados.....   | 110 |
| Capítulo VIII: El impacto de las prácticas comerciales engañosas en la confianza del consumidor y la reputación empresarial .....                                                                              |                   |     |
|                                                                                                                                                                                                                |                   | 112 |
| 8.1.                                                                                                                                                                                                           | Resumen .....     | 113 |
| 8.2.                                                                                                                                                                                                           | Introducción..... | 113 |
| 8.3.                                                                                                                                                                                                           | Metodología.....  | 114 |
| 8.4.                                                                                                                                                                                                           | Desarrollo.....   | 115 |
| 8.5.                                                                                                                                                                                                           | Resultados.....   | 120 |
| Capítulo IX: Innovación en modelos de gestión ética: diseño de sistemas administrativos basados en inteligencia artificial para garantizar transparencia en el comercio y Responsabilidad Social Corporativa . |                   |     |
|                                                                                                                                                                                                                |                   | 122 |
| 9.1.                                                                                                                                                                                                           | Resumen .....     | 123 |
| 9.2.                                                                                                                                                                                                           | Introducción..... | 123 |
| 9.3.                                                                                                                                                                                                           | Metodología.....  | 124 |
| 9.4.                                                                                                                                                                                                           | Desarrollo.....   | 126 |
| 8.1.                                                                                                                                                                                                           | Resultados.....   | 132 |

|                                                                                                                                                                    |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Capítulo X: La Responsabilidad Social Empresarial como estrategia de sostenibilidad .....                                                                          | 134 |
| 10.1.    Resumen .....                                                                                                                                             | 135 |
| 10.2.    Introducción .....                                                                                                                                        | 135 |
| 10.3.    Metodología .....                                                                                                                                         | 137 |
| 10.4.    Desarrollo .....                                                                                                                                          | 138 |
| 10.5.    Resultados .....                                                                                                                                          | 145 |
| Capítulo XI: El comercio electrónico y los desafíos éticos en la protección de datos del consumidor .....                                                          | 150 |
| 11.1.    Resumen .....                                                                                                                                             | 151 |
| 11.2.    Introducción .....                                                                                                                                        | 151 |
| 11.3.    Metodología .....                                                                                                                                         | 152 |
| 11.4.    Desarrollo .....                                                                                                                                          | 152 |
| 11.5.    Resultados .....                                                                                                                                          | 158 |
| Capítulo XII: Las universidades latinoamericanas y la necesidad de innovarse en la promoción de la Ciencia y Tecnología para la enseñanza en la era espacial ..... | 160 |
| 12.1.    Resumen .....                                                                                                                                             | 161 |
| 12.2.    Abstract .....                                                                                                                                            | 161 |
| 12.3.    Introducción .....                                                                                                                                        | 162 |
| 12.4.    Metodología .....                                                                                                                                         | 164 |
| 12.5.    Resultados .....                                                                                                                                          | 164 |
| 12.6.    Discusión .....                                                                                                                                           | 166 |
| 12.7.    Conclusiones .....                                                                                                                                        | 168 |

Capítulo XIII: Alianzas comerciales sostenibles: tratados comerciales que respetan estándares ambientales y de derechos humanos..... 170

|       |                    |     |
|-------|--------------------|-----|
| 13.1. | Resumen .....      | 171 |
| 13.2. | Introducción ..... | 171 |
| 13.3. | Metodología .....  | 173 |
| 13.4. | Desarrollo .....   | 176 |
| 13.5. | Resultados .....   | 178 |
| 13.6. | Conclusiones ..... | 179 |

Capítulo XIV: El uso ético de las redes sociales de las estrategias comerciales de las empresas ..... 180

|       |                    |     |
|-------|--------------------|-----|
| 14.1. | Resumen .....      | 181 |
| 14.2. | Introducción ..... | 181 |
| 14.3. | Desarrollo .....   | 183 |
| 14.4. | Metodología .....  | 190 |
| 14.5. | Desarrollo .....   | 191 |
| 14.6. | Resultado .....    | 192 |

Capítulo XV: Impacto de las prácticas éticas en la fidelización de clientes dentro del comercio moderno..... 194

|       |                   |     |
|-------|-------------------|-----|
| 15.1. | Resumen .....     | 195 |
| 15.2. | Metodología ..... | 197 |
| 15.3. | Desarrollo .....  | 197 |
| 15.4. | Resultados .....  | 204 |

|                                                                                                                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Capítulo XVI: Blockchain en el comercio exterior: garantizando transparencia, ética y eficiencia en la administración de cadenas globales de suministro ..... | 206 |
| 16.1.    Resumen .....                                                                                                                                        | 207 |
| 16.2.    Introducción .....                                                                                                                                   | 207 |
| 16.3.    El Problema .....                                                                                                                                    | 208 |
| 16.4.    Formulación del Problema .....                                                                                                                       | 208 |
| 16.5.    Justificación e Importancia de la Investigación.....                                                                                                 | 209 |
| 16.6.    Objetivos de la Investigación .....                                                                                                                  | 209 |
| 16.6.1.    Objetivo General .....                                                                                                                             | 209 |
| 16.6.2.    Objetivos Específicos.....                                                                                                                         | 210 |
| 16.7.    Hipótesis de la Investigación.....                                                                                                                   | 210 |
| 16.8.    Delimitación del Problema.....                                                                                                                       | 210 |
| 16.9.    Viabilidad de la Investigación.....                                                                                                                  | 211 |
| 16.10.    Marco Teórico .....                                                                                                                                 | 211 |
| 16.11.    Fundamentación Teórica.....                                                                                                                         | 212 |
| 16.12.    Generalidades .....                                                                                                                                 | 212 |
| 16.13.    Marco Legal .....                                                                                                                                   | 212 |
| 16.14.    Marco Metodológico.....                                                                                                                             | 213 |
| 16.14.1.    Enfoque de la Investigación .....                                                                                                                 | 213 |
| 16.14.2.    Tipo y Diseño de la Investigación.....                                                                                                            | 213 |
| 16.15.    Población y Muestra.....                                                                                                                            | 213 |
| 16.16.    Desarrollo .....                                                                                                                                    | 214 |
| 16.17.    Casos de Estudio.....                                                                                                                               | 217 |

|                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 16.18.                                                                                                       | Resultados .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 219 |
| 16.18.1.                                                                                                     | Tiempos de verificación: Plataformas como TradeLens digitalizaron .....                                                                                                                                                                                                                                                          | 219 |
| 16.18.2.                                                                                                     | Impacto regional .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 220 |
| 16.18.3.                                                                                                     | Análisis cualitativo: La trazabilidad inmutable fortalece la confianza, pero la exclusión digital afecta a PYMES y regiones subdesarrolladas, con un 15% de actores incapaces de integrarse debido a costos y falta de capacitación (Banco Mundial, 2022). Esto requiere estrategias de inclusión para maximizar beneficios..... | 220 |
| 16.18.4.                                                                                                     | Eficiencia .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 221 |
| 16.18.5.                                                                                                     | Desafíos.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 223 |
| 16.18.6.                                                                                                     | Impacto Social y Económico .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 224 |
| 16.18.7.                                                                                                     | Método de Aplicación.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 226 |
| 16.19.                                                                                                       | Recomendaciones .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 228 |
| Capítulo XVII: La ética empresarial como factor crítico de éxito en la era de la globalización .....         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 231 |
| 17.1.                                                                                                        | Resumen .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 232 |
| 17.2.                                                                                                        | Introducción .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 232 |
| 17.3.                                                                                                        | Metodología.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 234 |
| 17.4.                                                                                                        | Desarrollo .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 236 |
| 17.5.                                                                                                        | Resultados.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 246 |
| Capítulo XVIII: El derecho fundamental a la calidad, eficiencia y eficacia de la Administración Pública..... |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 248 |
| 18.1.                                                                                                        | Introducción .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 249 |
| 18.2.                                                                                                        | Desarrollo.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 250 |

|                                                                                                           |                    |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----|
| 18.3.                                                                                                     | Conclusiones ..... | 261 |
| Capítulo XIX: Crear valor con la gente: Un modelo de<br>solución de negocio para las pymes chilenas ..... |                    | 263 |
| 19.1.                                                                                                     | Resumen .....      | 264 |
| 19.2.                                                                                                     | Introducción ..... | 264 |
| 19.3.                                                                                                     | Desarrollo .....   | 265 |
| 19.4.                                                                                                     | Conclusiones ..... | 273 |
| Referencias bibliográficas .....                                                                          |                    | 275 |



## **PRESENTACIÓN DE LA OBRA**

La universidad, al igual que todo en la naturaleza se adapta, se transforma y finalmente evoluciona para mejorar la adaptación y supervivencia como un organismo viviente en un entorno cambiante. En un sentido más amplio, la evolución implica un proceso de cambio y mejora continua, ya sea en individuos, organizaciones o incluso ideas.

Justamente dentro del constante proceso de evolución de la universidad, el estudiante tiene que desempeñar un rol protagonista en la generación de nuevos saberes y conocimientos, esto es bajo la guía y tutela de aquellos profesores comprometidos con lograr la excelencia académica, social y sobre todo fomentando el desarrollo de habilidades, competencias y valores que permitan a los estudiantes desenvolverse de manera exitosa en la vida personal y profesional.

Es así que, en la búsqueda de la excelencia, la presente obra denominada Ética empresarial, Comercio, Administración y Responsabilidad Social - Tomo 2, ha sido desarrollada por los estudiantes de la Carrera de Licenciatura en Comercio Exterior, paralelos CEX-S-MA-8-1 y CEX-S-VE-3-8 junto con sus docentes guía de la Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas de este centro de educación superior.

La investigación en la universidad es un proceso sistemático y riguroso que busca generar nuevos conocimientos, resolver problemas y mejorar la comprensión de diversos fenómenos. Es esencial para el avance académico, el desarrollo profesional de estudiantes y docentes, y para contribuir al progreso de la sociedad, este paradigma intelectual es posible únicamente con el compromiso de todos los stakeholders del mencionado proceso de formación, teniendo como eje fundamental a los estudiantes universitarios, es así que, producto del esfuerzo, dedicación, guía y sabias enseñanzas en conjunto con los profesores guía de esta obra, los estudiantes de la Carrera de Licenciatura en Comercio

Exterior logran materializar este producto de un alto valor científico y rigurosidad académica, convirtiéndose en un legado para toda la humanidad.

Coyunturalmente a la rigurosidad con que ha sido desarrollada la presente obra, en esta oportunidad nos acompañan el Dr. Galvarino Lautaro Casanueva Yañez, Docente de la Universidad de Las Américas - Sede Providencia, Destacado docente investigador chileno, y, el Mgs. Carlos Alberto Almeida Alvarado, Docente Universidad Tecnológica ECOTEC, destacado docente investigador local, dando así un realce internacional y local de gran nivel vertido en sus relevantes aportes científicos.

Adicionalmente queda demostrado que el trabajo colaborativo inter multidisciplinario desplegado entre estudiantes de la Universidad de Guayaquil, junto con sus docentes guía, y la participación de los destacados investigadores de la Universidad de Las Américas – Sede Providencia, y de la Universidad Tecnológica ECOTEC han permitido garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje que servirán para toda la vida a la humanidad a través de esta obra que entregamos al mundo, alcanzando el Objetivo #4 de Desarrollo sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, llamado “Educación de Calidad”.

En un mundo donde existen muchos sabios, necesitamos más personas buenas, comprometidas con el cambio y con el rumbo del mañana. Que cada palabra y cada texto de este libro sean una inspiración para la comunidad lectora, resonando con verdad y propósito. Esta obra es una pequeña muestra de cómo, en cada estudiante, habita un mundo de conocimientos y saberes que, junto a una guía correcta, puede transformarse en los grandes liderazgos del mañana. Solo se necesita ese empujón inicial para sobresalir y desplegar las alas en los vastos campos del saber. Que futuras generaciones encuentren en estas páginas el eco auténtico de nuestro esfuerzo compartido y descubran la esperanza de que, a través de la investigación y el comercio exterior, podemos sembrar las semillas de un mundo más justo, conectado y lleno de oportunidades.

**Guido Homero Poveda Burgos**

**Docentes de la Universidad de Guayaquil**  
**Líderes de la obra “Ética Empresarial, Comercio,  
Administración y Responsabilidad Social Tomo 1”**



**Guido Poveda Burgos**



**Delia Cevallos Castro**



**Clara Cabrera Jara**



**Lourdes Sambonino García**



**Marco Suriaga Sánchez**



**Gabriel Neira Vera**



**Julio Baque Miele**



**Docentes Investigadores**  
**Nacionales e Internacionales de Renombre**



## **Docentes Investigadores Nacionales e Internacionales de Renombre**



**Galvarino Lautaro Casanueva Yáñez**

**Docente de la Universidad de Las Américas - Sede Providencia**



**Carlos Alberto Almeida Alvarado**

**Docente Universidad Tecnológica ECOTEC**



**Carlos Palomino Encalada**

**Universidad Tecnológica ECOTEC**

**Estudiantes de la Carrera de Licenciatura en Comercio Exterior de la  
Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil,  
participantes en la presente obra – Paralelo 8-1**

---



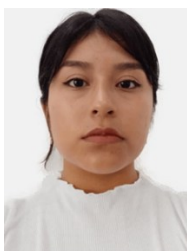
Emily Araujo  
Regalado



Shamira Asencio  
Limones



Dennys Aucancela  
Tenelema



Lucero Banchon  
Vera



Emily Brito Ponce



Dana Cardenas Figueroa



Dayana Cárdenas  
Sánchez



Sara Constante  
Toledo



Dustin Coque Escalante



Juleidy Delgado Choez



Dylan Diaz Plua



Ligia Echeverria Roca



Melany García  
Purcachi



Jordy Goriva Llanos



Allison Guaman  
Chicaiza



Helen Guznay Castro



Alexander Indio  
Vera



Tiffany Lino Chilan

---



Dayanna Lucas  
Navarro



Alisson Martínez  
Utreras



Danna Mera Ramírez



Lissette De Los  
Angeles Miranda



Melanie Morales Ruiz



Melanie Moran Mora



Andrea Parra  
Uruchima



Heidy Pin Delvalle



Melany Quimis Teneta



Said Quiroz  
Mendoza



Joel Romero Baldeón



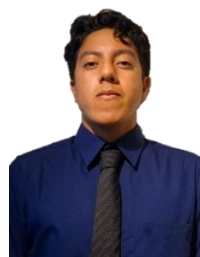
Kathya Romero  
Colcha



Anderson Sanchez  
Chulli



Danilo Sanchez  
Valeriano



Hector Saverio Canto



Marcela Sesme Vera



Natalia Suarez Pico



Romina Troya  
Andrade



Kenny Ureta Piguave



Emily Vargas  
Chimborazo



Brigitte Vásquez  
Ronquillo



Jorge Veira Pincay



Naslie Veliz Chavez



Alejandra Vera  
Benavides



Melany Villafuerte  
Menendez



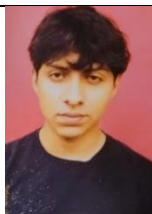
Paulina Villasagua  
Zambrano



Nataly Vallejo  
Demera (3-3)

**Estudiantes de la Carrera de Licenciatura en Comercio Exterior de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, participantes en la presente obra – Paralelo 3-8**

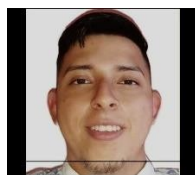
|                                                                                                                          |                                                                                                                       |                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>Andrés Antonio<br/>Álava Ortega</p> |  <p>Lidia<br/>Bonoso Muñoz</p>       |  <p>Luciano Sahir<br/>Cisneros Tuarez</p>    |
|  <p>Gabriela<br/>Coloma Holguín</p>    |  <p>Nayeli Laya<br/>Cruz Yagual</p> |  <p>Sarai Abigail<br/>Gorozael Castillo</p> |



Carlos Xavier  
Jurado Tomalá



Allison  
Mendoza Baque



Geampierre Alberto  
Mendoza Borbor



Nuris Liliana  
Méndez Mosquera



Kerly Carolina  
Moreno Paredes



Melanie Melissa  
Ochoa Muñoz



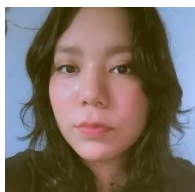
Andy David  
Parrales García



Emily Iliana  
Pilatasig Chango



Fernando Alex  
Ramírez Carvajal



Emily Patricia  
Reinoso Baque



Leidy Johanna  
Rodríguez Vera



Jenilyn  
Vásquez Zambrano



Romina Valeria  
Yance Muñoz



Michael Alexander  
Zorrilla Cevallos



# **CAPÍTULO I: LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA COMO ESTRATEGIA PARA PARA FORTALECER LA CADENA DE VALOR Y LA VENTAJA COMPETITIVA DEL CACAO ECUATORIANO**



**Docente de la Universidad de Guayaquil**

Guido Homero Poveda Burgos

**Estudiantes de Licenciatura en comercio Exterior**

Emily Gabriela Araujo Regalado  
Emily Gabriela Brito Ponce  
Nataly Martha Vallejo Demera  
Anderson Javier Sánchez Chulli  
Romina Daniela Troya Andrade

## 1.1 Resumen

El presente artículo se centra en analizar el impacto de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como un factor determinante en la mejora de la ventaja competitiva del cacao ecuatoriano. El estudio se enfoca en cómo las prácticas de la RSC orientadas a la sostenibilidad ambiental, el comercio justo y la inclusión social permiten acceder a nuevos mercados y diferenciarse de la competencia en el contexto internacional al generar valor en cada eslabón de la cadena. Bajo un enfoque cualitativo de tipo descriptivo se examinan los beneficios económicos, sociales y ambientales de la RSC. Asimismo, se analizan casos de empresas del sector que ejemplifican cómo integrar la RSC en la cadena de valor a través del comercio justo, el apoyo técnico, y la producción orgánica promoviendo el desarrollo sostenible en las comunidades cacaoteras. Los resultados evidencian que la adopción de prácticas de responsabilidad social es sustancial para el éxito sostenible del sector, beneficiando a las empresas, agricultores y comunidades locales.

**Palabras clave:** Responsabilidad Social Corporativa, Comercio Justo, cadena de valor, desarrollo sostenible, ventaja competitiva.

## 1.2 Introducción

El cacao ecuatoriano se logra diferenciar a nivel global como uno de los productos estrella de Ecuador, por sus destacables características tanto en aroma como en calidad. Y es aquí donde la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) toma un papel muy importante, especialmente las empresas manufactureras, productoras o procesadoras, ya que su desempeño influye en el papel de la sociedad y en el medio ambiente. La RSC es una herramienta para darse a conocer como una organización con una imagen socialmente buena o ética, lo cual, a su vez, se convierte en una estrategia clave para la competitividad en los mercados internacionales. Entonces, estos términos van ligados porque Ecuador al ser un país agrícola y proveedor de este producto, cuenta con una cadena de valor relevante, lo que intuye a emplear buenas prácticas para evitar dañar tanto a la comunidad como al medio ambiente, y seguir manteniendo la rentabilidad

en las empresas.

El presente trabajo aborda conceptos fundamentales sobre la RSC y cómo esta puede emplearse como estrategia competitiva para conseguir ventajas satisfactorias, como mejora de reputación e imagen corporativa, diferenciación en el mercado y acceso a nuevos mercados. De esta manera, la implementación de políticas de RSC se vuelve no solo en una teoría sino en un elemento esencial en cada empresa para resaltar la ventaja competitiva del cacao ecuatoriano al incluirse en cada eslabón de la cadena de valor.

### **1.3 Metodología**

El presente trabajo de investigación presenta un enfoque de tipo cualitativo, ya que la técnica principal empleada es la revisión de la literatura para el respectivo análisis de información obtenidas de fuentes secundarias, puesto que se recopilaron y examinaron trabajos académicos, como artículos científicos e informes relacionados al tema propuesto.

#### **Diseño de investigación**

La investigación presenta un diseño de tipo descriptivo y documental, enfocado en la recolección de datos para su respectivo análisis. Pues, la selección de los datos se basó en criterios de importancia y fiabilidad considerando en su mayoría publicaciones de los últimos 5 años, de esta manera, se consideró realizar un estudio de aportes e ideas ya existentes del presente tema, logrando la identificación de conceptos fundamentales con el fin de moldear una visión completa.

Se sustenta de información pública y datos obtenidos de fuentes secundarias. por lo que, se ha tomado información relevante de informes, tal como proveniente de European Forest Institute dicha organización promueve investigación forestal, así como revistas académicas rescatando conceptos fundamentales.

Por otro lado, como limitaciones, se considera la escasa disponibilidad de datos digitales, sin embargo, se recurrió a reunir una base sólida y actualizada para la respectiva revisión del tema.

## 1.4 Desarrollo

### **Definición de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y sus Dimensiones.**

Según Ayala (2021), la Responsabilidad Social Corporativa es un enfoque integral que busca equilibrar los intereses económicos con el impacto social y ambiental de las operaciones corporativas. Este concepto ha evolucionado en el siglo XXI, pasando de ser un término circundante para convertirse en un eje central de la estrategia empresarial, dado que las organizaciones enfrentan una creciente presión para contribuir al bienestar social y ambiental.

En sectores en específico como el cacao ecuatoriano, la incorporación de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) ha sido fundamental para acceder a los mercados internacionales que valoran no solo la calidad del producto, sino también las condiciones las cuales está fabricado y posteriormente comercializado, ayudando a construir una buena reputación, crear confianza entre todos los que participan en la cadena de producción y a mejorar la vida de las comunidades que cultivan y comercializan el cacao ecuatoriano.

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) se estructura en base a sus cuatro ángulos principales: el económico, social, ambiental y ético. Estas dimensiones permiten observar como una empresa puede crecer económicamente mientras cuida a la sociedad protegen al planeta y actúa con integridad. La dimensión económica está relacionada a la empresa al ser rentable y eficiente, pero de manera sostenible en el caso del cacao ecuatoriano esto significa fortalecer toda la cadena de producción para que los agricultores reciban un pago justo y puedan desarrollar sus habilidades y capacidades. La dimensión social se refiere al impacto que tiene la empresa en las personas al incluir las buenas condiciones de trabajo, apoyar a grupos vulnerables respetar los derechos humanos y ayudar a las comunidades, por ejemplo, en las zonas rurales del Ecuador es de suma importancia para mejorar la calidad de vida de las personas que cultivan cacao y fomentar la unión social reduciendo las desigualdades. La dimensión ambiental tiene relación con el entorno natural para el cacao implica usar métodos de cultivo que no causen daños a la tierra para conservar la biodiversidad y ayuda a combatir el cambio climático los mercados internacionales valoran cada vez más el cacao producido de forma sostenible lo que representa una gran oportunidad para el Ecuador. La dimensión ética abarca el momento actuar con honestidad y transparencia en todo momento al incluir el

combate a la corrupción, cumplir a cabalidad con las leyes, ser justos en las relaciones comerciales y respetar los principios de justicia en el comercio internacional de cacao. Una conducta ética fortalece la confianza entre todos los actores mejorando la imagen del país y ayuda a construir relaciones duraderas y responsables.

### **RSC en el Contexto de América Latina y Ecuador Enfocado en la Agricultura**

En América latina, la RSC ha generado un impacto significativo en el sector agrícola dado que muchas empresas han adoptado practicas enfocadas en hacer frente a los problemas ambientales y sociales que recaen sobre este sector. De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) indica que “las empresas agroalimentarias y la agricultura se enfrentan a un doble desafío: garantizar la producción de alimentos y, al mismo tiempo, la sostenibilidad ambiental” en donde, el segundo punto constituye el mayor reto para las actividades agrícolas responsables dado que para la producción, se recurren al uso excesivo de agroquímicos, la deforestación o el desperdicio de agua, cuyos efectos son negativos para el medio ambiente (OCDE, 2022).

Bajo este contexto, la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) señala que empresas agrícolas, desde grandes multinacionales hasta pequeños productores, están cada vez más conscientes de su papel en el desarrollo sostenible (FAO, 2020). Esto se debe en gran medida a que los consumidores demandan un compromiso real en aspectos sociales y ambientales. Según una encuesta realizada en seis países latinoamericanos, particularmente en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México y Perú, el 81% de los consumidores consideran que las prácticas de RSC influye significativamente en su opinión sobre las empresas, y el 72% su decisión de compra se basa en productos o servicios de organizaciones que sean socialmente responsables (Curi, 2020). Por esta razón, las empresas están adaptando sus modelos de negocios a fin de promover actividades que respeten los derechos laborales, disminuya la pobreza y fomenten el comercio justo en sus cadenas de suministro.

No obstante, en Latinoamérica aún existen desafíos significativos que dificultan la aplicación de la RSC en su totalidad. A diferencia de otras regiones como Europa o Norteamérica, que cuentan con estados sólidos y mercados regulados; América latina, está marcada por economías emergentes con altos niveles de

desigualdad, pobreza, marcos institucionales débiles y retos ambientales severos (Sánchez, Gavilánez, Inuasti, & Inuasti, 2025). La inestabilidad política, la corrupción sistémica y la falta de fiscalización efectiva generan un escenario donde muchas empresas priorizan la supervivencia económica en lugar de estrategias de RSC a largo plazo.

En el caso de Ecuador, la aplicación de la RSC es impulsada principalmente por exigencias externas más que por una cultura empresarial local. Para Sánchez (2023), las empresas exportadoras ecuatorianas que implementan prácticas de RSC lo hacen para cumplir con requisitos para acceder a mercados internacionales como la Unión Europea, Asia o Estados Unidos, lugares donde se demandan estándares éticos relacionadas con certificaciones orgánicas o certificaciones de Fairtrade. Sectores como el bananero, cacaotero y florícola, han empezado a implementar estándares sociales y ambientales con la finalidad de fortalecer su ventaja competitiva.

En el país, la implementación de estrategias orientadas a la RSC es creciente, pero heterogénea. Para González (2025) La mayoría de PYMES agroindustriales aún enfrentan importantes desafíos para implementar prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE) de manera integral. Estas limitaciones se manifiestan principalmente en tres aspectos: recursos económicos insuficientes, la falta de capacitación especializada, y una cultura organizacional que no prioriza la sostenibilidad como estrategia competitiva. Por lo que es necesario, fortalecer la institucionalidad a fin de que estas prácticas se extienda y profundicen en todo el sector.

## **2. Diagnóstico del Sector Cacaotero Ecuatoriano**

### **2.1. Actores Principales e Instituciones Involucradas**

El sector cacaotero en Ecuador está formado por una red diversa y compleja de actores que participan en cada etapa de la cadena de valor. En el corazón de esta red se encuentran los agricultores que constituyen el primer eslabón y el más numeroso, la mayoría de estas personas son pequeños productores ubicados en las zonas rurales de la Costa y Amazonía ecuatoriana, especialmente en las provincias de los Ríos, Manabí, Guayas, Esmeraldas, Sucumbios y Napo.

Los intermediarios juegan un papel fundamental al conectar a los productores

con los comercializadores, sin embargo, su rol a menudo se asocia en una concentración máxima del poder de negociación que limita los beneficios directos para los agricultores. Por otro lado, los exportadores tienen una función de posicionar al cacao ecuatoriano en los mercados internacionales bajo certificaciones reconocidas como “comercio justo” y otras categorías las cuales el Ecuador es mundialmente reconocido. En cuanto a instituciones destacan entidades como el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) y el Instituto de Promoción del Ecuador (PROECUADOR), juegan un papel clave al apoyar con asistencia técnica, facilitar el acceso a financiamiento, promover la internacionalización y trabajar para mejorar la productividad del sector.

## **2.2. Desafíos Sociales, Ambientales y Económicos**

En sector cacaotero enfrenta varios retos que dificultan su sostenibilidad y competitividad a largo plazo en el ámbito social las condiciones laborales de los agricultores siguen siendo deficientes carecen de acceso a seguridad social educación y servicios básicos, lo que dificulta y aumenta los ciclos de pobreza y exclusión en las zonas rurales, en lo ambiental las prácticas inadecuadas como el uso excesivo de pesticidas y los efectos de cambio climático afectan la sostenibilidad de producto, las alteraciones en torno al aumento de lluvias y temperaturas ha impactado en la productividad mientras que la presión de los ecosistemas pone en riesgo la biodiversidad local. Desde una perspectiva económica, el sector enfrenta problemas como el acceso limitado a créditos la poca capacidad para agregar valor y una fuerte dependencia de precios internacionales. Aunque el cacao ecuatoriano goza de prestigio a nivel global los productores reciben una proporción muy baja del precio final lo que limita su rentabilidad y la posibilidad de seguir en este ámbito.

## **2.3. Eslabones de la Cadena de Valor del Cacao Ecuatoriano**

Según Vargas (2024) la producción es la fase inicial y más crucial, donde predominan pequeños productores que cultivan variedades nativas como el cacao fino de aroma (Nacional). La productividad por hectárea varía considerablemente, dependiendo del acceso a insumos, asistencia técnica y la adopción de prácticas agrícolas sostenibles.

En etapa de acopio el cacao es recolectado, almacenado por intermediarios quienes se encargan de clasificarlo y prepararlo para su comercialización, la calidad del grano depende de los procesos de post cosecha como el secado y la

fermentación, áreas en las que aún se presentan grandes desafíos en algunas regiones. La transformación incluye procesamiento industrial del grano para elaborar productos como licor de cacao manteca y polvo, aunque Ecuador sigue exportando principalmente materia prima en los últimos años se ha impulsado la industrialización local como estrategia para agregar valor y aumentar la oferta exportable.

Finalmente, la comercialización abarca la venta tanto en el mercado interno como en el mercado externo. Ecuador es uno de los principales exportadores de cacao a nivel mundial en destinos claves como Estados Unidos, Europa y Asia, las certificaciones de sostenibilidad han aumentado la demanda del cacao ecuatoriano, aunque persiste la necesidad de mejorar la trazabilidad y fortalecer la imagen del país como marca exportadora.

### **3. La Responsabilidad Social Corporativa en la Ventaja Competitiva del Cacao Ecuatoriano**

“(…) Ecuador ocupa el primer lugar en calidad de cacao; porque además de producir cacao fino es cacao de aroma. Esta doble connotación lo convierte en el mejor del mundo a criterio de los más reconocidos chocolateros internacionales” (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, 2020). El cacao cuenta con una maravillosa calidad, pero también presenta ciertos atributos relevantes por los que también es acogido en el mercado internacional que son asociados a la responsabilidad social corporativa.

Ormaza Andrade, Ochoa Crespo, Ramírez Valarezo, & Quevedo Vásquez (2020) expresan que la RSC impacta en diferentes ámbitos, por ejemplo, en el ámbito social, busca mejorar la calidad de vida, salud y educación de las personas; en cuanto a lo económico, promueve un desarrollo equitativo que no perjudique los resultados naturales; por el lado del medio ambiente, se centra en el uso de energías renovables y en la protección de la naturaleza.

#### **3.1. Mejora de Reputación e Imagen Corporativa**

De este modo, es necesario conocer que las acciones de Responsabilidad Social Corporativa, tal como la implementación de políticas sostenibles o colaboraciones con la comunidad, pueden influir positivamente en la perspectiva que tienen los consumidores de la empresa, así que cuando estas personas ven

que una compañía se comporta de forma responsable con la comunidad y el medio ambiente, tienden a mantener e incrementar su confianza en ella, lo que puede traer consigo la fidelización de los clientes y el aumento de las ventas (Alcivar-Soria, 2024 como cito a Herrera-Sánchez, 2021). Por tanto, esta se fortalece al conseguir reconocimiento, como premios o bien, certificaciones, lo cual influye en su apreciación ante la sociedad, mejorando así su reputación en el mercado, estableciendo vínculos con otras organizaciones del mismo campo, a su vez, al tener una buena imagen y al estar bien establecida, esto le puede facilitar a conseguir fondos, así lo señala Flores-Ortiz, Vega-López, & Chávez-Moreno (2016), dado que estas ayudas normalmente se otorgan a negocios sólidos y con buen historial.

Considerando a PROAmazonía, esta lleva a cabo actividades enfocadas en cambiar los sistemas de producción por modelos que sean más eficientes y sostenibles, teniendo así la finalidad de disminuir el impacto sobre los recursos naturales, y para conseguir dicho fin, brinda apoyo técnico y soporte a la implementación de buenas prácticas agropecuarias especialmente en cacao, café, palma aceitera y ganadería (Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, 2022).

### **3.2. Acceso a Nuevos Mercados**

Por otro lado, Ecuador al contar con un Acuerdo Comercial Multipartes con la Unión Europea desde 2017, este debe cumplir con ciertos requisitos para la respectiva exportación de cacao hacia este bloque económico. Como se muestra en el Reglamento de la Unión Europea sobre Comercialización Legal y Libre de Deforestación (EUDR) que entró en vigor en el año 2023, el cual establece que, para permitir el ingreso de productos como cacao, café, caucho, ganado bovino, madera, y demás deben contar con requisitos, pues su creación tiene la finalidad de que en Europa se minimice el uso de productos que se relacionan con la deforestación de bosques.

### **3.3. Certificaciones**

Ecuador posee distintas certificaciones que supervisan y apoyan la comercialización del cacao y sus derivados. Estas certificaciones son una evidencia del compromiso del sector cacaotero de Ecuador con la RSC, dado que garantizan que los procesos de producción se ajustan a los principios éticos, sociales y ambientales, asimismo, verifican la calidad del producto, dando a

conocer que su producción o fabricación va ligada a prácticas sostenibles, promoviendo el bienestar de las comunidades productoras.

**Tabla**

**Resumen de sistemas de certificación y estándares en cacao sostenible**

1

| Segmento                     |           | Estándares de Certificado |                                           |
|------------------------------|-----------|---------------------------|-------------------------------------------|
| Cacao<br>Certificado         | Commodity | •                         | Rainforest Alliance                       |
|                              |           | •                         | Accountability Framework Initiative (AFi) |
|                              |           | •                         | ISO                                       |
|                              |           | •                         | Certificado Buenas Prácticas Agrícolas    |
| Cacao Fino de Aroma<br>(CFA) |           | •                         | Certificación Ecuador Orgánica            |
|                              |           | •                         | B Corporation                             |
|                              |           | •                         | Regenerative Certified Organic            |
|                              |           | •                         | Naturland                                 |
|                              |           | •                         | BioSuisse                                 |
|                              |           | •                         | FraiTrade                                 |
|                              |           | •                         | Carbon Neutral Product                    |
| Cacao Premium (exclusivo)    |           | •                         | USDA Organic                              |
|                              |           | •                         | EU Organic                                |
|                              |           | •                         | Demeter                                   |
|                              |           | •                         | Sello Chakra                              |

Tomado de European Forest Institute (EFI) (2022).

3.4. Diferenciación en el Mercado Internacional

Un caso particular se dio cuando Ecuador participó en la Feria Chocoa en Amsterdam en 2022, donde presentó un empaque de barra de chocolate, cuyo

diseño representaba la variedad y belleza de la Amazonía, lugar de donde provenía el cacao. El empaque no solo era llamativo visualmente, sino que también brindaba detalles sobre el proceso de producción del chocolate y los componentes utilizados en su elaboración, incluso, contenía un código QR que proporcionaba información necesaria sobre la procedencia del producto y el sitio donde se cultivó el cacao utilizado para dicha barra de chocolate (PROAmazonía, 2023). De igual forma, la marca Pacari prefirió que sus productos cuenten con empaques ecológicos.

Figura 1.

Empaque biodegradable de chocolate Pacari



Fuente: Pacari

#### 4. Análisis de Casos y Experiencias Aplicadas

Para el sector agrícola se considera esencial la implementación de prácticas de RSC, de manera que permitan enfrentar desafíos actuales de una manera consiente. Este proceso se proyecta en la agricultura sostenible, el comportamiento con los productores, en la seguridad de los procesos de producción y mejorar el entorno laboral (Alcívar, 2024). En la misma línea, Valencia & Esquivel (2022) sostienen que este proceso se basa en tres pilares fundamentales: primero, desde una perspectiva económica que contribuya a la generación de empleo y riqueza; segundo, en el ámbito ambiental que se comprometan a preservar y reducir su huella de carbono en sus actividades de

producción; y finalmente, en el aspecto social que garanticen el respeto a los derechos humanos a través de programas específicos que protejan a sus trabajadores y comunidades.

En Chile, el sector agrícola exportador ha centrado hasta ahora sus prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, en tres ejes principales: la responsabilidad con los consumidores enfocándose en la inocuidad de los alimentos, la responsabilidad con los trabajadores y la responsabilidad con el medio ambiente. Este es el caso de la empresa UNIFRUTTI TRADERS, el segundo mayor productor y exportador de fruta fresca en Chile. Su compromiso se refleja en la calidad de sus productos, que cumplen con altos estándares de higiene y seguridad. Cuentan con varias certificaciones reconocidas internacionalmente, como la certificación HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control) que garantiza la inocuidad de los alimentos en sus procesos y que se aplica en siete de sus plantas procesadoras. De mismo modo, poseen la certificación Eurep-GAP, la cual asegura el cumplimiento de Buenas Prácticas Agrícolas. Como resultado, su presencia en el mercado internacional es significativa, convirtiéndola en uno de los actores más importante del sector frutícola en Chile.

A nivel nacional, la empresa ecuatoriana Pacari Chocolates, es un caso ejemplar, que destaca por su enfoque en la sostenibilidad y responsabilidad social en su cadena de valor. Según lo que indica Sánchez (2023) uno de los pilares de su modelo es el comercio justo. Pacari ha trabajado directamente con agricultores que producen el cacao, es por ello que la empresa se ha asegurado de que ellos reciban un precio justo por el producto y ha brindado apoyo técnico a través de programas de capacitación enfocados en mejorar sus habilidades y conocimientos en la producción de cacao de alta calidad. En el aspecto ambiental, Pacari ha fomentado prácticas agrícolas sostenibles que han ayudado a minimizar el impacto ambiental y la biodiversidad en las zonas de cultivo de cacao. En el ámbito social, la empresa ha implementado programas que empoderen a las mujeres en las comunidades cacaoteras, brindándoles oportunidades de liderazgo y participación en la cadena de valor del cacao. De esta manera, Pacari ha demostrado ser una empresa que tiene un impacto positivo en la sociedad y en el medio ambiente por medio de prácticas responsables y sostenibles, lo que le ha permitido a ser rentable y exitoso

financieramente (Lupton, 2020).

Para Reyes & Medina (2024), la RSC se ha vuelto crucial para la reputación y la imagen de las empresas, debido a que los consumidores y los inversores valoran cada vez más las prácticas éticas y sostenibles. En este sentido, Hernández (2024) indica que la RSC ha pasado de ser un simple componente opcional para convertirse en un factor clave para la competitividad y la viabilidad a largo plazo de las empresas en un entorno empresarial en constante cambio.

## **1.5 Resultados**

Los resultados obtenidos a partir de la revisión de la literatura evidencian que la Responsabilidad Social Corporativa se vuelve cada vez más un factor decisivo en la competitividad del cacao ecuatoriano. La implementación de políticas responsables enfocadas en el comercio justo, la promoción de prácticas agrícolas sostenibles, junto con certificaciones como Fairtrade Y Rainforest Alliance, ha sido vital para acceder a mercados internacionales exigentes como el mercado de la Unión Europea, en donde, temas como la sostenibilidad y la responsabilidad social han tomado mayor relevancia por parte de los consumidores quienes demuestran estar cada vez más interesados en adquirir productos que reflejen un verdadero compromiso con el medio ambiente y la sociedad (González, 2025).

Del mismo modo, la adopción de estrategias de RSC orientadas a la certificación, puede ser una vía efectiva para fortalecer la cadena de valor y obtener mayores beneficios económicos. Según el Comité Europeo para la Formación y la Agricultura (CEFA) indica que el cacao certificado puede alcanzar precios de hasta 300 a 350 dólares por quintal, lo que representa una oportunidad económica importante para los pequeños productores, sin embargo, en Ecuador solo el 5% cuenta con certificaciones (CEFA, 2023). Esta baja certificación se debe a una combinación de factores estructurales entre ellos la falta de capacitación técnica y el acceso limitado de financiamiento, para asumir los altos costos asociados a los procesos de certificación. A pesar de que existen políticas públicas orientadas a apoyar a los pequeños productores, estas no siempre se articulan eficazmente con los actores del sector, lo que limita su impacto real en la promoción de prácticas sostenibles.

El cacao ecuatoriano es aceptado en mercados internacionales, sin embargo, este debe cumplir con requisitos para su debida comercialización, tal como señala EUDR, este reglamento destaca que se debe demostrar, en este caso, que el cacao a exportar no es producto de la tala de árboles después de 2020. Además, es necesario dar a conocer la geolocalización del lugar de su producción, contar con un sistema de trazabilidad garantizando la información necesaria que verifique tanto la cadena como el producto satisfacen los estándares de libre deforestación. También, el EUDR señala que la mercancía debe cumplir con la normativa nacional, tales como los derechos de uso del suelo, protección al medio ambiente, derechos de terceros, derechos laborales en fincas e instalaciones vinculadas como centros de acopios y empresas, derechos humanos y demás, así lo da a conocer Comercialización sostenible sin deforestación Guía práctica para el cumplimiento del Reglamento de la Unión Europea sobre comercialización legal y libre de deforestación (EUDR), (s.f.).

Estos son aspectos necesarios para que el producto pueda entrar al mercado europeo, de esta manera, se muestra que la exportación responsable de cacao a la UE trae consigo un compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa, por ende, estas empresas deben actuar de forma ética y sostenible en cada proceso.

Por el lado de las certificaciones, en el caso de la marca ecuatoriana Pacari, es la única productora de chocolate que posee el sello Demeter Biodynamic Certification, el cual garantiza que las instalaciones de producción donde cultivan las materias primas operan de manera ecológica, es decir, no emplean químicos, herbicidas o fertilizantes artificiales, y mantienen un equilibrio natural entre los animales, suelo, plantas y personas (Pacari, s.f.).

Por ende, cada una de las certificaciones avala la calidad del producto para su debido consumo y comercialización, generando así, confianza en los consumidores, logrando una buena reputación, acceso a segmentos o nichos de mercados Premium. Se puede decir que, esta práctica es apreciada en mercados internacionales y en los consumidores que son conscientes del origen de lo que consumen, y estos al mismo tiempo, son amigables con el medio ambiente.

Por tanto, al establecer la RSC como una estrategia, esto puede desarrollar ventajas significativas en la empresa, tanto internas incluyendo la mejora la calidad de la oferta de la empresa, fidelidad del personal, aumenta la motivación y productividad, diferenciación en el mercado, entre otros; como externas,

porque contribuye positivamente en un desarrollo sostenible, refuerza relaciones con las comunidades locales, genera oportunidades de negocio, tal como lo expresa Cedeño Pinargote, Alejandro Lindao, Álvarez Plua, & Domo Mendoza (2021).



## **CAPÍTULO II: TRANSPARENCIA Y TRAZABILIDAD EN CADENAS DE VALOR DE COMERCIO JUSTO**



**Docente de la Universidad de Guayaquil**

Delia Alexandra Cevallos Castro

**Estudiantes de Licenciatura en comercio Exterior**

Dayana Nicole Cárdenas Sánchez  
Allison Paulette Guamán Chicaiza  
Dayanna Elizabeth Lucas Navarro  
Danna Maureen Mera Ramírez

## 2.1 Resumen

Transparencia y la trazabilidad son pilares para fortalecer las cadenas de valor del comercio justo, especialmente en sectores estratégicos productivos en Ecuador; la trazabilidad permite también asegurar prácticas responsables donde a pesar del uso de tecnologías en procesos productivos de banano, cacao y café ecuatorianos existe un amplio camino hacia una aplicación idónea para poseer una ventaja competitiva en mercados internacionales. El objetivo es determinar la incidencia de trazabilidad y transparencia en la cadena de valor enfocada en un comercio justo. Se empleó una metodología cualitativa descriptiva con el uso de fuentes secundarias con énfasis en contextos político, económico y social. En síntesis, los avances enfocados en la trazabilidad de productos ecuatorianos se encuentran que dentro del sector del café especial se trata de BKN Coffee, para el caso del cacao se encuentra la creación de un Sistema Nacional de Trazabilidad, para el banano se destaca la implementación de blockchain.

**Palabras clave:** Transparencia, trazabilidad, cadena de valor, comercio justo, blockchain.

## 2.2 Introducción

La producción de bienes determina una serie de actividades que, en actualidad no se encuentran guiadas únicamente por la presentación del producto final dentro del mercado, sino un enfoque más amplio donde prima la búsqueda de mejores condiciones para los productores y cultivadores desde la calidad de vida por medio de pagos justos de acuerdo a la cantidad y calidad ofertada, lo anterior especifica la implementación de los objetivos de desarrollo sostenible propuestos por las Naciones Unidas, un aspecto de especial relevancia en los mercados internacionales debido al impulso de concepciones como sostenibilidad tanto en las cadenas de suministro enfocado en el producto desde la compra de materias primas hasta la distribución de las mismas, así como, en las cadenas logísticas determinadas por el transporte, almacenamiento y reparto de productos por medio de distintos canales para llegar al cliente. De tal manera, un comercio justo promueve la maximización de equidad de derechos y obligaciones en el comercio internacional por lo cual conlleva principios como la transparencia con respecto al flujo de información clara y precisa dentro de los procesos, además de una correcta gestión en cada área que incida en las relaciones comerciales. Por consiguiente, se presenta la cadena de valor como el

conjunto de acciones requeridas para ser entregadas hasta el consumidor final, por ello incurre en el diseño, producción, comercialización, distribución y servicios luego de las ventas. En consecuencia algunos factores inciden en el desarrollo de aquellas cadenas que fomentan el valor de los bienes, tales como la eficiencia del sistema a través de un trabajo colectivo por parte de los actores conllevando a identificar oportunidades de reducir los costos; la calidad del producto correspondiente a constantes cambios en expectativas en condiciones de la demanda; normas sociales y ambientales que responde al incremento de la consciencia ecológica de personas naturales y jurídicas; así como, entorno empresarial favorable puesto que, el origen surge en un espacio donde interactúan complejidades sociales, económicas, políticas y culturales en una arista interna como organización ya que, las divergencias de dichos en la competencia representa oportunidades de mercado que pueden ser traducidas a ventajas competitivas aunado al uso de trazabilidad de aquello dispuesto a ser vendido que responde a interrogantes del consumidor moderno. (Flores, 2023)

### **Diseño de investigación**

Se empleo una metodología cualitativa descriptiva puesto que, la información es detallada de acuerdo con los criterios considerados para abordar la temática principal, además se utilizaron fuentes secundarias de páginas oficiales con énfasis en contextos político, económicos y sociales. Las ventajas de la metodología de estudio se presentan en función de poseer información veraz de acuerdo a los niveles nacionales e internacionales, en contraste, los inconvenientes que se reflejaron fueron direccionados hacia una visión general de los acontecimientos, retos y oportunidades de la transparencia y trazabilidad en la cadena de valor de comercio justo de Ecuador.

## **2.3 Desarrollo**

La transparencia y la trazabilidad son pilares fundamentales para fortalecer las cadenas de valor del comercio justo, especialmente en sectores estratégicos productivos en Ecuador, por ello, la trazabilidad permite no solo conocer el origen del producto, sino también asegurar prácticas responsables en cada eslabón de la cadena. Por lo tanto, es necesario fomentar estructuras comerciales que garanticen previsibilidad y justicia económica para todos los actores de la cadena. (Avalos, J; Cepeda, P; Costales, R; Slusarcysk, M, 2022).

Por consiguiente, para consolidar una cadena de valor transparente y trazable en

el sector bananero, es indispensable implementar una estrategia integral que incluya acceso a financiamiento, apoyo a cooperativas, incentivos fiscales a empresas éticas y programas educativos para agricultores y consumidores. La formación continua y el uso de tecnologías deben ser pilares de esta transformación, que no solo mejorará la competitividad de productos ecuatorianos, sino que también garantizará condiciones de vida más dignas para quienes lo producen. Solo con un enfoque colaborativo y sostenible se podrá avanzar hacia un modelo comercial más justo, resiliente y respetuoso con las personas y el planeta. (Lara, 2024)

### **Transparencia y Precios Justos para Agricultores**

Informes sobre las exportaciones de organizaciones pertenecientes a Economía Popular y Solidaria que se encuentran certificadas con comercio justo denota un crecimiento de 0,89% FOB con respecto al año 2019, lo anterior justificado por relaciones sustentables y sostenibles a largo plazo entre la relación exportadores Fairtrade y clientes. Por su parte, en el 2020 existieron afectaciones en la producción de los productos tradicionales de Ecuador, desde el sector bananero con reclamos sobre calidad de fruta así como dificultades en el transporte nacional e internacional, en cuanto al sector del cacao y café donde el panorama fue distinto debido a la característica precedera del banano, por lo que para los dos últimos productos mencionados no se presentaron complicaciones conllevando a llevar a cabo el proceso productivo con normalidad. En consecuencia, el involucramiento de trabajadores, productores y miembros en los procesos de toma de decisiones fue un factor imprescindible para llevar la continuidad de principios de comercio justo en la producción. (Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, 2020)

Durante el año 2021 se denotó la variabilidad de precios entre el banano orgánico y convencional reflejando que el primer tipo tuvo menores precios al segundo traducido como una menor especulación en el valor del banano así como la disminución de riesgos de pérdida de inversión, lo anterior se origina por medio de varios factores como el respeto de los precios del banano orgánico puesto que, los productores se encuentran al tanto de los valores por los cuales se realizan las transacciones dando como resultado un precio de sustentación por cada caja, por otro lado, productores independientes, que venden a centros de acopio o empresas exportadoras, reciben un precio que varía de acuerdo a la oferta y demanda en su área. (Macías, 2020 como se citó en Flores, 2023)

El Ministerio de Agricultura y ganadería ha señalado que la falta de contratos firmados impide controlar y garantizar el cumplimiento de los precios oficiales, lo que puede perjudicar tanto a los productores como exportadores. (Torres, s/f)

## **Certificaciones de Comercio Justo en Ecuador**

La obtención de certificaciones de comercio justo es traducida como la implementación de prácticas éticas iniciadas en las negociaciones a nivel internacional puesto que, produce un impacto multilateral desde el aspecto comercial y económico hasta el ámbito social debido a que los productores así como trabajadores reciben pagos y tratamientos justos de acuerdo a la actividad que realice enfocado en el valor que aporta a la organización no solo desde el enfoque operativo sino, el arista del conocimiento y experiencia que aumenta el grado de eficiencia en la gestión de procedimientos. Consecuentemente, los réditos son guiados a la contribución comunitaria demostrando que las empresas reconocen tanto al grupo de individuos que los rodea y familiares, así como, aquellos compradores locales que se encuentran fidelizados con la marca, de allí se origina el impulso de la reputación en el mercado gracias a la confianza con respecto al nombre comercial. (Loaiza & Luzuriaga, 2024)

En tal medida, las acciones se direccionan hacia principios que forjan relaciones sólidas con los clientes puesto que, la identificación de las necesidades inmersa en la sociedad así como la aplicación de proyectos para mitigar las problemáticas generadas permite que las compañías tengan un factor diferenciador creado por la conexión directa con un segmento objetivo, lo anterior dado previo análisis financiero para brindar los recursos necesarios y disponibles, de ello, otro estudio determinando la incidencia que tendrá en la publicidad y, posterior venta de mercancías, en concreto, la presentación de una ventaja competitiva gracias a la diferenciación, es importante mencionar que al momento de cumplir con dichos objetivos a nivel local, no significa que será reflejado en el mercado global ya que, existen distintos criterios a considerar como la diferencia cultural, especificaciones con relación al diseño del empaque incluso en el etiquetado que determinan posibles riesgos en aquel posicionamiento internacional, por aquello, en Ecuador, varias organizaciones certificadoras operan para garantizar que los productos cumplan con estándares internacionales de control justo y sostenible por ejemplo, FLOCERT. (FLOCERT, 2024).

### **Trazabilidad en la Cadena de Valor del Banano - Cacao – Café**

La trazabilidad en la cadena del valor del banano, cacao y café es clave para garantizar sostenibilidad y acceso a mercados internacionales. Ecuador como país exportador líder en estos productos que ha impulsado sistemas de trazabilidad con apoyo institucional y tecnológico. Se puede destacar que el banano en empresas han comenzado a usar tecnologías como blockchain para rastrear el producto de la finca hasta el puerto, esta transparencia la mejora la confianza del consumidor y facilita el cumplimiento de las normativas internacionales, Por otro lado tenemos lo que es el cacao el País ha implementado un Sistema Nacional que se registró de productores en respuesta a la regulación europea sobre productos libre de deforestación lo que en su papel permitir identificar el origen del cacao monitorear su trazabilidad. (Perea, 2014)

En el sector cafetalero se van a promover prácticas sostenibles apoyadas por organismos internacionales, países latinoamericanos incluidos Ecuador que van a fortalecer la trazabilidad para mejorar la calidad del producto y las condiciones de los pequeños productores, a pesar de los avances preexisten restos como el costo de la implementación la falta de la capacitación y la resistencia al cambio, sin embargo se puede decir que la trazabilidad representa una oportunidad para elevar el valor agregado, mejorar ingresos y cumplir estándares globales. (SAFE, s.f.)

Esta implementación no solo mejora el control de la calidad, sino que también aumenta la eficiencia de la cadena de suministro, facilita auditorías y certificaciones y mejora la capacidad de respuesta ante crisis sanitarias o comerciales, a nivel social y económico la trazabilidad también juega un papel crucial en el empoderamiento de los agricultores especialmente en comunidades rurales donde el acceso a mercados más formales pueden ser limitados ya que esto nos va a permitir demostrar buenas prácticas agrícolas, responsabilidades ambientales y cumplimiento de normas internacionales, la trazabilidad se convierte en una herramienta para acceder a mejores precios, condiciones comerciales más justas y programas de incentivo se puede decir que asimismo contribuye a la construcción de relaciones de confianza entre otros actores de la cadena: productores, intermediarios, exportadores, distribuidores y consumidores. En suma, la trazabilidad en cadena del valor del banano, un cacao y café no es solamente una obligación técnica comercial, sino que también un Pilar fundamental para la sostenibilidad económica, social y ambiental del sector

agroalimentario que promueve la transparencia, la equidad y el desarrollo integral de los territorios productores. (Elbehri, 2015)

### **Banano: Transparencia y Cumplimiento Normativo**

El sector bananero ecuatoriano ha adoptado tecnologías como el blockchain para mejorar la trazabilidad se puede decir que eso es una herramienta que permite rastrear el producto desde la finca hasta el puerto lo que va a aumentar la confianza del consumidor ayudando a prevenir el fraude y la corrupción también implementación frente a los desafíos que se pueden dar como los costos de implementación y la resistencia del Campo pero se espera que esta tecnología continúe creciendo en el futuro para que nos beneficie y beneficie a otros sectores en la cadena de suministros. Esta herramienta digital proporciona registros inalterables y verificables que incrementan significativamente la confianza del consumidor, al garantizar que el producto cumple con los estándares de calidad, sostenibilidad y legalidad uno de los grandes beneficios en la prevención del fraude la evasión de controles y la corrupción en el proceso de exportación, aspectos críticos para un sector tan expuesto a la presión internacional sin embargo esta implementación también ha enfrentado desafíos importantes, especialmente relacionados con los altos costos iniciales y resistencia al cambio por parte de algunos productos rurales quienes pueden carecer de conocimientos técnicos o de infraestructura de adoptar estas tecnologías de manera inmediata a pesar de ello se espera que el blockchain y otras herramientas digitales continúe expandiéndose en el sector, facilitando la integración con otros actores de la cadena de suministros optimizando los procesos logísticos y sirviendo como modelo a otros productos agrícolas que también requieren fortalecer sus mecanismos de trazabilidad y transparencia y sostenibilidad. (Ecuador, 2025)

### **Cacao: Adaptación a Normativas Internacionales**

En el sector del cacao Ecuador ha dado pasos significativos en la implementación de sistemas de trazabilidad porque va impulsando en gran parte por la necesidad de adaptarse a nuevas regulaciones internacionales como el reglamento de la Unión Europea sobre productos libres de deforestación, que entró en vigor en los últimos años esta normativa exige que los productos agrícolas importados de la Unión Europea como el cacao puede demostrar que no han contribuido a la deforestación ni a la degradación forestal, lo que ha

llevado a una transformación en las prácticas de producción monitoreo del sector en respuesta el Ministerio de Agricultura y ganadería del Ecuador, en coordinación con organismos internacionales, organizaciones no gubernamentales asociaciones de productores ha desarrollado e implementado el sistema único de registro de operadores que este sistema permite identificar a todos los actores involucrados en la cadena productiva del cacao, monitorear sus prácticas agrícolas y generar datos claves para garantizar la trazabilidad y el cumplimiento normativo en los mercados internacionales, además esta herramienta ha permitido mejorar la articulación interinstitucional y reducir las brechas tecnológicas e informativas especialmente entre los pequeños y medianos productores que tradicionalmente han tenido un acceso limitado a estos recursos se puede decir que la trazabilidad en el sector cacaotero también ha generado nuevas oportunidades para la certificación de cacao sostenible orgánico que va aumentando su valor en el mercado global, incentivando prácticas agrícolas más responsables y elevando los ingresos de los agricultores esta adaptación no solo responde a una exigencia comercial sino que también contribuye a la protección del medio ambiente, la reducción de la pobreza rural y la consolidación de una cadena de valor más ética y eficiente. (UNCTAD, 2024)

### **Iniciativas Tecnológicas en la Trazabilidad del Cacao Fino**

Desde el año 2021, Ecuador ha implementado una estrategia nacional orientada al fortalecimiento de la trazabilidad en la cadena de valor del cacao fino de aroma, en respuesta a las crecientes exigencias internacionales, particularmente aquellas provenientes de la Unión Europea. Estas exigencias incluyen la certificación de origen libre de deforestación, lo cual ha motivado la creación de un Sistema Nacional de Trazabilidad.

Este sistema se estructura en torno a cuatro componentes fundamentales: una aplicación móvil para el registro de agricultores, comerciantes y centros de acopio, que permite la georreferenciación por GPS de parcelas y sincroniza la información con una base de datos central; un módulo de servicios encargado del procesamiento y almacenamiento de la información recolectada; una base de datos centralizada donde se integran todos los registros; y un bot de WhatsApp que facilita la comunicación directa con los productores, proporcionando información relevante mediante códigos QR (CEPAL, 2024).

El propósito de este sistema es integrar a pequeños productores, incluyendo a actores informales, dentro de una red que asegure la trazabilidad en cada etapa de la cadena productiva. Esta solución tecnológica busca cumplir con estándares internacionales de sostenibilidad y transparencia, aumentando así la competitividad del cacao ecuatoriano. En este mismo marco, en 2025 el Ministerio de Agricultura y Ganadería presentó el Sistema Único de Registro de Operadores, una plataforma que no solo facilita el cumplimiento del Reglamento 1115/EUDR de la Unión Europea, sino que también promueve la cooperación interinstitucional. Dicha cooperación se fortalece con la creación de un Comité Interinstitucional para la Producción y Comercialización Sostenible, que busca reducir brechas tecnológicas entre productores mediante políticas públicas articuladas (AGROCALIDAD,2025).

### **Café: Mejora de la trazabilidad de América Latina**

La trazabilidad en la cadena de valor del café en América latina ha adquirido una importancia de crecimiento en los últimos años especialmente frente a la demanda internacional por productos éticos, sostenible y de alta calidad aunque históricamente la región no constaba con una estrategia regional coordinada, recientemente se ha promovido diversas iniciativas con apoyo a la agencia de Naciones Unidas y organizaciones multilaterales para fortalecer la trazabilidad desde la finca hasta la taza estas iniciativas buscan estandarizar los procesos de recolección de datos, digitalizar los registros y fomentar la transparencia en cada extremo de la cadena desde los pequeños productores hasta los exportadores cuál el objetivo es claro: mejora la capacidad de los países productores para rastrear cada etapa de la producción, transformación y comercialización del café garantizando prácticas agrícolas responsables pagos justos y las condiciones laborales dignas. Esto no solo va a beneficiar a los productores que pueden demostrar la calidad y origen de su café para acceder a mercados diferenciados y precios más altos sino que también al consumidor final, quien obtiene información verificada sobre la procedencia y sostenibilidad del producto entre estos beneficios ambientales, ya están acciones promueve técnicas de cultivo respetuosas con las ecosistemas como la agroforestería, la reducción de uso de agroquímicos y protección de fuentes de agua fomentan un consumo consciente que va a permitir que el consumidor pueda tomar decisiones informadas y técnicas al momento de adquirir su café con el crecimiento de digitalización y el desarrollo de plataformas colaborativas entre gobiernos, productores y

organizaciones de Comercio justo se va a esperar que la trazabilidad en el café siga evolucionando hacia sistemas más integrados, interoperables y accesibles consolidando a América latina como una región líder de producción sostenible y transparente de café de calidad. (ONU, 2024)

### **Iniciativas Tecnológicas en la Trazabilidad del Café Especial**

En el ámbito del café especial, la Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del Agro (AGROCALIDAD) ha impulsado la trazabilidad a través de la promoción de Buenas Prácticas Agrícolas. En particular, ha recomendado el uso de códigos de barras y etiquetas para identificar la finca de origen, el producto, la fecha de cosecha y el número de sacos por lote. No obstante, se reconoce que estas medidas aún presentan limitaciones, especialmente en cuanto a la prevención de mezclas de variedades y la escasa profundidad en el diseño de los sistemas de trazabilidad actuales ([PNUD, 2024]).

Ante este contexto, han surgido propuestas innovadoras que contemplan la adopción de tecnologías emergentes como el blockchain. Una de las iniciativas más destacadas es BKN Coffee, un sistema basado en esta tecnología que permitiría registrar y verificar cada etapa del proceso productivo y comercial del café, desde la finca hasta el consumidor final. El uso de blockchain ofrece ventajas significativas al garantizar la inmutabilidad y transparencia de los datos, lo que facilita la confianza de los actores involucrados. Además, permite que se agregue información detallada sobre empaque, contenido de humedad, transporte y origen del grano, promoviendo así una trazabilidad robusta y verificable.

### **Limitaciones Tecnológicas**

A pesar de los avances observados, la implementación efectiva de los sistemas de trazabilidad en los sectores de cacao fino y café especial enfrenta diversas limitaciones. Una de las principales barreras es la brecha tecnológica existente entre pequeños productores, quienes en muchos casos no disponen de conectividad adecuada, dispositivos digitales ni formación suficiente para utilizar las herramientas tecnológicas disponibles (AGROCALIDAD, 2025).

Asimismo, la fragmentación estructural de las cadenas productivas, sumada a la alta presencia de actores informales, dificulta el registro sistemático y el

seguimiento de los productos a lo largo de todas las etapas. Esta falta de formalidad afecta directamente la eficacia de los sistemas de trazabilidad. Por otra parte, los costos asociados a la adopción de tecnologías como blockchain o RFID representan un obstáculo considerable para pequeños productores, quienes muchas veces no pueden asumir inversiones en infraestructura ni capacitación técnica especializada (PNUD, 2024).

A nivel institucional, persisten desafíos importantes. La ausencia de un sistema nacional consolidado, junto con la necesidad de mejorar la coordinación entre entidades públicas y privadas, limita la sostenibilidad de las iniciativas de trazabilidad. Además, en el caso del café, existe el riesgo de corrupción o alteración de los datos registrados, especialmente si no se establecen mecanismos de verificación rigurosos. Esta situación puede socavar la confianza de los consumidores y mercados internacionales, impactando negativamente la competitividad de los productos ecuatorianos (PNUD, 2024).

### **Retos y Propuestas en Transparencia y Trazabilidad**

La globalización de los mercados, junto con el creciente nivel de exigencia de los consumidores ha convertido la transparencia y la trazabilidad en componentes cruciales de las cadenas de suministro, siendo estos dos principios vitales para garantizar la calidad, sostenibilidad y seguridad de los productos, especialmente en industrias como la agroalimentaria. En consecuencia, muchas empresas se ven obligadas a ajustar sus procesos internos para alinearse con normativas internacionales cada vez más estrictas, sin embargo, esta adaptación conlleva desafíos considerables.

Además, la fragmentación en el ámbito tecnológico representa una barrera significativa, donde a pesar de que numerosas empresas han adoptado tecnologías como blockchain y sensores de IoT, muchas pequeñas y medianas empresas no cuentan con los recursos necesarios para hacerlo, lo que crea una brecha digital que afecta su competitividad a nivel internacional. De modo que, esta desigualdad tecnológica pone en riesgo la efectividad de los sistemas de trazabilidad, por lo tanto, es fundamental establecer políticas públicas que promuevan la equidad digital, garantizando así una transparencia justa en todas las fases de la cadena. (Global Standards, 2022).

En adición, los altos costos asociados con la implementación de tecnología constituyen un obstáculo significativo, ya que las inversiones necesarias en infraestructura, capacitación y mantenimiento pueden ser excesivas, sobre todo

para las pequeñas empresas. De igual manera, los beneficios a largo plazo, como la apertura a nuevos mercados y la lealtad del cliente, son claros, muchas organizaciones no pueden justificar estos gastos en el corto plazo, es decir, se propone establecer mecanismos de financiamiento mixto, tanto público como privado, que faciliten el acceso a tecnologías avanzadas. (OECD, 2022)

Un elemento fundamental por considerar es la inconsistencia entre los diversos marcos normativos, donde la presencia de múltiples certificaciones de trazabilidad, que a menudo resultan incompatibles, complica la interoperabilidad de los sistemas, lo que a su vez aumenta la burocracia y el riesgo de duplicación de procesos. Para abordar esta problemática, la Organización Internacional de Normalización (ISO) sugiere la implementación de estándares como la ISO 22005, diseñados para unificar los sistemas de trazabilidad en el sector alimentario. La estandarización a nivel global ayudaría a minimizar errores, simplificar auditorías y fortalecer la confianza entre los diferentes actores de la cadena de suministro. (Ríos, 2024)

Por otro lado, es fundamental tener en cuenta los riesgos asociados con la corrupción y la manipulación de datos, dado que, en entornos donde los mecanismos de supervisión son ineficaces, es habitual que se modifiquen registros para ocultar prácticas irregulares o el origen cuestionable de ciertos productos, lo que deteriora la confianza del consumidor y afecta negativamente la reputación de los mercados locales. Además, la transparencia en la información tiene repercusiones que van más allá de lo económico, abarcando también aspectos éticos y sociales. En este contexto, se sugiere implementar sistemas de auditoría independientes y establecer sanciones claras ante cualquier irregularidad. (UNCTAD, 2024)

Simultáneamente, las recientes regulaciones internacionales están ejerciendo una presión adicional sobre las naciones exportadoras, un claro ejemplo de esto es la normativa de la Unión Europea que prohíbe la importación de productos asociados con la deforestación, la cual demanda pruebas concretas de que los productos importados no han contribuido a la pérdida de bosques, Ecuador se han visto obligados a modificar sus métodos de producción y a establecer registros oficiales que les permitan cumplir con estas exigencias. De hecho, la UNCTAD (2024) señala que esta regulación ha inspirado una evolución positiva en industrias como la del cacao y el café, abriendo nuevas oportunidades para acceder a mercados éticos y de alta demanda.

Además de la innovación tecnológica, es crucial no perder de vista el aspecto humano en los procesos de trazabilidad, puesto que, muchos de estos procesos todavía se basan en registros manuales y en la experiencia técnica del personal. Por ello, la formación continua se vuelve fundamental para asegurar el adecuado funcionamiento de los sistemas. La OCDE (2022) sugiere implementar programas de capacitación técnica que incluyan a todos los participantes en la cadena productiva, desde los agricultores hasta los exportadores. De modo que, esta capacitación debería ir acompañada de campañas de sensibilización sobre las ventajas económicas, sociales y ambientales que ofrece la transparencia.

Es fundamental, al mismo tiempo, promover políticas públicas que incentiven la implementación de sistemas de trazabilidad y que impongan sanciones por su falta, ya que muchos países aún carecen de marcos regulatorios robustos que obliguen a la divulgación del origen de los productos o a la adopción de prácticas responsables. En este sentido, el fortalecimiento de las instituciones es esencial para crear un entorno normativo favorable. La Comisión Europea, por ejemplo, está desarrollando una directiva de debida diligencia que requerirá a las grandes empresas evaluar y mitigar los efectos negativos de sus cadenas de suministro, estableciendo un precedente para otras regiones.

## **2.4 Resultados**

Ecuador ha realizado avances significativos con la implementación de tecnologías como el código QR y plataformas digitales, gracias al impulso de empresas como Agrosoft Latam, donde estas herramientas han facilitado el seguimiento del producto desde su cultivo hasta el consumidor final, fortaleciendo así la confianza y credibilidad en los mercados internacionales. En concreto, dentro del sector del café especial, BKN Coffee, es un sistema basado en esta tecnología que permitiría registrar y verificar cada etapa del proceso productivo y comercial del café, desde la finca hasta el consumidor final.

Para el caso del cacao se encuentra la creación de un Sistema Nacional de Trazabilidad estructurado en torno a componentes fundamentales que van desde una aplicación móvil para el registro de agricultores, comerciantes y centros de acopio hasta la comunicación directa con productores mediante escaneos de QR. Mientras que, para el banano la implementación de blockchain permite mejorar la trazabilidad proporcionando registros inalterables y verificables que incrementan significativamente la confianza del consumidor. Sin embargo, aquello puede ser socavado debido a las brechas tecnológicas existentes de

forma específica en los pequeños productores, dentro de ello se trasgrede los principios que guían la sostenibilidad de un comercio justo a largo plazo.

Un elemento fundamental por considerar es la inconsistencia entre los diversos marcos normativos, donde la presencia de múltiples certificaciones de trazabilidad, que a menudo resultan incompatibles, complica la interoperabilidad de los sistemas.

En paralelo, la transparencia en los procesos comerciales ha permitido evidenciar desigualdades y retos estructurales que enfrentan los productores, especialmente en lo relacionado con la variabilidad de precios. La producción orgánica de banano ha demostrado ser más estable y justa, ya que incluye contratos que aseguran precios mínimos y previsibilidad en los ingresos, lo que contrasta con la producción convencional, donde los precios fluctúan constantemente y los contratos son menos frecuentes. El sistema orgánico, al contar con mayor trazabilidad y coordinación, contribuye a una sostenibilidad económica más sólida para los pequeños agricultores.

Asimismo, los datos revelan que los productores orgánicos no solo perciben precios más altos, sino que también se benefician de una distribución más equitativa del valor generado. La asociatividad y la presencia de contratos firmados ayudan a reducir la especulación y fortalecer la posición negociadora de los agricultores. Por otro lado, en el comercio convencional, la falta de contratos y la venta bajo esquemas spot limitan el acceso a precios justos y generan incertidumbre.



# **CAPÍTULO III: IMPACTO DE LAS PRÁCTICAS ÉTICAS EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA: UN ANÁLISIS EN EL SECTOR DEL COMERCIO INTERNACIONAL**



**Docente de la Universidad de Guayaquil**

Delia Alexandra Cevallos Castro

**Estudiantes de Licenciatura en comercio Exterior**

Andrea Lisbeth Parra Uruchima

Melany Elizabeth Quimis Teneta

Natalia Fiorella Suarez Pico

Brigitte Betzabeth Vásquez Ronquillo

### 3.1.Resumen

Este trabajo analiza cómo las prácticas éticas influyen directamente en la aplicación y eficacia de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) dentro del comercio internacional. Se parte de la premisa de que las empresas que integran principios éticos en su gestión no solo cumplen con normas legales y sociales, sino que también fortalecen su posicionamiento competitivo, su reputación corporativa y su relación con los grupos de interés. A través de una revisión documental y el análisis de casos reales como Patagonia y Unilever, se examina cómo la ética empresarial puede convertirse en un pilar estratégico que favorece la sostenibilidad y el crecimiento a largo plazo. El estudio identifica tanto los desafíos como las oportunidades que enfrentan las empresas al operar en contextos globales diversos y propone recomendaciones para integrar valores éticos en la cultura organizacional.

**Palabras clave:** Responsabilidad Social Corporativa, Ética Empresarial, Comercio Internacional, Prácticas éticas.

### 3.2.Introducción

En el contexto actual de la globalización y los mercados internacionales, las empresas que participan en el comercio exterior enfrentan crecientes demandas por parte de consumidores, gobiernos y organizaciones sociales para actuar de manera ética y socialmente responsable. La ética empresarial y la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) se han convertido en pilares fundamentales para la construcción de modelos de negocio sostenibles que generen valor tanto para las empresas como para la sociedad. La responsabilidad social corporativa se basa en diversas estrategias donde la empresa impacta de manera positiva a sus clientes, la satisfacción y el desarrollo profesional de sus colaboradores, el medio ambiente y la comunidad que lo rodea. (Acosta et al., 2018).

Estas exigencias éticas responden a una mayor conciencia colectiva sobre los impactos que las actividades comerciales pueden tener en el medio ambiente, las comunidades locales y los derechos de los trabajadores. En este sentido, las prácticas empresariales responsables no solo se perciben como una obligación

moral, sino también como una ventaja competitiva en un mercado cada vez más exigente y transparente. Las empresas que adoptan códigos de conducta éticos cumplen con regulaciones internacionales y se comprometen con el desarrollo sostenible tienen más posibilidades de establecer relaciones comerciales duraderas y de confianza.

Porter y Kramer (2011) señalaron que “las empresas pueden crear valor económico creando valor para la sociedad al abordar sus necesidades y desafíos.”

La RSC ha pasado de ser una opción voluntaria a convertirse en una estrategia clave para la sostenibilidad y reputación empresarial. En este trabajo se analizará el impacto que tienen las prácticas éticas en el desarrollo e implementación de la RSC en empresas del sector del comercio internacional, con el fin de comprender cómo estas contribuyen a una economía global más justa, transparente y sostenible.

Según lo señalado por Vergara y Olalla (2020), la RSC, tuvo auge en los años cincuenta y ha experimentado un proceso de desarrollo paralelamente a la instauración de organismos especializados en su implementación. No obstante, las transformaciones vertiginosas de las últimas dos décadas, propiciadas en gran medida por la globalización, han generado cambios significativos en la manera como se la concibe.

### **3.3. Metodología**

La investigación se llevó a cabo mediante un enfoque cualitativo basado en el análisis documental. Se consultaron fuentes académicas, informes de organismos internacionales y estudios de caso de empresas reconocidas por su compromiso ético y social. La recopilación de información se centró en identificar la relación entre la ética empresarial y la RSC en el contexto del comercio internacional, considerando tanto las prácticas internas como la gestión de cadenas de suministro. Se analizaron documentos estratégicos, códigos de conducta, políticas de sostenibilidad y resultados de auditorías sociales, con el fin de comprender cómo se implementan los principios éticos en distintos niveles organizacionales.

### **Diseño de investigación**

El diseño de la investigación es descriptivo y exploratorio, ya que se busca comprender los elementos clave que definen la relación entre ética empresarial y responsabilidad social en un contexto internacional. Se seleccionaron casos emblemáticos de empresas multinacionales que aplican estándares éticos en sus operaciones globales, para ilustrar las prácticas exitosas y los beneficios derivados de una gestión empresarial responsable. Además, se identificaron los retos más comunes que enfrentan las organizaciones al integrar estos principios en entornos culturales y económicos diversos. El estudio también incorpora el análisis de marcos normativos y certificaciones internacionales relevantes para evaluar cómo estos instrumentos contribuyen a guiar las prácticas corporativas hacia una mayor sostenibilidad y responsabilidad.

### **3.4. Desarrollo**

La ética empresarial implica los principios morales que guían cómo toman decisiones y actúan en una empresa. Cuando hablamos de comercio internacional, esto se vuelve aún más importante, porque las compañías operan en entornos legales, culturales y económicos muy diferentes. Esto significa que no solo deben seguir las leyes locales, sino también actuar con justicia y honestidad en todos los países donde trabajan. Por ejemplo, las multinacionales a veces enfrentan dilemas como contratar personal en países con leyes laborales flexibles o explotar recursos en áreas vulnerables.

Además, tomar decisiones éticas en estos casos significa ser transparente en los negocios, respetar los derechos humanos, cumplir con las reglas internacionales y luchar contra la corrupción. Estas acciones no solo mejoran la imagen de la empresa, sino que también ayudan a que la empresa pueda mantenerse y crecer en los mercados globales. Por eso, actuar con ética se vuelve una estrategia clave para lograr éxito en el comercio internacional a largo plazo.

Por ello, cuando las empresas adoptan principios éticos sólidos, construyen relaciones de confianza con sus socios comerciales. Esto les permite tener alianzas duraderas y acceder a mercados que valoran la responsabilidad social y ambiental. La transparencia, la justicia y el respeto mutuo fortalecen las conexiones internacionales y ayudan a construir una buena reputación. Practicar la ética también ayuda a ganar la confianza de los clientes, facilita participar en licitaciones internacionales y atrae a inversores que valoran aspectos sociales, ambientales y de gobernanza (ESG). En un mundo cada vez más consciente y conectado, actuar con ética no solo es lo correcto, sino que también da una

ventaja competitiva.

## **Relación entre prácticas éticas y Responsabilidad Social Empresarial (RSE)**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es el compromiso voluntario de una empresa con el desarrollo sustentable, considerando los impactos económicos, sociales y ambientales de sus operaciones. Este compromiso se basa en principios éticos. Sin una cultura empresarial alineada con valores sólidos, cualquier esfuerzo de RSE puede ser solo para mejorar la imagen, o peor aún, un ejemplo de 'greenwashing' o lavado verde. En el ámbito empresarial, la RSE se trata de los valores éticos aplicados en el campo laboral, el cual, permite cumplir las leyes, políticas o normativas que se establezcan interno o eternamente de la organización (Herrera et al., 2020).

En el comercio internacional, las exigencias son mayores. Las empresas deben asegurarse de que sus cadenas de suministro respeten los derechos laborales, que sus proveedores sean responsables y sostenibles, y que sus productos cumplan con estándares internacionales. Aquellas que integran la ética en su gestión no solo evitan sanciones y problemas de reputación, sino que también crean valor para todos los involucrados.

## **Casos de Estudio**

En el contexto actual del comercio internacional, cada vez más empresas adoptan modelos de negocio que integran la responsabilidad social y la sostenibilidad como ejes fundamentales de su estrategia corporativa. Dos casos emblemáticos de este enfoque son Patagonia y Unilever, compañías que han logrado combinar exitosamente la rentabilidad con un fuerte compromiso ético y ambiental. A través de diversas iniciativas orientadas al cuidado del medio ambiente, la equidad social y la transparencia en sus cadenas de suministro, estas empresas no solo fortalecen su reputación y relación con los consumidores, sino que también demuestran que es posible generar un impacto positivo en la sociedad mientras se alcanza una posición competitiva sólida en el mercado global.

El primer ejemplo destacado es el de la empresa Patagonia, reconocida a nivel mundial por su firme compromiso con la sostenibilidad ambiental, la transparencia y la protección de los derechos laborales a lo largo de toda su cadena de suministro global. Esta empresa ha implementado políticas estrictas

para asegurar que sus procesos de producción minimicen el impacto ambiental y respeten condiciones laborales justas.

Además, Patagonia promueve activamente campañas de concientización sobre el consumo responsable y dona un porcentaje significativo de sus ganancias a causas ecológicas, demostrando así que la rentabilidad puede ir de la mano con la responsabilidad social. “Nos dedicamos a construir el mejor producto, causar el menor daño posible y usar el negocio para inspirar e implementar soluciones a la crisis ambiental.” (Patagonia, 2024)

Gracias a estas prácticas éticas, Patagonia ha logrado establecer una conexión profunda con sus consumidores, quienes valoran no solo la calidad de sus productos, sino también los principios detrás de la marca. Esta alineación de valores ha fortalecido notablemente su reputación corporativa y le ha permitido alcanzar una posición competitiva sólida y diferenciada en el mercado internacional. Su éxito demuestra que integrar la ética en el modelo de negocio no solo es viable, sino también altamente rentable y sostenible a largo plazo.

Unilever es otro ejemplo destacado, siendo una de las multinacionales más conocidas en todo el mundo por su compromiso estratégico con la sostenibilidad. Esta empresa ha implementado un modelo de negocio basado en el crecimiento sostenible, con una visión que integra el respeto al medio ambiente, la equidad social y la viabilidad económica. Parte esencial de su estrategia incluye la reducción de emisiones de carbono en toda su cadena de producción, el uso responsable y eficiente del agua, así como el impulso de prácticas agrícolas sostenibles en las comunidades donde obtiene sus materias primas.

Además, Unilever ha desarrollado diversos programas de inclusión social enfocados en mejorar la calidad de vida de mujeres emprendedoras, pequeños agricultores y trabajadores en países en vías de desarrollo, reforzando así su compromiso con el desarrollo humano y la equidad. “Haremos crecer nuestro negocio de manera que ayude a mejorar la salud y el bienestar de las personas, reduzca el impacto ambiental y mejore la calidad de vida de las personas.” (Unilever, 2023).

La empresa también exige a sus proveedores el cumplimiento de estrictos estándares éticos, promoviendo prácticas laborales justas y condiciones dignas de trabajo. Estas acciones están alineadas con principios éticos que no solo fortalecen su reputación global y su relación con inversionistas y consumidores,

sino que también la posicionan como líder en responsabilidad social dentro del sector del comercio internacional.

**Tabla 2. Cuadro comparativo sobre Patagonia y Unilever, destacando sus enfoques y prácticas en responsabilidad social empresarial (RSE)**

| Criterio                      | Patagonia                                                                    | Unilever                                                                                     |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Compromiso principal          | Sostenibilidad ambiental, derechos laborales, y consumo responsable          | Sostenibilidad integral (ambiental, social y económica)                                      |
| Políticas internas destacadas | Producción con mínimo impacto ambiental, condiciones laborales justas        | Reducción de emisiones de carbono, uso eficiente del agua, agricultura sostenible            |
| Acciones sociales clave       | Donación de ganancias a causas ecológicas, campañas de concientización       | Programas de inclusión para mujeres emprendedoras, agricultores y trabajadores en desarrollo |
| Relación con los proveedores  | Transparencia y cumplimiento de estándares laborales                         | Exigencia de prácticas laborales éticas y condiciones dignas                                 |
| Impacto en la reputación      | Alta fidelidad del consumidor, reputación sólida basada en principios éticos | Reconocimiento global como líder en RSE, confianza de consumidores e inversionistas          |

|                                  |                                                                                                 |                                                                                                 |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Declaración destacada</b>     | “Construir el mejor producto, causar el menor daño posible...”<br>(Patagonia, 2024)             | “Haremos crecer nuestro negocio de manera que... mejore la calidad de vida...” (Unilever, 2023) |
| <b>Modelo de negocio</b>         | Integración de la ética como base del éxito empresarial                                         | Crecimiento sostenible con equidad social y viabilidad económica                                |
| <b>Resultado competitivo</b>     | Posición diferenciada en el mercado internacional gracias a la conexión ética con el consumidor | Liderazgo en responsabilidad social dentro del comercio internacional                           |
| <b>Enfoque en sostenibilidad</b> | Enfocado en minimizar impacto ambiental y promover consumo consciente                           | Visión amplia: ambiente, salud, bienestar y desarrollo humano                                   |

Elaboración propia

### Ética y Responsabilidad Social Empresarial: Claves para un Comercio Sostenible y Justo

En el contexto global actual, el comercio enfrenta grandes desafíos éticos desde la competencia desleal hasta condiciones laborales injustas y prácticas dañinas para el medio ambiente. Frente a esto, ha surgido el comercio justo como una alternativa que promueve relaciones más equitativas, especialmente con productores de países en desarrollo. Además, la tendencia del consumo consciente está creciendo: cada vez más personas exigen productos con certificaciones que garanticen procesos éticos, ecológicos y sostenibles. Las empresas han respondido a esta demanda ajustando sus estrategias y alineándolas con valores sociales y ambientales.

Por ello, este cambio también ha transformado la forma de administrar las organizaciones. Una gestión responsable requiere líderes capaces de integrar la ética en la estrategia empresarial. Esto implica actuar con transparencia en la información financiera y operativa, fomentar la diversidad y la igualdad dentro de los equipos, y construir una cultura organizacional basada en valores firmes. Asimismo, la buena gobernanza corporativa se ha vuelto esencial: los líderes deben rendir cuentas no solo a los accionistas, sino también a todos los grupos de interés, conocidos como *stakeholders*.

Asimismo, la responsabilidad social empresarial (RSE) ha evolucionado de ser una herramienta de marketing a convertirse en un pilar estratégico. Hoy, las empresas asumen un compromiso voluntario con el desarrollo sostenible, la justicia social y la protección del medio ambiente. Lejos de ser una moda, la RSE forma parte del modelo de negocio, fortaleciendo la reputación corporativa y generando un impacto positivo real en la sociedad.

En definitiva, la ética, la sostenibilidad y la responsabilidad ya no son opcionales. Las empresas que integran estos principios en su gestión están mejor preparadas para crecer de manera sostenible, generar confianza y contribuir activamente a un futuro más justo y equilibrado.

### **Desafíos y oportunidades**

Aunque integrar la ética en la gestión internacional trae beneficios, también presenta desafíos importantes. Las diferencias culturales en cuanto a lo que se considera ético pueden complicar las decisiones: lo que en un país está bien, en otro puede parecer ofensivo o injusto. Por eso, las empresas deben ser sensibles a las distintas culturas y adaptar sus políticas sin perder sus valores.

Otro reto frecuente es la presión por reducir costos, lo que puede hacer que se descuiden los principios éticos para obtener beneficios rápidos. Aunque esto tenga beneficios momentáneos, puede dañar la sostenibilidad del negocio si los problemas salen a la luz públicamente.

Las pequeñas y medianas empresas (pymes) enfrentan obstáculos adicionales. Muchas no tienen los recursos para poner en marcha programas de RSE sólidos o para auditar a sus proveedores. Sin embargo, eso no significa que no puedan actuar de forma ética. Con el apoyo adecuado, mediante alianzas con ONG, programas público-privados o capacitación, las pymes también pueden avanzar

en esa dirección.

Por otro lado, existen muchas oportunidades para quienes deciden apostar por un comercio más ético. Certificaciones como la ISO 26000 o los Principios del Pacto Mundial de la ONU ofrecen marcos claros y reconocidos para orientar las políticas empresariales hacia la sostenibilidad y la ética. Estas herramientas ayudan a legitimar las prácticas y a mejorar constantemente.

Además, la demanda de productos éticos está creciendo. Hoy en día, los consumidores, sobre todo en países desarrollados, valoran la transparencia, la trazabilidad y el compromiso social de las marcas. Esto ha impulsado mercados como el comercio justo, los productos orgánicos y la economía circular.

Las empresas que logren integrar la ética en su estrategia estarán mejor preparadas para los desafíos de un mundo en cambio. Más allá de cumplir con su responsabilidad social, estarán posicionadas para crecer en un entorno global cada vez más consciente y exigente.

### **3.5. Resultados**

A lo largo de este estudio, hemos visto que integrar prácticas éticas en el comercio internacional tiene un impacto real y positivo en cómo funciona la Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Primero, descubrimos que las empresas que ponen la ética en el centro de su gestión son vistas de manera más favorable por clientes, inversionistas y socios estratégicos. Esta buena reputación no solo mejora su imagen, sino que también les da una ventaja en mercados globales, donde la transparencia y la responsabilidad se vuelven fundamentales para evaluar a las empresas.

Además, este estudio demuestra claramente que una cultura empresarial que se basa en valores éticos ayuda a construir relaciones comerciales más fuertes y duraderas. Las empresas que tienen códigos de conducta claros y coherentes no solo logran ganar confianza y formar alianzas sólidas, sino que también reducen riesgos relacionados con conflictos sociales, multas o daños a su reputación. Así, seguir buenas prácticas éticas funciona como una protección frente a entornos económicos y políticos inciertos, lo cual es especialmente importante en el comercio internacional.

En este sentido, ejemplos como Patagonia y Unilever muestran que la ética

puede integrarse en el negocio sin que eso afecte su rentabilidad. Estas compañías no solo destacan por sus esfuerzos en temas sociales y ambientales, sino que también han construido una identidad empresarial que refleja sus valores de sostenibilidad, algo que cada vez más valoran los consumidores. Gracias a esto, han llegado a nuevos públicos y han ganado la confianza de quienes quieren que las empresas sean coherentes con lo que dicen y hacen.

Por otra parte, se identificó que uno de los principales desafíos para las pymes es la falta de recursos y capacidades para implementar políticas sólidas de RSC. Sin embargo, se observó que, con el apoyo correcto, como alianzas estratégicas, políticas públicas o certificaciones internacionales como la ISO 26000, estas empresas también pueden avanzar hacia una gestión más ética y responsable. Por eso, fortalecer las instituciones y promover la colaboración entre diferentes sectores es clave para lograr un comercio internacional más justo y sostenible.

Por último, concluimos que la ética no debe considerarse solo un complemento de la RSC, sino su verdadera base. Sin un compromiso real con principios éticos, las acciones de responsabilidad social pierden legitimidad y efecto. Las empresas que quieren liderar en el escenario mundial deben incorporar la ética en cada aspecto de su operación, desde cómo seleccionan a sus proveedores hasta cómo diseñan sus productos y comunican con sus grupos de interés. Solo así podrán contribuir de manera real a una economía global más justa, inclusiva y resistente.



## **CAPÍTULO IV: LA RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO ESTRATEGIA EMPRESARIAL PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD EN MERCADOS EMERGENTES**



**Docente de la Universidad de Guayaquil**

Bárbara de Lourdes Sambonino García

**Estudiantes de Licenciatura en comercio Exterior**

Helen Noemi Guzñay Castro  
Lisette de los Ángeles Miranda Macías  
Melanie Cristal Moran Mora  
Héctor Javier Saveiro Canto

## 4.1. Resumen

Este capítulo aborda la RSE desde múltiples dimensiones, destaca la evolución de su definición como un componente estratégico para la competitividad en la gestión de Stakeholders. Remarca la RSE y su impacto de manera positiva en la confianza del consumidor a través de su transparencia y los valores compartidos para la innovación de productos terminados y su sostenibilidad. La investigación también explora la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en sectores específicos tales como la industria textil y el calzado en Ecuador, su rol crucial en la atracción y retención de talento humano presentando casos de éxitos como Patagonia y Samsung SDI. Además, el texto argumenta que la RSE no solo es un tema de ética, si no también es una herramienta para desarrollar una estrategia para fomentar la confianza, la innovación y la sostenibilidad para brindar un mejor beneficio tanto para las empresas como para la sociedad.

**Palabras clave:** responsabilidad social, mercados emergentes, sostenibilidad social, talento humano.

## 4.2. Introducción

Se examinará la trayectoria evolutiva del concepto de RSE, desde sus inicios hasta su integración como un pilar estratégico en la gestión empresarial moderna. Se analizarán las diversas perspectivas económicas, sociales y políticas que enmarcan la RSE, así como las múltiples dimensiones que abarca, cuya interpretación puede variar significativamente según el contexto geográfico y el modelo económico imperante. Se destacará la creciente influencia del "consumidor-ciudadano", especialmente en mercados emergentes, donde la demanda por prácticas empresariales responsables y el respeto por los derechos, el medio ambiente y el comercio justo, ejerce una presión considerable sobre las empresas. Asimismo, se explorará el impacto directo de la RSE en la construcción de la confianza del consumidor, un activo intangible de incalculable valor que se traduce en lealtad, preferencia de marca y, potencialmente, una mayor disposición a pagar. Un aspecto central de este análisis es la exploración de cómo la RSE actúa como "catalizador" de la innovación en productos terminados, impulsando a las empresas a reconsiderar su impacto y a buscar soluciones creativas para ofrecer bienes y servicios más sostenibles y éticos. Se presentarán los beneficios de esta innovación tanto para la empresa, en términos de diferenciación y eficiencia, como para la sociedad, a través de la reducción del impacto ambiental y la inclusión social.

También se examinará el papel crucial de la RSE en la atracción y retención del talento humano, un factor esencial para la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de cualquier organización. A través de la presentación de casos de éxito como Patagonia y Samsung SDI, se ilustrarán estrategias concretas para integrar la RSE en la cultura y las prácticas empresariales. Profundizando en la idea introductoria, la conexión entre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la innovación de productos terminados se revela como un ciclo virtuoso. No solo la adopción de principios de RSE impulsa a las empresas a innovar en la búsqueda de soluciones más sostenibles y éticas, sino que, a su vez, el imperativo de innovar para responder a las crecientes demandas de un mercado consciente y regulaciones ambientales más estrictas a menudo conduce a las organizaciones a integrar la RSE de manera más profunda y estratégica en sus operaciones. Para que este compromiso con la RSE se traduzca en beneficios tangibles, especialmente en la construcción de la confianza y la lealtad del consumidor, la transparencia y la autenticidad en la comunicación de las acciones son primordiales. Esta ventaja competitiva se fortalece cuando la RSE se integra genuinamente en el ADN de la empresa, influyendo en su cultura, sus procesos y, fundamentalmente, en la concepción y el desarrollo de sus productos. Es crucial reconocer que la RSE abarca un espectro amplio que va más allá de la sostenibilidad ambiental, extendiéndose a la sostenibilidad social. Esto implica una creciente atención a las prácticas laborales justas, la equidad, la inclusión, el bienestar de los empleados y el compromiso con las comunidades en las que opera la empresa. La gestión del talento humano, como se explorará más adelante, se ve directamente influenciada por la percepción que los empleados tienen del compromiso social de su empleador. La relación entre la RSE y la innovación no solo moldea la forma en que las empresas conciben sus productos, sino que también redefine su relación con el mercado y con la sociedad en su conjunto. Una estrategia de RSE bien implementada y comunicada de manera transparente puede generar un círculo virtuoso de confianza, lealtad e innovación, impulsando el éxito empresarial a largo plazo en un mundo que demanda cada vez más responsabilidad y sostenibilidad.

Históricamente, la RSE en los mercados emergentes a menudo se ha limitado a iniciativas caritativas o al cumplimiento mínimo de regulaciones. Sin embargo, una comprensión más profunda revela que integrar la RSE en el núcleo de la estrategia empresarial puede generar una ventaja competitiva sostenible. Esta integración implica considerar el impacto de las operaciones empresariales en todos los stakeholders: empleados, clientes, comunidades locales, el medio ambiente y los inversores.

Esta investigación evaluaría cómo las empresas que adoptan programas de responsabilidad social ambientales, laborales, comunitarios logran diferenciarse y mejorar su posición en mercados con alto crecimiento, pero también con desafíos sociales o regulatorios.

### **4.3. Metodología**

Esta investigación propone una metodología cualitativa con un enfoque descriptivo, basada en comprender a profundidad conceptos, percepciones y relaciones. Examinan la evolución de la responsabilidad social empresarial (RSE) en aspectos económicos, sociales, políticos y el impacto directo en la construcción de la confianza con el consumidor. Se realizó una revisión sistemática de temas relacionados a la responsabilidad social y las estrategias para mejorar la exposición en el mercado local e internacional. La pregunta establecida que se planteó inicialmente fue la siguiente: ¿Cómo desarrollar estrategias que sean responsables en el entorno social para ser competitivo como organización?

El enfoque que se trata de proyectar es el examinar, analizar y explorar los diferentes puntos que engloba la RSE, abordar sus interacciones con la innovación en productos terminados, la fidelidad del consumidor, la atracción y retención del talento humano.

### **4.4. Desarrollo**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la innovación de productos terminados están estrechamente vinculadas en el contexto actual de desarrollo sostenible, competitividad empresarial y cambio en las expectativas de los consumidores. A continuación, se expone de manera extensa cómo la RSE impulsa la innovación en los productos terminados.

El concepto de responsabilidad social empresarial ha evolucionado en las últimas décadas pasando de una actividad realizada exclusivamente filántropos a convertirse en un componente más en la gestión de stakeholders y en las estrategias de mejoramiento de rendimientos corporativos. (Soto, 2023).

La RSE no solo permite el avance de las acciones empresariales de una manera menos perjudicial en general, también se lo puede desarrollar como ventaja competitiva en el mercado al que la empresa haya sido destinada a operar su comercialización.

El concepto de Responsabilidad Social de la Empresa (en adelante SE) puede ser analizado desde diferentes perspectivas económicas, sociales y políticas, a la vez que viene a englobar una serie de dimensiones que pueden ser entendidas bajo distintas acepciones conceptuales según el lugar y el tipo de economía considerado. (Esteban-Salvador M. Luisa, 2019).

Nos dice que no es un concepto único, sino que puede ser examinado a través de las lentes de la economía, la sociedad y la política. Esto quiere decir que, la RSE tiene implicaciones en cómo las empresas gestionan sus recursos financieros, cómo interactúan con las comunidades y cómo se relacionan con las regulaciones y el gobierno. Esto implica que no se trata de una sola acción o política, sino de un conjunto de prácticas y consideraciones que las empresas deben integrar en sus operaciones porque menciona variedades de dimensiones.

Lo interesante es que la comprensión de estas dimensiones puede variar significativamente según el contexto geográfico y el tipo de economía en el cual se esté ejecutando la RSE.

Mientras la empresa, en los mercados emergentes, busca hacer más eficiente su operación, innovar y reducir agresivamente sus costos, el consumidor-ciudadano está dispuesto a reclamar activamente sus derechos y defenderlos, a exigir el respeto al medioambiente y al comercio justo, denunciar el irrespeto a los derechos humanos y hasta organizar bloqueos a plantas industriales y supermercados donde se venden productos que cree no cumplen con su visión del rol social y ciudadano que le corresponde a la empresa. ("Sostenibilidad en Mercados Emergentes", 2008).

El texto describe cómo, en los mercados emergentes, la empresa busca hacer más eficiente su operación, innovar y reducir agresivamente sus costos.

Al mismo tiempo, el consumidor reclama activamente sus derechos y los defiende, exige el respeto al medioambiente y al comercio justo, denunciar el irrespeto a los derechos humanos e incluso organiza bloqueos a plantas industriales y supermercados donde se venden productos que cree no cumplen con su visión del rol social y ciudadano que le corresponde a la empresa.

La RSE es la contribución activa y voluntaria de las empresas en el mejoramiento social, económico y ambiental.

Bajo este concepto de administración se engloba un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresariales que persiguen un nuevo

equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental. Puede conceptualizarse como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y con sus interlocutores. Ser socialmente responsable no significa solamente acatar plenamente las obligaciones jurídicas, sino que es ir más allá de su cumplimiento invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores. (Tanoira, 2008).

El texto explica que la RSE puede entenderse como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones tanto sociales como medioambientales en el desarrollo de sus operaciones comerciales y en la interacción con todos sus interlocutores o partes interesadas. Un punto clave que resalta el texto es que la responsabilidad social no se limita cien por cien del cumplimiento de las obligaciones legales.

Más bien, implica ir más allá de este cumplimiento, realizando inversiones adicionales en aspectos como el capital humano de la empresa, la protección y mejora del entorno empresarial, y el fortalecimiento de las relaciones con todas las partes que se ven afectadas por la actividad de la empresa.

### **Impacto de la RSE en la confianza del consumidor**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es mucho más que una moda; se ha convertido en una parte fundamental de cómo las empresas modernas se administran.

Su impacto en la confianza de los consumidores es muy grande y se manifiesta de muchas maneras, desde cómo la gente percibe una marca hasta su lealtad y su disposición a pagar más por productos o servicios que consideren responsables. A continuación, se explican los principales motivos y pruebas que demuestran cómo la RSE influye en la confianza del consumidor.

### **La RSE como creadora de confianza**

La confianza es un elemento crucial en la relación entre los consumidores y las empresas. Cuando una empresa realiza acciones de RSE, como reducir su impacto en el medio ambiente, apoyar a las comunidades locales o ser transparente en su forma de operar, envía un mensaje claro de que tiene un compromiso ético y es responsable. Esta transparencia y el hecho de que sus acciones coincidan con lo que dicen, ayudan a construir una reputación sólida, lo que a su vez genera una mayor confianza en el público.

## **Conexión emocional y valores compartidos**

La RSE no solo genera una confianza basada en la razón, sino también una conexión a nivel emocional.

Los consumidores buscan sentirse parte de algo más grande y contribuir a causas que consideran importantes. Al elegir marcas que son responsables, sienten que sus decisiones de compra están alineadas con sus propios valores, lo que reduce cualquier conflicto interno y aumenta su satisfacción personal. Esta conexión emocional puede ser tan fuerte que los clientes se convierten en defensores de la marca, promoviendo su mensaje y sus valores entre sus conocidos.

## **Influencia en la percepción de calidad y la diferenciación**

Las empresas que implementan prácticas responsables suelen ser percibidas como de mayor calidad. Los consumidores tienden a pensar que una empresa que se preocupa por el medio ambiente y por sus empleados también se esfuerza por la excelencia en sus productos o servicios. Además, la RSE sirve como un factor que las distingue en mercados donde hay mucha competencia, permitiendo que las marcas responsables sobresalgan y atraigan la preferencia de los consumidores que son conscientes.

## **RSE, satisfacción y lealtad del cliente**

La RSE no solo mejora la imagen de una empresa, sino que también fortalece el lazo emocional con los consumidores, lo que lleva a un mayor compromiso y satisfacción. La satisfacción del cliente tiene un impacto directo en su lealtad hacia la marca. Las empresas que implementan programas de RSE efectivos logran que sus clientes no solo vuelvan a comprar, sino que también se conviertan en promotores activos de la marca. Este efecto se nota especialmente cuando la RSE se comunica de forma transparente y genuina, evitando que se perciba como una estrategia oportunista o "greenwashing" (engañar con una imagen de sostenibilidad).

## **El papel mediador de la confianza**

La confianza del consumidor actúa como un intermediario clave entre cómo se percibe la RSE de una empresa y la lealtad del cliente. Investigaciones recientes han demostrado que la confianza, que surge de experiencias emocionales positivas y de la coherencia entre lo que dice y hace la empresa, es fundamental para transformar la percepción ética en un comportamiento de compra repetida.

Cuando los consumidores sienten que una empresa es honesta y cumple con sus compromisos sociales, se establece una relación de confianza que perdura en el tiempo y se traduce en lealtad y una defensa activa de la marca.

## **Tendencias y perspectivas futuras**

La tendencia hacia un consumo más consciente y responsable seguirá creciendo, impulsada por una mayor preocupación social y ambiental. Los consumidores de hoy esperan que las empresas participen activamente en la solución de problemas sociales y ambientales, y están dispuestos a recompensar a quienes lo hagan con su confianza, lealtad y preferencia de compra. Por lo tanto, la RSE se consolida no solo como una ventaja competitiva, sino como un requisito esencial para la sostenibilidad y el éxito empresarial a largo plazo.

En resumen, la RSE tiene un impacto significativo y variado en la confianza del consumidor. Al abordar de manera auténtica y transparente los aspectos ambientales, sociales y éticos, las empresas pueden mejorar su reputación, aumentar la satisfacción y lealtad de sus clientes, y lograr una diferenciación duradera en el mercado. La confianza que se genera a través de la RSE no solo se traduce en mejores resultados económicos, sino que también contribuye a la construcción de una sociedad más justa y sostenible, donde consumidores y empresas colaboran para crear un valor compartido.

## **La RSE como impulsora de innovación en productos terminados**

La RSE obliga a las empresas a reconsiderar cómo sus productos impactan en el entorno y cómo pueden generar valor no solo económico, sino también social y ambiental. Este enfoque fomenta la creatividad y la búsqueda de nuevas soluciones para hacer productos más sostenibles, éticos y responsables. Los consumidores actuales son más informados y exigentes. Prefieren marcas que respeten el medio ambiente, promuevan la equidad social y adopten una producción ética. Esto obliga a las empresas a innovar en sus productos para satisfacer estas nuevas demandas. Ejemplo: el auge de productos veganos, ecológicos o de comercio justo.

La RSE promueve la inversión en tecnologías limpias, energías renovables y materiales biodegradables. Esta orientación favorece la innovación en diseño, empaque y funcionalidad de los productos terminados. Muchas iniciativas de RSE impulsan la colaboración con ONGs, universidades, comunidades locales y gobiernos. Esta interacción fomenta la co-creación de soluciones innovadoras, que se reflejan en productos más inclusivos y sostenibles.

## **Beneficios de la innovación impulsada por la RSE**

### **Para la empresa:**

- Diferenciación de marca.
- Mayor fidelización del cliente.
- Reducción de riesgos regulatorios.
- Mayor eficiencia en el uso de recursos

### **Para la sociedad:**

- Reducción del impacto ambiental
- Inclusión de grupos vulnerables en el consumo y producción
- Generación de empleos en sectores verdes e innovadores

## **La responsabilidad social en el comercio de prendas textiles y calzados**

En Ecuador, especialmente en ciudades como Guayaquil y Cuenca, las pequeñas y medianas empresas (PyMEs) del sector textil han comenzado a integrar principios de RSE en su gestión. Según un estudio realizado en Guayaquil, muchas de estas empresas aún carecen de conocimiento sobre la aplicación de instrumentos de RSE, aunque se observan esfuerzos por parte de asociaciones y organizaciones sin fines de lucro para brindar asesoría en este ámbito

En el sector del calzado, aunque se implementan prácticas éticas y laborales, la dimensión ambiental presenta niveles bajos de ejecución. Esto sugiere que, si bien existen esfuerzos en áreas como la ética y la filantropía, es necesario fortalecer el conocimiento y la aplicación de prácticas ambientales sostenibles

A nivel internacional, marcas como Zara, Mango y Primark han liderado iniciativas de economía circular en España, promoviendo la recolección y reciclaje de residuos textiles a través del programa "Re-Viste". Esta colaboración busca reducir el impacto ambiental y fomentar una gestión responsable de los productos al final de su vida útil.

La incorporación de la RSE en el comercio de prendas textiles y calzado no solo mejora la competitividad de las empresas, sino que también contribuye al desarrollo social y ambiental. Es fundamental que las empresas, especialmente las PyMEs, continúen fortaleciendo sus prácticas de RSE para satisfacer las expectativas de los consumidores y cumplir con las normativas ambientales y laborales vigentes.

## **RSE y su Atracción a la Retención de Talento Humano**

Para nadie es un secreto que los agentes más importantes en una organización son los miembros que la conforman. En la actualidad, puede darse de forma continua la rotación del talento humano, esto se debe a la insatisfacción del personal y como consecuencia se produce un deterioro de la estabilidad empresarial. La generación de estrategias de retención y atracción al talento humano es clave enfocada en la responsabilidad social empresarial, ya que su aplicación correcta determina la satisfacción del principal activo organizacional que son sus empleados.

Según (Suarez, 2025) menciona que, a diferencia de la sostenibilidad ambiental, que está en el centro de muchas agencias empresariales, la sostenibilidad social no siempre recibe la atención que merece. Sin embargo, un estudio reciente ha desarrollado una herramienta innovadora llamada S-Assessment, diseñada para evaluar y fortalecer este aspecto crucial dentro de las organizaciones. Y lo cierto es que las empresas que realmente entienden la importancia de este enfoque están marcando una diferencia significativa en la atracción y retención del talento.

La herramienta S-Assessment mide cinco dimensiones claves determinando el grado de sostenibilidad social de una empresa como:

- Salud y bienestar
- Igualdad de género
- Trabajo decente y crecimiento económico
- Reducción de desigualdades
- Producción y consumo responsable.

La responsabilidad social en las empresas si no llega a ser priorizada llegan a sufrir consecuencias drásticas, estas pueden ser desde una rotación alta en el personal hasta conflictos de reputación provocando una afectación directa en su competitividad en el mercado. Las organizaciones deben plantear estrategias para mitigar la falta de condiciones laborales dignas, la desigualdad salarial y la ausencia de una cultura inclusiva.

Los principales factores que inciden en la decisión del empleado a abandonar su cargo están en el clima organizacional, la relación con los supervisores, los horarios extenuantes, la relación vida-trabajo y la falta de reconocimiento laboral.

Lo que deja entrever, que la mayoría de los factores de rotación de profesionales, están relacionadas con el ambiente laboral y el salario emocional. Por lo tanto, es indispensable que, a la hora de diseñar políticas de atracción y retención, las organizaciones tengan en cuenta estos aspectos para mejorar las condiciones laborales. De igual forma se corroboró que el salario sigue siendo un factor importante a la hora de atraer o retener talento humano. (Meneses Pinto, 2019)

### **Estrategias de Atracción a la Retención de Talento Humano**

En una gestión contemporánea del talento humano, Chiavenato identifica que los procesos más importantes para atraer y retener a los empleados son los siguientes:

1. Admisión de Personal: Reclutamiento y Selección.
2. Adaptación de Personas: Diseño y Evolución de Desempeño.
3. Reconocimiento Laboral.
4. Desenvolvimiento de las Personas.
5. Retención del Personal: Capacitaciones.
6. Seguimiento de personas apoyados en los Sistemas de Información. (Meneses Pinto, 2019)

### **Factores que Impactan en la Retención del Talento Millennials**

Según Martín y García (2018, como se citó en Chávez Intriago, 2023), indica que los factores muy relevantes a la hora de retener empleados en cuanto a retención del talento millennials son los siguientes:

**La formación:** La capacitación es parte fundamental para la retención de talento dentro de las organizaciones, los empleados buscan adquirir nuevos conocimientos y de esta forma avanzar en sus habilidades de liderazgo.

**El desarrollo profesional o posibilidades de ascenso:** Son cruciales para mantener a los trabajadores, al recibir una promoción es una forma en el que la empresa reconozca su valiosa contribución en la organización.

**La remuneración:** La compensación refleja el nivel de satisfacción de los empleados con los salarios y beneficios que reciben, lo que influye de manera positiva en su decisión que permanezcan en la organización.

**El clima laboral:** Es esencial proporcionar un entorno de trabajo positivo y fomentar relaciones de confianza entre compañeros, lo que puede disminuir la probabilidad de que busquen nuevas oportunidades laborales. (pág. 39)

## **Casos De Éxito Patagonia**

Menciona (Brzovic Del Fierro, 2022) que uno de los casos de éxito en atraer y retener personal es la marca “outdoor” Patagonia, su marketing externo se alinea con la cultura interna, conectando los ideales de sus empleados con los valores corporativos. ofrece beneficios poco comunes en el mercado, como flexibilidad laboral (por ejemplo, permitir a los empleados surfear cuando la inspiración llega), reembolsos por transporte ecológico y pasantías ambientales remuneradas.

Esta coherencia entre lo que la empresa promueve y lo que sus empleados experimentan se traduce en una rotación voluntaria de solo el 6% entre su personal a tiempo completo, una cifra significativamente inferior al 35% promedio de la industria.

## **Casos De Éxito Samsung SDI**

Samsung SDI se centra en reclutar y retener recursos humanos nacionales e internacionales destacados para reforzar la competitividad en áreas de investigación tecnológica y asegurar motores de crecimiento futuro.

En particular, la importancia de asegurar los recursos humanos en las áreas de baterías y materiales eléctricos está creciendo en relación con las necesidades de competencia y tecnología de I+D avanzadas. (Enhancement of Internal, s.f.)

Samsung SDI implementa un sistema de gestión de personal que asegura una compensación justa basada en evaluaciones imparciales del desempeño, sin discriminación de género, ni rango. Realiza evaluaciones anuales centradas en objetivos y competencias para motivar a sus empleados.

Además, ofrece programas de desarrollo de liderazgo, como Samsung MBA para asociados y subgerentes y un E-MBA para gerentes, impartido por universidades coreanas. La empresa también promueve la competencia global de sus empleados a través de programas educativos en idiomas y culturas, utilizando un sistema estándar global (SPPM), para facilitar la comunicación efectiva.

## **4.5. Resultados**

El concepto de RSE ha trascendido la filantropía para integrarse en la gestión de *stakeholders* y las estrategias corporativas, buscando un equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental.

En estos mercados, los consumidores-ciudadanos demandan activamente respeto por el medio ambiente, comercio justo y derechos humanos, llegando incluso a acciones de protesta contra empresas percibidas como socialmente irresponsables.

La implementación de prácticas de RSE genera confianza en los consumidores al demostrar un compromiso ético y responsabilidad.

Esta confianza se construye a través de la transparencia, la coherencia entre acciones y palabras, la conexión emocional basada en valores compartidos, y una percepción de mayor calidad y diferenciación.

La confianza actúa como un mediador entre la percepción de la RSE y la lealtad del cliente que, además impulsa la innovación en productos terminados al motivar a las empresas a desarrollar soluciones más sostenibles y éticas, respondiendo a las demandas de consumidores informados.

Esto se traduce en la inversión en tecnologías limpias, materiales biodegradables y la colaboración para crear productos más inclusivos y sostenibles.

Herramientas como el S-Assessment evalúan la sostenibilidad social en dimensiones como salud y bienestar, igualdad de género y trabajo decente.

La falta de atención a la RSE puede generar alta rotación y problemas de reputación. Factores como el clima laboral, el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo son importantes para la retención, especialmente entre los *millennials*.

Empresas como Patagonia alinean su marketing externo con su cultura interna y ofrecen beneficios que fomentan la lealtad de los empleados. Samsung SDI se enfoca en una compensación justa, evaluaciones imparciales y programas de desarrollo de liderazgo para atraer y retener talento.



**CAPÍTULO V: LA RESPONSABILIDAD SOCIAL  
CORPORATIVA EN LA ERA DIGITAL:  
DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES PARA LAS  
EMPRESAS**



**Docente de la Universidad de Guayaquil**

Bárbara de Lourdes Sambonino García

**Estudiantes de Licenciatura en comercio Exterior**

Shamira Jamilec Asencio Limones  
Dennys Nashelly AucancelaTenelema  
Melany Alejandra García Purcachi  
Melanie Nicolasa Morales Ruiz

## 5.1. Resumen

Este capítulo analiza la reconfiguración de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en la era digital. La investigación se centra en comprender cómo las empresas pueden mantener su compromiso social en un entorno digital en constante evolución. Se empleó una metodología de revisión bibliográfica y análisis conceptual para examinar la literatura relevante. Los resultados revelan que la digitalización presenta desafíos y oportunidades para la RSC. Entre los desafíos se encuentran la desigualdad en el acceso tecnológico y la protección de la privacidad del usuario. Sin embargo, la digitalización ofrece ventajas como la mejora de la transparencia operativa, la capacidad de cuantificar el impacto de las acciones sociales y el establecimiento de conexiones efectivas. En conclusión, la integración de la RSC en el modelo de negocio digital es fundamental para destacar y prosperar en un mercado exigente. La RSC debe ser un componente intrínseco de la estrategia digital de cualquier organización moderna.

**Palabras clave:** Transformación digital, Responsabilidad Social Corporativa, ética de datos, impacto social, innovación.

## 5.2. Introducción

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) se define como el compromiso voluntario de las empresas para operar de manera ética, sostenible y consciente de las repercusiones de sus actividades tanto en la sociedad como en el medio ambiente. Este concepto trasciende la mera búsqueda de beneficios económicos, abarcando la generación de valor para la comunidad y la protección de los recursos naturales. Para comprender su relevancia actual, especialmente en la era digital, es fundamental trazar la evolución de la Responsabilidad Social a lo largo de diversas etapas históricas:

### **Primera etapa: Era Empresarial Temprana (Finales del siglo XIX - Principios del XX).**

En esta fase, la RSC se manifestaba principalmente a través de la filantropía personal de los empresarios, quienes realizaban donaciones a causas benéficas o fundaban instituciones sociales como hospitales o escuelas. La motivación solía ser caritativa o religiosa, y no existía una conexión formal entre estas acciones y la estrategia de negocio de la empresa. El enfoque era reactivo y esporádico, sin una conceptualización estructurada de la responsabilidad social.

(Guillermo, s. f.)

**Segunda etapa: Era de la Confianza Pública (Mediados del siglo XX).** Tras la Segunda Guerra Mundial y con el auge de las grandes corporaciones, la sociedad comenzó a exigir más a las empresas. Se empezó a reconocer que las decisiones empresariales tenían un impacto significativo en la comunidad y en el medio ambiente. En esta etapa, la RSC se centró en la noción de "buen ciudadano corporativo", priorizando el cumplimiento de las leyes y, en menor medida, la contribución al bienestar social a través de programas comunitarios o la mejora de las condiciones laborales. La comunicación de estas acciones era limitada y a menudo reactiva a la presión social. (Zorgle, 2024).

**Tercera etapa: Era de la Conciencia Social (Décadas de 1960 - 1980).** El aumento de la conciencia sobre los derechos civiles, la protección del medio ambiente y los derechos de los consumidores impulsó una mayor exigencia hacia las empresas. La RSC comenzó a ser vista no solo como filantropía, sino como una responsabilidad inherente a la operación empresarial. Surgieron los primeros códigos de conducta y las empresas empezaron a integrar, de forma incipiente, consideraciones éticas y sociales en sus procesos. Sin embargo, aún prevalecía un enfoque de cumplimiento normativo o de evitación de riesgos reputacionales. (Sostenibilidad, 2025)

**Cuarta etapa: Era de la Integración Estratégica (Décadas de 1990 - Principios del 2000).** En esta fase, la RSC dejó de ser vista como un gasto o una obligación para convertirse en una oportunidad estratégica. Las empresas comenzaron a entender que la gestión responsable podía generar valor de negocio, mejorar la reputación, atraer talento y diferenciar sus productos o servicios. Se desarrollaron herramientas de gestión de la RSC, informes de sostenibilidad y certificaciones. El concepto de "triple resultado" (económico, social y ambiental) ganó fuerza, buscando un equilibrio entre los tres pilares. (The 4 Main Types Of Corporate Social Responsibility Your Business Should Consider (And Why), s. f.)

**Quinta etapa: Era de la Transformación Digital y la Interconexión Global (Mediados de 2000 - Actualidad).** La irrupción de la era digital ha marcado un punto de inflexión en la concepción y la práctica de la RSC, dando origen a lo que se conoce como RSC Digital. Las acciones filantrópicas tradicionales o la participación en campañas comunitarias presenciales ya no son suficientes; las empresas deben demostrar coherencia y un compromiso palpable en los espacios

digitales donde interactúan con su entorno. La transformación digital ha permeado profundamente las dinámicas empresariales, con las redes sociales, las plataformas de comercio electrónico, la inteligencia artificial y el big data modificando radicalmente la interacción con clientes, empleados, proveedores y la sociedad en general (De Marchán, 2024).

En este nuevo escenario, la RSC debe integrar elementos cruciales como la salvaguarda de los datos personales, el respeto a la privacidad individual, la promoción de la inclusión digital para sectores vulnerables y la lucha activa contra la desinformación. Por consiguiente, la RSC digital va más allá de las buenas intenciones, exigiendo responsabilidad demostrable, transparencia en las operaciones y coherencia en el uso de la tecnología. La relevancia de la RSC digital en la actualidad es innegable, impulsada por las cambiantes expectativas sociales hacia las empresas. Los consumidores contemporáneos evalúan no solo la calidad de los productos o servicios, sino también la conducta ética de las marcas. Una empresa que compromete la privacidad de sus usuarios o disemina contenido engañoso puede sufrir un daño irreparable a su reputación en un lapso breve. Las redes sociales, aunque herramientas valiosas, se han convertido en plataformas donde los errores se magnifican y las buenas prácticas se hacen igualmente visibles. La forma en que una empresa se desenvuelve en el entorno digital ha adquirido una importancia equiparable a sus acciones en el mundo físico.

Además, la digitalización ha introducido nuevos riesgos y responsabilidades para las empresas. La ciberseguridad, por ejemplo, se ha consolidado como una preocupación constante tanto para las organizaciones como para los usuarios. La filtración de información sensible no solo implica consecuencias legales, sino que también plantea serios dilemas éticos. Asimismo, el uso de algoritmos y sistemas automatizados suscita interrogantes sobre la equidad, la potencial discriminación y la necesidad de transparencia en su funcionamiento. En este contexto, la RSC digital no puede considerarse un mero añadido estético, sino un eje estratégico fundamental que permite a las empresas construir confianza, fortalecer su reputación y adaptarse a un entorno cada vez más exigente y tecnológicamente avanzado.

El presente trabajo se propone como objetivo principal analizar de manera crítica la adaptación de la responsabilidad social corporativa a las transformaciones impuestas por la era digital. Esto implica examinar los desafíos que emergen con la proliferación de las tecnologías de la información

y la comunicación, y proponer estrategias que permitan a las empresas actuar de manera responsable dentro de estos nuevos marcos operativos. Se busca también reflexionar sobre la manera en que las prácticas digitales, tanto positivas como negativas, pueden influir directamente en la imagen corporativa y en la sostenibilidad a largo plazo de una empresa. Para lograr este objetivo, se analizarán casos reales de empresas que han enfrentado situaciones complejas en el entorno digital, ya sea por vulneraciones de la privacidad, por el uso irresponsable de las redes sociales o por la implementación exitosa de proyectos de inclusión digital. A partir de estos ejemplos concretos, se espera generar una discusión crítica, actualizada y realista que permita comprender cómo la ética empresarial debe evolucionar en los nuevos tiempos sin perder su esencia fundamental.

El alcance de este análisis se centrará exclusivamente en la responsabilidad social corporativa desde una perspectiva digital, dejando de lado las prácticas tradicionales de RSC enfocadas en donaciones, voluntariado presencial o actividades comunitarias físicas. En cambio, se priorizarán aspectos como la comunicación ética en redes sociales, el respeto a la privacidad de los datos personales, la inclusión tecnológica de grupos marginados, la promoción de la alfabetización digital y la implementación de políticas claras de ciberseguridad. El enfoque adoptado será general y global, evitando una profundización en legislaciones específicas de cada país, con el fin de ofrecer una visión más amplia y aplicable a empresas de diversos sectores y contextos geográficos. De esta manera, se busca que los resultados del análisis sirvan como guía de reflexión para cualquier organización que aspire a fortalecer su compromiso ético en la era digital.

En un mundo donde la tecnología avanza a un ritmo vertiginoso, la RSC digital se ha convertido en un área crucial tanto para la gestión empresarial como para la investigación académica. Universidades, centros de estudios y expertos en ética empresarial convergen en la necesidad de repensar los marcos conceptuales tradicionales para adaptarlos al nuevo entorno digital. Este trabajo contribuye a esa reflexión, aportando una mirada crítica y propositiva desde el contexto actual, con el fin de fomentar una conciencia ética en las decisiones corporativas relacionadas con el uso de la tecnología. La sociedad contemporánea no solo demanda productos o servicios de calidad, sino que también espera que las empresas asuman un rol activo en la construcción de un entorno digital más justo y seguro. La creciente conciencia sobre el uso de datos, los algoritmos que influyen en la información que se consume en redes sociales y los valores

promovidos por las marcas han obligado a las empresas a revisar sus políticas internas y a desarrollar nuevas estrategias de responsabilidad social adaptadas al contexto digital. Un simple "código de ética" archivado ya no es suficiente; se requiere demostrar con acciones visibles y concretas el respeto por los derechos digitales de los usuarios (Maldonado & Fernando, 2023).

En este contexto, la transparencia digital emerge como una de las principales exigencias de la sociedad. Las empresas que son claras y honestas en la forma en que recopilan, procesan y protegen los datos personales de sus usuarios generan un mayor nivel de confianza. Lo mismo ocurre con aquellas organizaciones que reconocen públicamente sus errores y demuestran una disposición genuina para corregirlos. Esta cultura de rendición de cuentas fortalece el vínculo entre la empresa y la sociedad, contribuyendo a una reputación sólida y sostenible a largo plazo. Otro aspecto fundamental dentro de la RSC digital es el firme compromiso con la inclusión tecnológica. En muchas sociedades, persisten significativas brechas de acceso y uso de la tecnología en diversos sectores de la población, particularmente en comunidades rurales, entre personas mayores o en grupos con un menor nivel educativo. Las empresas tienen la capacidad y la responsabilidad de desempeñar un papel activo en la reducción de estas brechas a través de iniciativas de alfabetización digital, el acceso gratuito a plataformas educativas o el diseño de productos y servicios que sean universalmente accesibles. Promover la inclusión no es solo una cuestión ética fundamental, sino también una estrategia inteligente, ya que amplía el mercado potencial y fortalece la imagen de la empresa como un agente positivo de cambio social. Las empresas que optan por ignorar estas desigualdades corren el riesgo de quedar rezagadas en un entorno donde la equidad digital es un valor cada vez más apreciado y demandado (Maqbool, s. f.).

### **5.3. Metodología**

El presente capítulo se fundamenta en una metodología robusta y multifacética, diseñada para ofrecer una comprensión exhaustiva de la intrincada relación entre la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y la dinámica transformadora de la era digital. Para lograr este objetivo, se ha adoptado un enfoque metodológico que combina la amplitud y el rigor de una revisión bibliográfica sistemática y exhaustiva con la profundidad y la contextualización proporcionadas por un análisis cualitativo comparativo de estudios de caso relevantes. Se considera que esta sinergia metodológica es particularmente pertinente para sintetizar el estado

actual del conocimiento académico y profesional en este campo en constante evolución, permitiendo la identificación tanto de los desafíos apremiantes que enfrentan las organizaciones empresariales como de las oportunidades significativas que la digitalización presenta para la promoción de prácticas socialmente responsables.

El núcleo de la metodología reside en la realización de una revisión bibliográfica sistemática, un proceso meticuloso que implica la agregación, la evaluación crítica y la síntesis de una vasta gama de perspectivas teóricas y hallazgos empíricos que han sido publicados durante los últimos cinco años, abarcando el periodo comprendido entre 2020 y 2025. Este enfoque estructurado facilita la identificación de las principales corrientes de pensamiento que informan el debate académico en la intersección de la RSC y la transformación digital, la elucidación de los debates centrales que aún persisten y la detección de las tendencias emergentes que están moldeando la forma en que las empresas conciben e implementan sus estrategias de responsabilidad social en el entorno digital.

Para complementar la visión panorámica ofrecida por la revisión bibliográfica, se integrará un componente de análisis cualitativo comparativo de estudios de caso. Este método permitirá un examen en profundidad de ejemplos específicos y concretos de cómo diversas organizaciones empresariales, operando en diferentes sectores y contextos, están abordando los desafíos particulares que plantea la RSC en la era digital y, de manera igualmente importante, cómo están capitalizando las oportunidades únicas que este entorno ofrece para fortalecer su compromiso social y ambiental. El análisis comparativo de estos casos permitirá la identificación de patrones recurrentes en las estrategias adoptadas, la documentación de las mejores prácticas que han demostrado ser efectivas y la extracción de posibles lecciones aprendidas que puedan ser de utilidad para otras organizaciones que buscan navegar por este complejo panorama.

## **5.4.Diseño de investigación**

El diseño de la investigación es un estudio cualitativo exploratorio y descriptivo que se basa en una revisión exhaustiva de la literatura y un análisis comparativo de estudios de caso. Este enfoque busca sintetizar el conocimiento actual sobre la RSC en la era digital, identificar desafíos y oportunidades, y comprender cómo las empresas navegan este panorama en diversos contextos político-económicos. La elección de este diseño se justifica por la naturaleza emergente

y compleja del tema, que requiere una mayor comprensión de sus dimensiones y patrones. El estudio exploratorio permitirá delimitar el fenómeno y generar hipótesis, mientras que el descriptivo ofrecerá una visión detallada del estado actual del conocimiento, considerando los contextos político-económicos. Las ventajas incluyen la riqueza de datos, la flexibilidad, la generación de conocimiento y la consideración del contexto.

Las desventajas son la generalizabilidad limitada, la subjetividad y la dependencia de la literatura existente. Se priorizará el uso de fuentes primarias, especialmente artículos académicos que consideren los contextos político-económicos, y el análisis de casos también tomará en cuenta estos contextos. El proceso de recolección y análisis de datos será iterativo y reflexivo, incluyendo lectura detallada, codificación, análisis temático, análisis comparativo de casos e integración y síntesis de los hallazgos. En resumen, este diseño permitirá alcanzar los objetivos del capítulo al ofrecer una comprensión profunda y contextualizada de la RSC en la era digital.

## **5.5.Desarrollo**

Si bien los beneficios intrínsecos de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y el desarrollo sostenible se presentan como un horizonte deseable y éticamente imperativo para las organizaciones modernas, la traducción de estos principios en acciones concretas y efectivas a menudo se ve obstaculizada por una serie de desafíos inherentes a la complejidad operativa y cultural de las empresas. La implementación exitosa de la RSE y el desarrollo sostenible no es un proceso lineal ni sencillo, sino que requiere un compromiso profundo y sostenido, una adaptación estratégica integral y una colaboración activa con diversos grupos de interés.

Uno de los primeros y fundamentales obstáculos que enfrentan las empresas es la falta de conciencia y comprensión sobre la verdadera magnitud y el potencial estratégico de la RSE y el desarrollo sostenible. En muchos casos, la percepción de la RSE se limita a iniciativas filantrópicas aisladas o al cumplimiento normativo mínimo, sin una comprensión profunda de cómo estos principios pueden integrarse en el núcleo del modelo de negocio para generar valor a largo plazo. Superar este desafío requiere una labor educativa exhaustiva dirigida a todas las partes interesadas, desde la alta dirección hasta los empleados de base. (Macias et al., 2019)

Esto implica desarrollar la capacidad interna a través de programas de formación, talleres y la incorporación de expertos en sostenibilidad que puedan articular la importancia y los beneficios tangibles de la RSE, como la mejora de la reputación, la atracción de talento, la reducción de riesgos operativos y la identificación de nuevas oportunidades de mercado. La conciencia y la comprensión son los cimientos sobre los cuales se puede construir una cultura empresarial genuinamente responsable y sostenible.

En segundo lugar, la resistencia al cambio dentro de las organizaciones se erige como un impedimento significativo para la adopción de la RSE. La integración de prácticas sostenibles a menudo exige una revisión profunda de los procesos operativos, la cultura organizacional y la mentalidad de los empleados. Los hábitos arraigados, el temor a lo desconocido y la percepción de que la RSE implica costos adicionales sin un retorno claro pueden generar oposición al cambio por parte de diversos actores, incluyendo empleados, directivos e incluso accionistas centrados en resultados financieros a corto plazo. Para mitigar esta resistencia, es crucial implementar estrategias eficaces de gestión del cambio que involucren la comunicación transparente de los beneficios a largo plazo, la participación activa de los empleados en el diseño e implementación de iniciativas de RSE, el liderazgo ejemplar de la alta dirección y la demostración de casos de éxito internos y externos. (Plaza, 2025)

Un cambio cultural profundo y gradual, basado en la convicción y la participación, es esencial para arraigar la RSE en el ADN de la organización. La limitación de recursos, tanto financieros como humanos, representa un desafío particularmente apremiante para las pequeñas y medianas empresas (PYMES).

La implementación de iniciativas de RSE puede percibirse como una carga adicional que desvía recursos escasos de las actividades principales del negocio. Sin embargo, es fundamental reconocer que existen opciones rentables y creativas para integrar la sostenibilidad, como la implementación de medidas de eficiencia energética que reducen costos operativos, la promoción de programas de voluntariado de empleados que fortalecen el compromiso y la colaboración interna, y la adopción de prácticas de economía circular que optimizan el uso de recursos y minimizan los residuos.

Además, la colaboración con otras empresas, organizaciones no gubernamentales y entidades gubernamentales puede permitir el acceso a recursos compartidos, conocimientos especializados y oportunidades de

financiación conjunta. Superar las limitaciones de recursos requiere un enfoque pragmático y la búsqueda de soluciones innovadoras y colaborativas. Para las empresas con cadenas de suministro globales complejas, garantizar prácticas laborales y de abastecimiento responsables en toda su cadena de valor se convierte en un desafío de gran magnitud. La dispersión geográfica de los proveedores, las diferencias en las regulaciones laborales y ambientales, y la falta de transparencia en las operaciones de los proveedores pueden dificultar el seguimiento y la verificación del cumplimiento de los estándares de RSE.

Abordar este desafío exige un compromiso firme con la debida diligencia, la implementación de códigos de conducta para proveedores, la realización de auditorías y evaluaciones periódicas, y el establecimiento de mecanismos de retroalimentación y colaboración con los proveedores para promover la mejora continua. La transparencia en la cadena de suministro y la construcción de relaciones a largo plazo con proveedores comprometidos con la RSE son cruciales para mitigar los riesgos y promover prácticas comerciales responsables a nivel global. (Sydle, 2020)

Finalmente, la medición y el reporte del impacto de las iniciativas de RSE se presentan como un desafío metodológico y comunicacional. Evaluar con precisión el desempeño social y ambiental de una empresa y comunicar eficazmente el progreso a las partes interesadas puede ser complejo debido a la diversidad de indicadores, la falta de estándares universales y la dificultad para cuantificar algunos impactos intangibles.

Para superar este obstáculo, las empresas necesitan establecer marcos de medición sólidos y sistemas de presentación de informes transparentes y creíbles. La adopción de marcos estandarizados como la Global Reporting Initiative (GRI) o el Sustainability Accounting Standards Board (SASB) puede proporcionar orientación valiosa en este ámbito, facilitando la comparabilidad y la rendición de cuentas. (Novotny, 2025)

Además, la integración de métricas de RSE en los informes financieros y de gestión puede demostrar el valor estratégico de la sostenibilidad y fortalecer la confianza de los inversores y otros stakeholders.

## Resultados

La superación efectiva de los desafíos y obstáculos inherentes a la implementación de la RSE y el desarrollo sostenible no solo es una demostración

de compromiso ético, sino que también conduce a una serie de resultados positivos y transformadores que benefician a las empresas, a la sociedad en su conjunto y al medio ambiente. Al abordar proactivamente estos retos, las organizaciones pueden desbloquear todo el potencial estratégico de la RSE, convirtiéndola en una fuente de ventaja competitiva sostenible y en un motor fundamental para la creación de valor a largo plazo.

En primer lugar, una gestión eficaz de los desafíos de la RSE fortalece y dinamiza la reputación corporativa de manera significativa. Las empresas que demuestran un compromiso genuino y consistente con los principios de la sostenibilidad y la responsabilidad social construyen una imagen positiva, auténtica y creíble ante sus diversos stakeholders, incluyendo clientes, empleados, inversores y la comunidad en general. Esta reputación sólida se traduce en una mayor lealtad por parte de los clientes, una mayor capacidad para atraer y retener talento humano de alta calidad, un acceso más favorable a las fuentes de financiación y una mayor resiliencia ante posibles crisis reputacionales. Las empresas que son percibidas como éticas, responsables y comprometidas con el bienestar social y ambiental disfrutan de un mayor nivel de confianza y credibilidad, lo que las posiciona de manera favorable en un mercado cada vez más consciente y exigente.

En segundo lugar, la superación de la resistencia al cambio dentro de las organizaciones y la inversión estratégica en la comprensión profunda de los principios de la RSE optimizan significativamente la calidad de la toma de decisiones a todos los niveles. Una cultura empresarial que está genuinamente impregnada de principios de sostenibilidad fomenta una visión a largo plazo y una consideración más integral y holística de los impactos sociales y ambientales en la formulación de decisiones estratégicas.

La integración de la RSE en los procesos de planificación y operación de la empresa conduce a una mejor identificación y gestión de los riesgos operativos y reputacionales, a la detección de nuevas y prometedoras oportunidades de innovación en productos, servicios y procesos, y a la optimización de la eficiencia operativa en el uso de recursos. Las empresas que adoptan una mentalidad centrada en la sostenibilidad están mejor equipadas para anticipar las tendencias cambiantes del mercado, cumplir de manera proactiva con las regulaciones futuras y, en última instancia, crear valor compartido para todos sus stakeholders.

En tercer lugar, la gestión proactiva de las limitaciones de recursos, a través de

la promoción de la innovación y el fomento de la colaboración con otras organizaciones, genera ahorros de costos significativos, mejora la eficiencia en el uso de los recursos y fomenta la adopción de modelos de negocio basados en los principios de la economía circular.

La implementación de prácticas sostenibles, como la reducción del consumo de energía y agua, la minimización de la generación de residuos y el diseño de productos duraderos y fácilmente reciclables, no solo disminuye el impacto ambiental negativo de las operaciones empresariales, sino que también reduce los costos operativos y mejora la rentabilidad a largo plazo. La colaboración estratégica con otras empresas, organizaciones no gubernamentales y entidades gubernamentales permite el acceso a conocimientos especializados, tecnologías innovadoras y recursos compartidos, maximizando así el impacto de las iniciativas de RSE con una inversión potencialmente menor.

En cuarto lugar, abordar la complejidad inherente a las cadenas de suministro globales a través de la promoción de la transparencia y el fomento de la colaboración estrecha con los proveedores conduce a la mitigación efectiva de los riesgos laborales y ambientales asociados a la producción, a la mejora de la calidad de los productos y al fortalecimiento de la reputación de la marca a nivel mundial. Un compromiso firme con la adopción de prácticas de abastecimiento responsables garantiza que los productos se fabriquen en condiciones éticas y sostenibles a lo largo de toda la cadena de valor, lo que reduce significativamente el riesgo de escándalos y daños a la reputación corporativa. La colaboración activa con los proveedores para mejorar sus propias prácticas de RSE también puede fomentar la innovación y la creación de valor compartido a lo largo de toda la cadena de suministro.

Finalmente, la implementación de marcos sólidos y transparentes para medir y reportar el impacto de las iniciativas de RSE genera una mayor transparencia y rendición de cuentas ante los stakeholders, lo que a su vez fortalece la confianza y la credibilidad de la empresa. La comunicación clara, concisa y creíble del desempeño social y ambiental permite a las empresas demostrar de manera efectiva su compromiso con los principios de la sostenibilidad y evidenciar el valor tangible de sus iniciativas de RSE. Esta transparencia no solo mejora la reputación corporativa, sino que también facilita la toma de decisiones informadas por parte de los inversores, los clientes y otros stakeholders relevantes, fomentando un diálogo constructivo.





## **CAPÍTULO VI: ÉTICA EMPRESARIAL, COMERCIO, ADMINISTRACIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SIGLO XXI**



**Docente de la Universidad de Guayaquil**

Guido Homero Poveda Burgos

**Estudiantes de Licenciatura en comercio Exterior**

Kathya Melissa Romero Colcha  
Said Dylan Quiroz Mendoza  
Jorge Alexander Veira Pincay  
Nataly Martha Vallejo Demera

## 6.1. Resumen

Bajo el previo análisis de la investigación que se analiza que la interrelación entre ética empresarial, comercio, administración y responsabilidad social en el contexto del siglo XXI. Se justifica por la creciente demanda de las prácticas empresariales sostenibles, transparentes y éticamente responsables en un entorno globalizado y tecnológicamente avanzado. En el objetivo es comprender cómo las empresas pueden integrar estos pilares para generar valor económico y social. En base de la metodología utilizada fue de enfoque cualitativo, basada en revisión documental, estudios de caso y análisis comparativo de modelos éticos y de responsabilidad social. Entre los principales resultados que se identificó que las empresas con una gestión ética sólida y compromiso con la responsabilidad social presentan mejor reputación, sostenibilidad y competitividad. Entendemos que las conclusiones se destacan en la necesidad de un liderazgo basado en valores, políticas éticas coherentes y estrategias de RSE alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

**Palabras clave:** ética empresarial, comercio, administración, responsabilidad social, sostenibilidad.

## 6.2. Introducción

La ética empresarial, la responsabilidad social corporativa (RSC) y su integración en la administración y el comercio del siglo XXI representan pilares fundamentales para la sostenibilidad y competitividad de las organizaciones. Estos conceptos, aunque interrelacionados, tienen roles distintivos: la ética empresarial se enfoca en principios morales que guían decisiones internas, mientras la RSC se orienta al impacto externo en sociedad y medio ambiente, según se destaca en múltiples análisis académicos.

La ética empresarial ya no se limita a normas abstractas o principios morales opcionales, sino que constituye un marco imprescindible para tomar decisiones que impactan directamente a empleados, clientes, comunidades y al medio ambiente. De igual manera, el comercio moderno exige prácticas justas, inclusivas y respetuosas de los derechos humanos, al tiempo que la administración empresarial debe adaptarse a modelos más horizontales,

participativos y orientados a la sostenibilidad. La responsabilidad social, por su parte, ha evolucionado de ser un componente periférico a convertirse en un eje estratégico para construir reputación, fidelizar a los consumidores y generar valor compartido.

En el contexto global del siglo XXI, las empresas enfrentan desafíos cada vez más complejos que van más allá del simple objetivo de generar beneficios económicos. Factores como la globalización, el cambio climático, la revolución digital y el escrutinio público constante han transformado profundamente las expectativas sociales hacia las organizaciones. En este nuevo entorno, conceptos como la ética empresarial, el comercio responsable, la administración sostenible y la responsabilidad social corporativa se han convertido en pilares fundamentales para lograr una gestión efectiva, transparente y alineada con los valores sociales contemporáneos.

En el siglo XXI, la globalización, los avances tecnológicos y las crecientes demandas sociales han transformado la manera en que las empresas operan. La ética empresarial, el comercio justo, la administración responsable y la responsabilidad social corporativa (RSC) se han convertido en pilares fundamentales para el éxito sostenible de las organizaciones.

Las empresas ya no son evaluadas únicamente por su rentabilidad, sino también por su impacto en la sociedad y el medio ambiente. Los consumidores, inversionistas y reguladores exigen transparencia, prácticas éticas y compromiso con el desarrollo sostenible.

En el dinámico y complejo entorno global del siglo XXI, las empresas enfrentan desafíos que van más allá de la rentabilidad financiera. La globalización, el avance tecnológico, las crecientes expectativas sociales y la presión por la sostenibilidad han transformado la manera en que las organizaciones operan y se relacionan con su entorno. En este contexto, la ética empresarial, el comercio responsable, la administración eficiente y la responsabilidad social corporativa se han convertido en pilares fundamentales para lograr una gestión organizacional equilibrada y sostenible. (Marrugo)

Las decisiones empresariales ya no pueden medirse únicamente por su impacto económico; ahora es indispensable considerar sus efectos sociales, ambientales y éticos. La conducta de las empresas, tanto a nivel local como internacional, es

observada con creciente atención por consumidores, gobiernos, inversionistas y comunidades, quienes exigen transparencia, integridad y compromiso con el bienestar común. Así, la ética y la responsabilidad social ya no son opcionales ni accesorias, sino elementos estratégicos clave que influyen directamente en la competitividad y reputación corporativa.

Este trabajo analiza la evolución e interrelación de estos conceptos —ética empresarial, comercio, administración y responsabilidad social— desde una perspectiva contemporánea, resaltando su importancia para el desarrollo sostenible y el fortalecimiento de las organizaciones en un mundo cada vez más interconectado y consciente.

En el siglo XXI, la ética empresarial, el comercio, la administración y la responsabilidad social han adquirido una relevancia sin precedentes. En un mundo globalizado, donde las organizaciones operan en entornos cada vez más complejos y competitivos, la integridad, la transparencia y el compromiso con el bienestar social y ambiental se han convertido en pilares fundamentales para el éxito sostenible.

Los consumidores, inversionistas y reguladores exigen hoy más que nunca que las empresas no solo busquen beneficios económicos, sino que también asuman su rol como agentes de cambio positivo. La responsabilidad social empresarial (RSE) ya no es una opción, sino una necesidad estratégica que influye en la reputación, la lealtad del cliente y la perdurabilidad de las organizaciones.

Este contexto plantea desafíos y oportunidades para la administración moderna, que debe equilibrar la eficiencia operativa con principios éticos sólidos, fomentando prácticas comerciales justas y sostenibles. En este libro, exploraremos cómo la ética empresarial y la RSE están redefiniendo el comercio y la gestión en el siglo XXI, analizando casos, tendencias y marcos teóricos que guían a las empresas hacia un futuro más responsable y humano.

La empresa del siglo XXI ha dejado de ser una simple unidad económica dedicada a maximizar beneficios para sus accionistas. Hoy, se le exige ser un actor social activo, transparente en sus acciones, éticamente coherente y ambientalmente responsable. En un entorno donde las fronteras entre lo local y lo global se difuminan, y donde los impactos de las decisiones corporativas

trascienden geografías y generaciones, el rol de las organizaciones debe repensarse profundamente.

La ética empresarial ya no puede reducirse a un código escrito que se ignora en la práctica; debe traducirse en decisiones cotidianas que respondan a las tensiones reales entre eficiencia, legalidad y justicia. El comercio internacional, por su parte, plantea interrogantes sobre el respeto a los derechos humanos, la equidad en el intercambio de bienes, y la sostenibilidad de las cadenas productivas. La administración moderna, inmersa en un entorno de datos masivos, automatización y disrupción tecnológica, se enfrenta al reto de combinar innovación con principios morales. Y la responsabilidad social ya no puede concebirse como una estrategia de marketing reputacional, sino como un imperativo estratégico que exige consistencia, medición y resultados tangibles.

La relevancia de estos temas no radica solo en su valor ético o filosófico, sino en su profundo impacto económico, legal y político. Los escándalos empresariales, las crisis ambientales provocadas por industrias negligentes y el creciente poder regulador de los consumidores están cambiando las reglas del juego. La confianza, antes asumida, ahora debe ganarse.

Este trabajo examina críticamente cómo la ética, el comercio, la administración y la responsabilidad social interactúan y evolucionan en un mundo marcado por la incertidumbre, la polarización y la urgencia climática. Más que una tendencia pasajera, estos conceptos configuran el nuevo paradigma de gestión organizacional y constituyen el núcleo de un capitalismo que, si quiere sobrevivir, debe transformarse radicalmente. (Lahoz, 2022)

### **6.3. Metodología**

Para abordar un tema tan complejo y multidimensional como la ética empresarial, el comercio, la administración y la responsabilidad social en el siglo XXI, se optó por una metodología de tipo cualitativo y exploratorio, que permite comprender fenómenos sociales desde una perspectiva crítica y contextual. Este enfoque no busca establecer relaciones causales rígidas, sino interpretar cómo

las empresas y sus actores enfrentan dilemas éticos, desafíos administrativos y presiones sociales y ambientales en contextos reales.

El presente estudio adopta un enfoque cualitativo de carácter exploratorio y analítico, con el objetivo de comprender en profundidad las dinámicas y relaciones entre la ética empresarial, el comercio, la administración y la responsabilidad social en el contexto del siglo XXI. Este enfoque permite analizar fenómenos complejos que no pueden ser explicados únicamente mediante datos cuantitativos, como lo son los valores éticos, las prácticas de gestión socialmente responsables y el comportamiento corporativo frente a los desafíos globales.

La elección de este enfoque se justifica por la necesidad de captar las dimensiones normativas, contextuales y culturales que influyen en las prácticas empresariales actuales. Además, se reconocen las particularidades regionales y sectoriales, así como los marcos político-económicos que condicionan el accionar de las empresas. De esta manera, se logra una visión más holística y contextualizada del fenómeno en estudio.

## **Diseño de investigación**

El diseño de la investigación se estructura a partir de una revisión crítica y sistemática de literatura especializada, priorizando el uso de fuentes primarias tales como estudios de caso, informes institucionales, entrevistas a líderes empresariales, códigos éticos corporativos y documentos normativos. Asimismo, se han seleccionado artículos académicos y ensayos que utilizan fuentes primarias y que contextualizan sus hallazgos dentro de marcos político-económicos específicos, ya que esto permite una comprensión más precisa y relevante de los fenómenos analizados.

La estrategia de análisis se fundamenta en la triangulación de información proveniente de distintas disciplinas ética, economía, administración y ciencias sociales, lo cual permite contrastar y enriquecer las perspectivas teóricas. Entre las técnicas empleadas se encuentran el análisis de contenido, la comparación

temática y el método hermenéutico, útiles para interpretar documentos normativos y discursos empresariales desde una óptica crítica y contextualizada. (Calvo, 2014)

### **Justificación del enfoque metodológico**

Se eligió un enfoque cualitativo porque la ética empresarial y la responsabilidad social no pueden medirse solo en cifras o indicadores cuantitativos. Estos fenómenos implican valores, percepciones, tensiones, discursos y decisiones que varían según el contexto sociopolítico, cultural y económico. Entender por qué una empresa decide actuar de forma responsable (o no hacerlo), cómo enfrentan los líderes sus dilemas éticos, o de qué manera se interpretan los principios de sostenibilidad en distintas industrias, requiere una mirada flexible, interpretativa y crítica.

El diseño documental, además, permite comparar discursos oficiales con acciones reales, y así detectar posibles incongruencias entre lo que las empresas dicen y lo que efectivamente hacen, lo que es especialmente útil al estudiar temas como el greenwashing, la ética digital o el impacto real de la responsabilidad social empresarial. (Pino, 2024)

### **Justificación Metodológica**

- **Ventajas:**

- El uso de fuentes primarias garantiza un análisis actualizado y basado en evidencia empírica, evitando generalizaciones.
- La combinación de métodos cualitativos (análisis de discurso, estudios de caso) y cuantitativos (datos estadísticos) permite una comprensión integral del fenómeno.
- La consideración del contexto político-económico (globalización, crisis climática, regulaciones) enriquece el estudio al vincular la teoría con la realidad empresarial.

- **Limitaciones:**

- Las fuentes primarias pueden ser difíciles de acceder debido a

- restricciones corporativas o falta de transparencia en ciertas industrias.
- Los sesgos en informes empresariales (greenwashing, informes de RSE idealizados) requieren un análisis crítico y contrastación con fuentes independientes.
- La rapidez de los cambios normativos y sociales exige una constante actualización de los datos.

## **Enfoque Analítico**

Se empleará un marco teórico interdisciplinario, integrando:

- Teorías de la ética empresarial (enfoques deontológicos, utilitaristas).
- Economía política (impacto del neoliberalismo, desigualdad).
- Teorías de la administración sostenible (Triple Bottom Line, Stakeholder Theory).

## **Herramientas y técnicas complementarias**

Se recurrió a técnicas de análisis de contenido para identificar patrones discursivos comunes, por ejemplo, el uso de términos como "sostenibilidad", "valores", "impacto social" o "innovación ética" en los informes corporativos. También se aplicaron métodos comparativos para contrastar el comportamiento de empresas de distintos tamaños, sectores o regiones frente a dilemas similares, como el trato a los trabajadores, el uso de inteligencia artificial o la gestión de residuos. (Herrera) 2011

## **6.4.Desarrollo**

La Ética Empresarial, Comercio, Administración y Responsabilidad Social en el Siglo XXI. Esta versión está diseñada para integrarse a un trabajo académico de nivel universitario o de posgrado, y puede ser ampliada o adaptada con estudios de caso y citas específicas según sea necesario. (Zulia, 2020)

### **¿Qué es la ética empresarial?**

La ética empresarial se refiere al conjunto de principios morales y normas que orientan el comportamiento de las empresas y sus miembros en la toma de

decisiones. Implica actuar con honestidad, justicia, transparencia y respeto hacia todas las partes interesadas.

## Nuevos dilemas éticos

En el siglo XXI, han surgido dilemas éticos más complejos: uso de datos personales, inteligencia artificial, inclusión laboral, equidad de género, cadenas de suministro responsables, y evasión fiscal mediante paraísos fiscales. Las decisiones empresariales ya no solo afectan a los accionistas, sino a comunidades enteras, ecosistemas, y generaciones futuras.

## Códigos de ética y cultura organizacional

Muchas empresas han adoptado códigos de ética y mecanismos de cumplimiento (compliance) para prevenir prácticas corruptas o dañinas. Sin embargo, estos documentos solo son efectivos cuando se integran en la cultura organizacional y se promueven activamente desde la alta dirección, con coherencia entre discurso y acción.

## Comercio Global y Responsabilidad Ética

- Globalización y cadenas de valor

El comercio internacional permite a las empresas acceder a nuevos mercados, reducir costos y aumentar su competitividad. Sin embargo, también ha expuesto problemáticas éticas, como la explotación laboral en países en desarrollo, prácticas de dumping ambiental, y asimetrías entre regulaciones nacionales.

- Comercio justo y sostenible

Ante estos desafíos, han emergido movimientos como el comercio justo, que busca condiciones equitativas para productores y trabajadores en países en desarrollo. Las certificaciones éticas y sostenibles (Fairtrade, Rainforest Alliance, etc.) se han convertido en herramientas clave para consumidores y empresas responsables.

- Comercio digital y responsabilidad de plataformas

El auge del comercio electrónico y las plataformas digitales plantea nuevos retos éticos: competencia desleal, precarización del trabajo, uso indebido de datos, y

concentración del poder económico en pocas empresas tecnológicas. La ética empresarial hoy también debe incluir una ética digital.

## Administración Responsable en el Siglo XXI

- Transformación del rol del administrador

Tradicionalmente, la administración se enfocaba en la eficiencia, productividad y maximización del beneficio. Sin embargo, el administrador actual debe liderar organizaciones hacia la sostenibilidad, inclusión y transparencia, con una visión sistémica y de largo plazo.

- Liderazgo ético y consciente

El liderazgo ético implica tomar decisiones no solo legales, sino moralmente responsables, y ser coherente con los valores que se promueven. El liderazgo consciente va más allá: busca generar un impacto positivo en todos los niveles (económico, humano, social y ambiental).

- Gobernanza y rendición de cuentas

Una administración responsable requiere estructuras sólidas de gobernanza, mecanismos efectivos de rendición de cuentas, auditorías sociales y ambientales, y participación activa de los stakeholders. La transparencia es clave para generar confianza.

## Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y Sostenibilidad

- De la filantropía a la estrategia corporativa

En sus inicios, la RSC se entendía como un conjunto de acciones voluntarias filantrópicas. Hoy, se considera parte integral de la estrategia empresarial, alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, e incorporada a los modelos de negocio.

- Triple resultado (Triple Bottom Line)

Las empresas responsables buscan generar valor en tres dimensiones: económica, social y ambiental. Este enfoque —también conocido como triple resultado— exige indicadores y métricas más amplias que el beneficio económico.

- Economía circular y regenerativa

La sostenibilidad en el siglo XXI implica avanzar de un modelo lineal (extraer-usar-desechar) a un modelo circular, en el cual los recursos se reutilizan, se minimizan los residuos, y se regenera el capital natural. Muchas empresas están adoptando prácticas como el ecodiseño, logística inversa y cero emisiones netas.

## Desafíos actuales y perspectivas futuras

- Greenwashing y ética de la comunicación

Uno de los principales riesgos actuales es el greenwashing: presentar prácticas como sostenibles cuando no lo son. La ética empresarial también exige honestidad en la comunicación, sin manipular a consumidores ni inversionistas.

- Inversión ética y ESG

Los criterios ESG (Environmental, Social and Governance) están transformando la forma en que se valora a las empresas. Los fondos de inversión y grandes actores financieros exigen hoy que las empresas demuestren un compromiso real con estos principios.

- El papel del consumidor y la ciudadanía activa

Los consumidores del siglo XXI demandan productos responsables, transparencia en las cadenas de suministro, e inclusión. Además, cada vez más empleados y ciudadanos exigen a las empresas asumir su papel como agentes de transformación social y ambiental.

## 6.5.Resultados

### Evolución de la ética empresarial en la práctica organizacional

El análisis de códigos de ética, informes de sostenibilidad y casos corporativos revela que la ética empresarial ha dejado de ser un elemento marginal para convertirse en una parte central del gobierno corporativo. Grandes corporaciones como Unilever, Patagonia y Danone han integrado la ética como parte de su misión, definiendo principios de conducta vinculantes para todos sus niveles jerárquicos. Sin embargo, también se identifican inconsistencias, especialmente en empresas que promueven valores éticos públicamente, pero mantienen prácticas laborales o ambientales cuestionables, evidenciando casos de greenwashing o ética superficial.

## **Nuevas formas de comercio ético y su impacto**

El auge del comercio justo, las certificaciones sostenibles y el consumo responsable ha generado transformaciones tangibles en las cadenas de suministro globales. Se evidencia un crecimiento sostenido en la demanda de productos certificados, especialmente en sectores como el café, el cacao, la moda y los cosméticos. Las empresas que adoptan estándares éticos han reportado mejoras en la fidelidad del cliente, acceso a mercados Premium y reputación institucional. Sin embargo, **las** asimetrías regulatorias entre países continúan siendo un obstáculo para garantizar prácticas equitativas y sostenibles a escala global.

## **Transformación del rol administrativo hacia modelos de gestión con propósito**

Se observa un cambio en el perfil del liderazgo empresarial: los administradores del siglo XXI no solo deben manejar recursos con eficiencia, sino también actuar como agentes de transformación social y ambiental. Las organizaciones que promueven un liderazgo ético, participativo y consciente muestran mejores indicadores de clima organizacional, retención de talento y desempeño sostenible a largo plazo. A través del estudio de casos se identificó que aquellas empresas que integran prácticas de gobernanza ética, diversidad e inclusión muestran una mayor adaptabilidad en contextos de crisis.

## **Integración estratégica de la responsabilidad social corporativa**

La RSC ha dejado de entenderse como una acción filantrópica desvinculada del negocio. Los resultados muestran una clara tendencia hacia la RSC estratégica, especialmente en empresas multinacionales y compañías B (empresas con propósito). Los informes anuales revelan que las organizaciones que adoptan marcos como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los criterios ESG (Environmental, Social and Governance) han incrementado su acceso a financiamiento verde, atraen inversores institucionales y se posicionan favorablemente frente a stakeholders.

## **Nuevas demandas sociales y presión ciudadana**

Existe una creciente presión de la sociedad civil, consumidores y organizaciones no gubernamentales sobre las prácticas corporativas. Las redes sociales y los medios digitales han ampliado la capacidad de denuncia y escrutinio público, lo que ha forzado a muchas empresas a corregir prácticas poco éticas o irresponsables. Esto ha dado lugar a una reconfiguración del contrato social entre empresa y sociedad, donde la legitimidad ya no se basa solo en la creación de empleo o riqueza, sino también en la contribución positiva al entorno social y ambiental.

### **Retos persistentes: desigualdad, ética digital y sostenibilidad real**

A pesar de los avances, los resultados también muestran una serie de desafíos pendientes:

- **Persisten brechas éticas** en sectores como el tecnológico (uso de datos, privacidad, inteligencia artificial), energético (impacto ambiental) y financiero (evasión fiscal y paraísos fiscales).
- Las pymes enfrentan mayores barreras para implementar modelos éticos y sostenibles debido a limitaciones de recursos, aunque muchas de ellas compensan con prácticas basadas en valores comunitarios.
- Aún existe una falta de mecanismos universales de fiscalización y auditoría ética, lo que permite que algunas empresas mantengan narrativas responsables sin una práctica real que las respalde. (Edwin César, 2022)



# **CAPÍTULO VII: LA INTEGRACIÓN DE LA ÉTICA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA GESTIÓN COMERCIAL: UN ENFOQUE ESTRATÉGICO PARA LA ADMINISTRACIÓN MODERNA**



**Docente de la Universidad de Guayaquil**

Guido Homero Poveda Burgos

**Estudiantes de Licenciatura en comercio Exterior**

Ligia Nayeli Echeverría Roca  
Jordy Emmanuel Goriva Llanos  
Alisson Samira Martínez Utreras  
Kenny Roger Ureta Piguave

## 7.1. Resumen

Este trabajo explora cómo la ética empresarial y la responsabilidad social empresarial (RSE) fortalecen la competitividad, la sostenibilidad y el desempeño de las organizaciones bajo la administración moderna, destacando que integrar valores éticos no solo mejora la imagen corporativa sino que también genera valor a largo plazo, permitiendo ventajas competitivas sostenibles, así, se analiza el marco teórico de la Teoría de Recursos y Capacidades de Barney, que señala cómo los recursos intangibles como la reputación ética se convierten en activos estratégicos, además, se aborda el enfoque del Triple Bottom Line, que resalta la importancia de equilibrar los aspectos económicos, sociales y ambientales, asimismo, se presentan casos prácticos que evidencian el impacto positivo de estas prácticas, finalmente, se advierte sobre los riesgos del greenwashing y la necesidad de que las empresas adopten un compromiso genuino, concluyendo que la ética y la RSE son esenciales para prosperar en un entorno empresarial competitivo y globalizado.

**Palabras clave:** Ética, responsabilidad, sostenibilidad, stakeholders, greenwashing.

## 7.2. Introducción

En el contexto global actual, donde los mercados son cada vez más competitivos, los consumidores están cada vez más informados y las regulaciones exigen mayores estándares de transparencia y sostenibilidad, surge la necesidad imperiosa de que las empresas integren la ética empresarial y la responsabilidad social empresarial, conocidas como RSE, dentro de su gestión comercial, ya que no se trata únicamente de cumplir con obligaciones legales, sino de asumir un compromiso genuino con los grupos de interés, que abarcan desde empleados, proveedores y comunidades, hasta clientes, inversores y entes reguladores, por lo que esta investigación se plantea como objetivo analizar cómo la ética y la RSE influyen en la competitividad, sostenibilidad y desempeño de las organizaciones, considerando tanto marcos teóricos, como la Teoría de Recursos y Capacidades de Barney y el Triple Bottom Line, como evidencias empíricas de casos prácticos que permitan entender su aplicación real, además, se busca identificar las oportunidades estratégicas y los riesgos que enfrentan las empresas al implementar iniciativas éticas y responsables, poniendo especial

atención a fenómenos como el greenwashing, que pueden revertir las ganancias reputacionales si las acciones no son auténticas ni verificables, de manera que este estudio no solo pretende aportar una visión académica, sino también ofrecer recomendaciones prácticas para que las organizaciones integren de forma efectiva principios éticos en sus operaciones, fortaleciendo así su posición en el mercado y generando valor a largo plazo, por lo tanto, la relevancia del tema radica en que, en la actualidad, la ética y la RSE ya no son elementos decorativos ni simbólicos, sino que representan activos estratégicos que pueden marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso empresarial, sobre todo en un entorno donde los consumidores premian la coherencia y penalizan las incongruencias, y donde los inversores valoran cada vez más los indicadores ESG como parte fundamental de su toma de decisiones, por lo que entender, medir e integrar estas dimensiones resulta crucial para cualquier empresa que aspire a crecer de manera sostenible en el siglo XXI.

### **7.3. Metodología**

#### **Diseño de investigación**

El presente estudio adquiere un enfoque cualitativo con un diseño exploratorio y descriptivo, conducente al análisis de la integración estratégica de la ética y la responsabilidad social empresarial en la gestión comercial, esta elección metodológica argumenta a la naturaleza compleja y extremadamente contextual de las decisiones éticas dentro del ámbito empresarial moderno, las cuales no logran ser apropiadamente interpretadas mediante técnicas únicamente cuantitativas, por esta razón, la investigación se orienta en intuir cómo y por qué las empresas engloban principios éticos y de responsabilidad social dentro de su lógica operativa y estratégica, tomando en cuenta para ello tanto las dinámicas internas de las organizaciones como los contextos político-económicos del medio en el que se desenvuelven, en esta misma línea, el enfoque cualitativo resulta conveniente para estudiar fenómenos de carácter intangible, como los valores, las prácticas éticas, los métodos de toma de decisiones y las estrategias organizacionales, que se exteriorizan de forma variada en atribución de factores institucionales, culturales y económicos específicos.

La estrategia metodológica se constituye en torno al empleo de estudios de caso, compendiados mediante criterios de diversidad sectorial, geográfica y organizacional, con la aspiración de divisar cómo se sistematizan la ética y la RSE en entornos empresariales divergidos. Esta técnica transige un análisis en

profundidad, a partir del cual es viable detallar patrones de comportamiento, obstáculos comunes y factores de éxito en la implementación de modelos éticos dentro de la gestión comercial. Los casos compendiados abarcarán empresas de carácter multinacional, pequeñas y medianas empresas, y entidades con orientación pública o cooperativa, empleadas en contextos económicos y políticos contrastantes. Tal selección busca dignificar la comprensión sobre la forma en que los medios institucionales determinan la aceptación de prácticas responsables, facilitando la identificación de marcos de referencia compartidos y adaptaciones contextuales.

La recopilación de información se regirá a cabo mediante dos técnicas fundamentales, las cuales son, el análisis documental y la observación directa en aquellos contextos donde pueda implementarse, partiendo de ello, el análisis documental comprenderá la revisión crítica de memorias de sostenibilidad, códigos de ética, informes corporativos, declaraciones de políticas de responsabilidad social y otros documentos institucionales, los cuales aprueban rehacer el discurso formal de las empresas en relación a su compromiso ético, como etapa conclusiva del enfoque metodológico, la observación directa podrá integrar la recolección de datos en los casos donde se tenga acceso a prácticas organizacionales concretas, lo que permitirá triangular los discursos con las acciones observadas.

En lo que concierne a las fuentes, se prevalecerá el uso de fuentes primarias, en específico aquellas procedentes de documentos institucionales, debido a su carácter directo y a la riqueza empírica que ofrecen para comprender el objeto de estudio, en paralelo con lo anterior, se integrarán artículos académicos que manejen metodologías cualitativas o mixtas con fuerte componente contextual, especialmente aquellos que examinen el comportamiento ético empresarial en escenarios evidentes por variables político-económicas, tales como crisis financieras, reformas institucionales, presiones sociales o demandas regulatorias, a partir de ello, se pondrá énfasis en el uso de investigaciones indexadas en bases académicas reconocidas como Scopus, Web of Science y RedALyC, para afirmar la calidad y coyuntura del marco teórico y empírico del estudio.

## **7.4.Desarrollo**

### **Fundamentos y evolución estratégica de la ética empresarial y la RSE en la gestión comercial.**

#### **Evolución histórica de la ética empresarial y la RSE: de la filantropía a la estrategia.**

La responsabilidad social empresarial (RSE) ha teorizado un progreso muy importante desde sus principios. Se precisa a menudo como una definición en que las empresas componen elementos sociales y ambientales con las operaciones del negocio, gestión y relaciones con las partes interesadas.

En sus primeras etapas, la RSE se centralizaba especialmente en la filantropía y las donaciones caritativas. Sin embargo, con el pasar del tiempo, esta definición ha evolucionado para comprender una extensa gama de prácticas empresariales responsables que van más allá de la filantropía. Por su parte, Tamayo & Ruiz, (2018) inciden en que “los principales vestigios sobre RSE se enaltecen al siglo XIX y estuvieron coligados a prácticas filantrópicas de incipientes capitalistas. Posteriormente, en los años 20 del siglo XX, se desenvuelve, no como caridad individual, sino empresarial” (2018, p. 305).

Según Lussier (2000), citado en Zacarías, Mustieles & López (2024), "la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se definió como un comportamiento organizacional vinculado al respeto de la ética en los negocios". La globalización, la creciente inquietud por el entorno y la necesidad de mayor transparencia y ética en los negocios han fomentado este cambio.

Muchas de las definiciones sobre la responsabilidad social empresarial conciben este concepto como una integración voluntaria de las preocupaciones sociales y del medio ambiente en las proritudes comerciales y en la interacción con sus grupos de interés. Ser comprometido desde una perspectiva social no involucra exclusivamente a respetar todas las leyes, sino también prevalecer ese mínimo al invertir más en el desarrollo humano, el entorno y las relaciones con los interesados.

El conocimiento obtenido al invertir en tecnología y métodos comerciales que cuidan el medio ambiente indica que superar lo establecido por la ley puede

mejorar la competitividad empresarial. Implementar reglas más rigurosas que las exigidas por la legislación social, como las relacionadas con la capacitación, las condiciones laborales o las interacciones entre la gestión y los empleados, puede influir directamente en la productividad. Esto brinda una oportunidad para gestionar el cambio y alinear el progreso social con el crecimiento de la competitividad.

La responsabilidad social de las empresas no debe ser entendida como una sucesión de las leyes o normas que salvaguardan los derechos sociales o el medio ambiente, ni debe excusar la formación de nuevas regulaciones significativas. En países donde no existen tales leyes, la atención convendría dirigirse a instituir normativas acordes, con el fin de establecer un marco afín que permita el progreso de prácticas responsables desde el punto de vista social.

### **Modelos teóricos que sustentan la integración ética en la administración moderna.**

#### **Teoría de los stakeholders.**

Fue trazada por R. Edward Freeman (1984), el cual sustenta que una empresa tiene como compromiso no solo con sus accionistas, sino con todas las partes que se vean afectadas por su actividad, es decir, empleados, proveedores, clientes, comunidad, gobierno, medio ambiente, entre otros.

Esta teoría ejecuto una evolución en el enfoque habitual ya que se centralizó en el provecho financiero hacia un modelo de equilibrio de intereses varios. La teoría de los stakeholders posiblemente es un puente o nexo a través de la teoría a la práctica de una ética organizacional. A tal efecto es menester matizar que esta teoría transige pensar a la organización desde una concepción plural, se podría decir que está condescendida por pluralidad de agentes, que se vinculan entre sí, no sólo desde el punto de vista jurídico, sino que, además, también instituyen contratos morales, en donde se instauran formas de hacer basadas en valores compartidos. Y es allí, en la analogía entre los agentes en donde conseguirán conocer y poner en común los valores que les consentirán satisfacer mutuamente las expectativas. Esta relación dialógica, debe ser incesante y es en la práctica que alcanzará su legitimación, debiendo ser revisados y actualizadas las expectativas y los valores que se pretenden satisfacer.

## Triple Bottom Line (TBL)

El triple bottom line (TBL) es una definición empresarial que defiende que las empresas deben implicar a medir su desempeño financiero en conjunto con su impacto social y ambiental. El término fue atribuido por John Elkington (1997) e interfiere el estándar "bottom line" con su enfoque en la formación de ganancias, junto con el enfoque en mejorar la vida de las personas y la salud del planeta. (Elkington, 1998)

El triple resultado involucra formar líneas de fondo para conseguir la prosperidad económica, la calidad ambiental y la justicia social. Este marco de planificación, informes y toma de decisiones sirve de alianza a las organizaciones a medir y regular el impacto de sus actividades.

Las operaciones sostenibles se consiguen en la confluencia de las tres extensiones: económica, social y ambiental, como se instruye en la Figura 1.

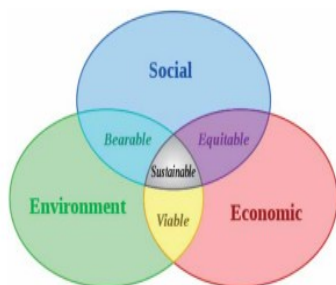


Ilustración 1. Tripple Bottom Line

Fuente: Joao Calado (2024)

## Capitalismo consciente

El Capitalismo Consciente se presenta como un enfoque empresarial en evolución que genera diversos tipos de valor y bienestar: económico, intelectual, físico, ambiental, social, cultural, ético e incluso espiritual.

No se trata solamente de actuar con virtudes o de generar ganancias por hacer el bien, sino que implica un modo de pensar empresarial que es más consciente de

su misión superior, del efecto que tiene sobre el entorno y de las relaciones que establece con sus personas involucradas y las partes interesadas. Muestra una reflexión más profunda sobre la razón de ser de las empresas y cómo pueden aportar un mayor valor.

El Capitalismo Consciente une principios del capitalismo, como el intercambio voluntario, la iniciativa empresarial, la competencia y la libertad comercial de valores, con valores humanistas que incluyen la confianza, la empatía, la colaboración y la generación de valor.

El Capitalismo Consciente está compuesto por principios esenciales, que se explicarán a continuación. Se les denomina principios porque son componentes fundamentales; no se trata de tácticas o estrategias, sino de los pilares de una filosofía empresarial integral que debe ser entendida para que funcione efectivamente

Los 4 pilares del Capitalismo Consciente son: Propósito superior, orientación hacia los grupos de interés, liderazgo consciente, cultura consciente.



**Ilustración 2. Pilares del Capitalismo Consciente**

**Fuente:** Rincón Alcolado, R. (2020).

### **El papel de la ética en la formulación de políticas comerciales y toma de decisiones estratégicas**

Como es de conocimiento, la ética tiene un rol decisivo en la preparación de políticas comerciales y en la toma de decisiones estratégicas, ya que, en consecuencia, las organizaciones que engloban principios éticos en su gestión frecuentan establecer confianza entre sus grupos de interés, lo cual ayuda a mejorar su imagen y avalar su viabilidad a largo plazo, pero sin embargo, se

recurren a la ética empresarial para poder así indagar sobre la esencia de la actividad empresarial, las motivaciones para asumir responsabilidades, y para solicitar, en términos sencillos, asesoramiento sobre qué debería ser una empresa y por qué debería adoptar enfoques rigurosos en cuanto a responsabilidad en sus interacciones comerciales y en el núcleo de su actividad principal.

La ética en el ámbito empresarial y económico no ha llegado tarde a este tipo de reflexión; por el contrario, ha estado presente desde el principio en la misión de proporcionar bases sólidas, así como en guiar las actividades comerciales de manera justa, prudente y responsable.

Primero, la administración de valores, normas y principios éticos se vuelve esencial para las empresas que desean sostener su proyecto a mediano y largo plazo. En segundo lugar, cada entidad empresarial actúa como un agente moral en la toma de decisiones y acciones, al igual que los individuos. Una empresa tiene la capacidad de seleccionar entre diversas opciones de acción y debe optar por ellas, realizando un ajuste fundamentado en valores, normas y principios, lo que la hace responsable de sus decisiones y actos. En tercer lugar, el funcionamiento empresarial no ocurre en un vacío social; aunque una empresa pueda ser privada, sus efectos son públicos, por lo que debe rendir cuentas por ellos. En cuarto lugar, lo que se considere moralmente necesario debe ser identificado a través de un diálogo con aquellos impactados por la decisión, norma o institución, en situaciones de simetría, inclusión e igualdad. Finalmente, cualquier ética relacionada con la economía y los negocios debe considerar que una reflexión a nivel organizacional debe ir siempre acompañada de un análisis crítico de los sistemas tanto social, como económico y político en los que la organización está inmersa y viceversa.

### **Tendencias globales en transparencia, sostenibilidad y buen gobierno corporativo**

Las tendencias siempre están en constante cambio y las más actuales a nivel global en materia de ética y RSE incluyen:

**Transparencia corporativa:** Informes integrados los cuales combinen la información financiera con los indicadores sociales y ambientales.

**Finanzas sostenibles:** La inversión basada en el crecimiento a nivel mundial, impulsando a las empresas a que mejoren sus prácticas tanto en el gobierno

corporativo, su gestión ambiental y en los derechos humanos.

**Normativas más estrictas:** La Unión Europea como otras regiones están legislando sobre la debida diligencia empresarial y los reportes obligatorios de sostenibilidad.

**Digitalización ética:** El uso de la inteligencia artificial (IA) y la big data han generado preocupaciones éticas sobre la privacidad, algoritmos y el uso responsable de los datos que se ingresen en ellos, lo que impulsa que estos tengan códigos éticos tecnológicos.

**Gobernanza inclusiva:** Se promueve la participación diversa en las juntas directivas, donde se incluyan los diferentes géneros, etnias y perspectivas interdisciplinarias.

**Compromiso con los ODS:** Las empresas son divisadas como los actores clave que apoyaran a conseguir los fines de desarrollo humano, ambiental y económico.

El progreso de la ética corporativa y la responsabilidad social empresarial demuestra una transformación demostrativa y fundamental en el rol de las empresas dentro de la comunidad, en consecuencia, esto ha logrado que se contengan estrategias integradas en su dirección tras desistir de la filantropía tradicional. Ahora las empresas tienen en cuenta que su obligación va mucho más allá de producir beneficios para sus accionistas.

En la actualidad, elementos como el impacto social, la sostenibilidad ambiental y la transparencia han apadrinado importancia en el ámbito de las decisiones estratégicas, pero este cambio no solo toma en cuenta a las expectativas sociales, sino que asimismo figura una forma clarividente de gestionar riesgos, para así mejorar la imagen de la empresa y garantizar una viabilidad prolongada.

Entonces, teorías como la de los Stakeholders, el Triple Bottom y el Capitalismo Consciente enfatizan que el éxito empresarial no asume ser medido únicamente mediante de criterios financieros, por esta razón, es ineludible apadrinar una representación integral que proporcione los intereses de todos los implicados, suscite la justicia social y disminuya el daño al medio ambiente, por consiguiente, estas corrientes han atenuado un cambio cultural en el ámbito empresarial donde la ética se reconoce como un pilar firme en el proceso de toma

de decisiones.

## **Aplicación de la ética y la RSE en la gestión comercial: análisis de casos empresariales.**

### **Estudio Comparado: Empresas con Integración Exitosa de Ética y RSE**

#### **Patagonia Inc. (EE. UU.)**

“Activista” defensor corporativo del medio ambiente y lo social.

Marketing de “No compre esta chaqueta” (transparencia).

B Corp, Comercio Justo.

Lealtad del consumidor. Crecimiento de marca.

La empresa dona el 1% de sus ventas a causas medioambientales, y en 2022 su fundador transfirió el 100% de la propiedad a un fideicomiso ambiental.

Comercialmente, ha utilizado estrategias como la transparencia radical y el marketing de anticonsumo (Ej.: campaña “Don’t Buy This Jacket”), generando una fuerte conexión con consumidores conscientes (Ha-Brookshire, 2015).

Patagonia es certificada como B Corp y Fair Trade, lo que refuerza su credibilidad

#### **Grupo Bimbo (México)**

**Desarrollo social:** Buen Vecino, Fundación Bimbo, voluntariado corporativo.

Ética en la cadena de suministros: relaciones justas con los proveedores y mejora continua.

Bienestar y sostenibilidad ambiental.

Premios en RSE en América Latina.

Multinacional mexicana líder en la industria alimentaria, con presencia en más de 30 países.

Su estrategia de RSE abarca: sostenibilidad ambiental (reducción de huella de carbono), bienestar laboral, seguridad alimentaria y compromiso comunitario.

Bimbo ha sido reconocida por el Ethisphere Institute como una de las empresas más éticas del mundo (2020, 2021, 2022).

Su éxito en mercados con alta desigualdad, como América Latina, muestra que es posible una gestión ética en entornos complejos (Rueda & Pérez, 2021).

### **Nestlé (Suiza)**

**Creación de Valor Compartido:** salud, nutrición y desarrollo rural. Abastecimiento responsable de cacao y café (Plan Cacao Nestlé). Controversias como leche infantil y uso de agua, pero hay esfuerzo en la corrección. Reflexiones sobre gran empresa y su ética.

A pesar de haber atravesado críticas (escándalos relacionados con la leche en polvo, el uso de agua y el trabajo infantil en la producción de cacao), ha tomado medidas al poner en marcha iniciativas de aprovisionamiento responsable como el Plan de Cacao de Nestlé y el Plan de Nescafé.

Nestlé ha adoptado la estrategia de “Creación de Valor Compartido”, integrando desarrollo comunitario, sostenibilidad y nutrición en sus operaciones (Nestlé, 2023).

Se ha mejorado el seguimiento en su red de abastecimiento a través del uso de blockchain y revisiones sobre derechos humanos.

| <b>Empresa</b>   | <b>Enfoque Ético</b> | <b>Sector</b>  | <b>Región</b>  | <b>Resultado Comercial</b>             |
|------------------|----------------------|----------------|----------------|----------------------------------------|
| <b>Patagonia</b> | Ambiental/Social     | Ropa y outdoor | EE.UU.         | Alta lealtad y prestigio               |
| <b>Bimbo</b>     | Comunitario/Interno  | Alimentos      | América Latina | Expansión sostenida y buena reputación |
| <b>Nestlé</b>    | Cadena de suministro | Alimentos      | Global/Europa  | Mejora de imagen tras escándalos       |

**Tabla 3. Comparativo**

**Fuente: Elaboración Propia**

## **Ética y responsabilidad social como ventaja competitiva en la administración estratégica**

En el dinámico y cada vez más conexo medio empresarial del siglo XXI, la ética y la responsabilidad social empresarial (RSE) han prevalecido su papel tradicional como simples compromisos filantrópicos o requisitos normativos, consolidándose como pilares fundamentales en la administración estratégica.

### **La Ética como Activo Intangible y Fuente de Diferenciación Comercial**

La ética empresarial ha evolucionado de una ramificación únicamente normativa a un activo estratégico intangible idóneo de suministrar una diferenciación sostenible. Esta visión se enmarca en la Teoría de Recursos y Capacidades, la cual abarca que la ventaja competitiva se suscita en recursos que son valiosos, escasos, inimitables e insustituibles (Barney, 1991). Bajo este argumento, la cultura ética, los valores organizacionales y la rectitud operativa cumplen con estas características, obstaculizando su replicación por parte de la competencia.

### **Generación de Confianza y Capital Social en medios Interconectados**

La confianza es el pilar más significativo en base a la creación de capital social, pues “es primordial para que se instituyan asociaciones, redes y grupos, tales como alianzas productivas que favorezcan con el progreso del tejido social y calidad de vida de una sociedad” (Londoño y Villa, 2013). Esto deja en un entorno en donde el primer paso para formar cualquier tipo de relacionamiento firme y imperecedero en el tiempo es la confianza.

En un marco más amplio, la confianza se forma a partir de diferentes tipos de

capital social que facilitan, entre otras cosas, el crecimiento económico de un colectivo o una región (Torsvik, 2000), la confianza facilita la creación de normas, la reciprocidad, el establecimiento de conexiones, la sostenibilidad de instituciones y permite que un individuo lleve a cabo una acción que implica tanto un riesgo como una posibilidad, sobre lo cual Ostrom y Walker (2003) ostentan que el primero lleva a la pérdida si no se ejecuta la acción ansiada y la segunda genera bienestar y, por ende, sí se conserva, se experimenta interminablemente, es constante el comportamiento de la persona y condesciende que se mantenga.

### **Atracción y Retención de Talento Orientado por Propósito**

La habilidad para captar y conservar personal talentoso está profundamente relacionada con el compromiso social y ético de la empresa. La Encuesta Global de Capital Humano de Deloitte (2020) se registró la misión de la organización y los principios éticos como elementos principales en la satisfacción y el compromiso de los trabajadores. Kim y Ryu (2020), en *Journal of Business Ethics*, llegaron a la conclusión de que la alineación que se percibe entre los principios individuales de los trabajadores y la cultura ética de la empresa tiene una relación efectiva con la satisfacción en el trabajo y el propósito de continuar en la empresa, lo que reduce los costos asociados a la rotación de personal y origina un incremento en la productividad.

### **Mejora de la Resiliencia Organizacional y Mitigación de Riesgos Reputacionales**

Una cultura ética concreta actúa como un amortiguador ante contextos hostiles, fortificando la resiliencia organizacional. Wang, Huddleston y Gu (2019), en *Journal of Business Ethics*, demostraron que las compañías con un registro estable en responsabilidad social corporativa sufren un menor efecto adverso en su valoración de mercado durante las crisis económicas. La gestión ética anticipada también somete la exposición a litigios, sanciones regulatorias y boicots, elementos que pueden concernir negativamente el valor de la empresa (Bagnoli & Smith, 2020).

### **El Liderazgo Ético como Catalizador del Activo Intangible**

Un elemento fundamental para fortalecer la ética como un recurso no tangible es el liderazgo basado en principios. No es suficiente con crear directrices

normativas, la ética debe ser formada activamente desde la alta dirección. Brown y Treviño (2006), Aunque su idea tiene más de diez años, describieron el liderazgo ético como "la exposición de un comportamiento que es conveniente según normas, a través de acciones individuales y relaciones con otros, y el fomento de tal comportamiento entre los seguidores mediante la conversación, el apoyo y la toma de decisiones". Estudios más recientes, como el de Piccolo et al. (2020) en *Journal of Applied Psychology*, confirman que los líderes éticos fortifican el clima de confianza, justicia y seguridad psicológica, lo cual aumenta la responsabilidad, la ciudadanía organizacional y abrevia los comportamientos desacertados, de tal manera, destinar recursos a la capacitación de líderes con ética es una táctica principal para convertir valores en acciones prácticas y vigorizar una reputación consistente.

### **3.2 Reputación Corporativa y Percepción del Consumidor: Impacto de las Decisiones Éticas en el Comportamiento de Compra**

La nombradía de una organización, intensamente influenciada por sus disposiciones éticas, tiene un efecto directo en la clarividencia y conducta del consumidor.

#### **La Reputación Ética como Indicador de Confianza y Calidad**

En un entorno donde hay mucha información y muchas alternativas, la reputación ética sirve como un indicativo fuerte de confianza y veracidad. Kwon, Kim y Kim (2021), en el *Journal of Retailing and Consumer Services*, se evidenció que la forma en que se percibe la responsabilidad social corporativa impacta de manera directa en la confianza del consumidor hacia la marca, lo cual es un antecedente esencial en el propósito de compra. Esta confianza es fundamental para disminuir la perplejidad divisada por el consumidor, principalmente en categorías de productos o servicios donde la calidad es dificultosa de evaluar antes de la compra.

#### **Influencia en la Formación de Actitudes y Preferencias por Marcas responsables**

Las disposiciones éticas de una empresa, fundamentalmente en lo que respecta a la sostenibilidad y la justicia social, moldean las actitudes de los consumidores. Un análisis realizado por Capgemini (2025) acerca de las futuras propensiones de consumo destaca que un número cada vez mayor de compradores están

dispuestos para modificar sus hábitos de adquisición y optar por marcas que exponen un compromiso con el cuidado del medio ambiente y la responsabilidad social, la coherencia que se nota entre los principios del consumidor y las acciones de RSC de una empresa fortifica la caracterización con la marca y la lealtad (Hur, Kim & Kim, 2022). Esta caracterización forma un lazo emocional que trasciende las características prácticas del producto.

### **Disposición a Pagar un Precio Premium por Atributos Éticos**

Existe una progresiva evidencia que muestra que los consumidores están prontos a pagar un precio más alto por productos y servicios de empresas con fuertes credenciales éticas y de sostenibilidad. Peloza y Shang (2022), en un estudio para el Journal of Business Ethics, fortalecieron hallazgos que exponen cómo las iniciativas de RSC, si son genuinas y bien comunicadas, pueden justificar un sobreprecio. La Academia de Marketing (2025), también reconoce la sostenibilidad como una de las tendencias más relevantes que afectan la voluntad de pagar un precio más alto, lo que valida la ética como un motor de valor económico directo.

### **El Riesgo Latente del "Greenwashing" y la Necesidad de Autenticidad**

La propagación de aserciones sobre sostenibilidad y ética ha llevado a un escrutinio más acelerado por parte de los consumidores y los medios, ya que el riesgo de "greenwashing" es una inquietud en aumento. Zhang, Zhao y Li (2021), en el Journal of Cleaner Production, señalaron que las clarivencias de engaño en las afirmaciones de sostenibilidad no solo erosionan la notoriedad de la marca, sino que también reducen la confianza del consumidor y su finalidad de compra. La transparencia radical y la verificación independiente de las prácticas éticas son decisivas para conservar la credibilidad.

### **El Auge del Activismo del Consumidor en la Era Digital**

La era digital ha empoderado al consumidor, transformándolo en un agente activo capaz de influir masivamente en la reputación corporativa. El activismo del consumidor, facilitado por las redes sociales y las plataformas de revisión, significa que las decisiones éticas de una empresa pueden ser amplificadas o condenadas en cuestión de horas. Un estudio de Kumar y Pansari (2016) (aunque ligeramente fuera de los 5 años, su concepto de "defensa del cliente" es clave y se ha intensificado) destaca que los clientes no solo se convierten en

compradores leales, sino en "defensores de la marca" cuando perciben un alto valor y una alineación ética, ya que por el contrario, un desacierto ético puede desligar una "tormenta perfecta" de ataques, boicots y quebranto de confianza, como se ha observado en cuantiosos casos de empresas que han enfrentado escrutinio por prácticas laborales injustas o impactos ambientales perjudiciales. Esto enfatiza la necesidad de ser genuinos y claros, dado que la rapidez y la honestidad en la administración de crisis son ahora más perceptibles y concluyentes que nunca para el comportamiento de compra.

### **Indicadores de Valor Compartido y Retorno de la Inversión en Responsabilidad Social (Concepto de Return on Ethics)**

La medición del "Retorno de la Ética" (ROE) o el Retorno de la Inversión en Responsabilidad Social (ROI-RSE) es un medio en firme progreso, encaminado en cuantificar el valor generado tanto como para la empresa y para la sociedad, acorde al concepto de Valor Compartido de Porter y Kramer (2011).

### **Evolución del Marco del "Triple Bottom Line" en la Cuantificación**

El concepto del "Triple Bottom Line" (Personas, Planeta, Prosperidad) de Elkington (1997) sigue siendo fundamental, aunque su aplicación se ha sofisticado para una integración más profunda. Ortiz-de-Mandojana y Aguilera (2021), en el *Strategic Management Journal*, exploraron cómo las empresas que adoptan una estrategia de sostenibilidad proactiva, integrando los tres pilares, demuestran mayor resiliencia financiera y adaptabilidad en entornos inciertos, lo que sugiere una mejora intrínseca en el ROE.

### **Evidencia Empírica de la Correlación entre RSC y Desempeño Financiero (ESG)**

Estudios recientes confirman una correlación positiva predominante entre el desempeño en RSC y el rendimiento financiero. Un estudio sistemático de Wang y Li (2021), publicado en el *Journal of Management*, examinó la literatura de los últimos años, concluyendo que existe una relación efectiva y significativa entre las prácticas de RSC y diversas métricas financieras (ROA, ROE, valor de mercado). Gao y Yu (2022), en *Accounting & Finance*, encontraron que un mejor desempeño en factores ESG (Ambiental, Social, Gobernanza) se relaciona con un considerable costo de capital para las empresas, lo cual acrecienta el retorno para los accionistas.

## Métricas Específicas del ROE/ROI-RSE y Beneficios Tangibles

Reducción de Costos Operativos y de Riesgo: Saha, Kumar y Kumar (2020), en el Journal of Cleaner Production, justificaron cómo la inversión en prácticas sostenibles y éticas lleva a eficiencias operativas y ahorros significativos al disminuir el consumo de recursos y mermar multas por incumplimiento normativo.

**Mejora del Valor de Marca y Acceso a Mercados Específicos:** Las empresas con una reputación ética fuerte pueden capitalizar en mercados emergentes de consumidores conscientes, lo que les permite mantener precios competitivos o incluso más elevados (Peloza & Shang, 2022). Un estudio de MQRInvestigar (2025) en el sector de la construcción en Cuenca, sugiere que la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se asocia con beneficios económicos, aunque la causalidad directa aún requiere más investigación empírica.

**Impacto en el Capital Humano:** Kim y Ryu (2020) resaltan cómo un entorno ético mejora la productividad, reduce el ausentismo y disminuye la rotación de empleados, lo que se traduce en ahorros significativos y un aumento de la eficiencia operativa.

## El Rol del Reporte Integrado en la Cuantificación del Valor Compartido

La medición del ROE y el valor compartido ha encontrado un aliado clave en el Reporte Integrado, ya que este enfoque originado por el International Integrated Reporting Council, busca vincular el desempeño financiero con el desempeño social, ambiental y de gobernanza en un único informe, a distinción de los reportes convencionales que frecuentemente dividen la información financiera de la no financiera, el IR suministra una visión holística de cómo una organización refuta valor a lo largo del tiempo, tomando en cuenta múltiples "capitales" ya sean financiero, manufacturado, intelectual, humano, social y relacional, y natural. Eccles y Serafeim (2015) arguyen que el IR consiente a las empresas comunicar de manera más segura cómo sus estrategias de sostenibilidad y ética favorecen a su modelo de negocio y a su desempeño financiero. Estudios nuevos, como el de Adhikariparajuli y Dhakal (2021) en Sustainability Accounting, Management and Policy Journal, proponen que la adopción del IR aumenta la claridad, la responsabilidad y la visión sobre la calidad de los datos desde la perspectiva de los inversionistas, facilitando una

mejor valoración de las inversiones en RSC. Este enfoque es esencial para convertir los beneficios intangibles de la ética en métricas perceptibles para los stakeholders financieros.

La ética y la responsabilidad social han prevalecido su papel puramente normativo o reputacional y se han transformado en componentes fundamentales en el desarrollo y la implementación de estrategias sostenibles, ya que al establecer confianza, cautivar talento, vigorizar su reputación y obtener financiamiento ético, las organizaciones que incorporan estos valores no solo avalan su supervivencia en el futuro, sino que también se instauran como referentes en un mercado cada vez más consciente, exigente y competitivo.

## **7.5.Resultados**

Los resultados obtenidos en esta investigación demuestran de manera clara que la ética empresarial y la responsabilidad social empresarial, conocidas como RSE, ya no son elementos decorativos ni secundarios dentro de la gestión comercial moderna, sino que se han consolidado como verdaderas ventajas competitivas estratégicas que impactan directamente en el desempeño organizacional, financiero y reputacional de las empresas, por lo tanto, se evidencia que tanto la ética como la RSE son componentes esenciales en la administración estratégica, alineándose con marcos como la Teoría de Recursos y Capacidades de Barney, al constituir activos intangibles que son valiosos, inimitables y difíciles de sustituir, reforzando así la diferenciación sostenible de la empresa frente a sus competidores, sobre todo en mercados donde los consumidores demandan cada vez más transparencia, propósito y coherencia ética, lo cual se reafirma cuando se analiza de manera comparada a empresas líderes de distintos sectores y países, tales como Patagonia en Estados Unidos, Grupo Bimbo en México y Nestlé en Suiza, pues estas organizaciones, pese a operar en entornos altamente diversos, comparten enfoques alineados con transparencia radical, marketing consciente, compromiso comunitario, sostenibilidad ambiental, aprovisionamiento responsable y la creación de valor compartido, lo que se puede observar, por ejemplo, en Patagonia con su campaña “Don’t Buy This Jacket”, en Grupo Bimbo con sus programas de bienestar laboral y reducción de huella de carbono, y en Nestlé con iniciativas como Plan Cacao, Plan Nescafé y el uso de blockchain en su cadena de suministro, por lo que estos casos reflejan que integrar principios éticos no solo mejora la reputación de las empresas, sino que también facilita la fidelización del consumidor, la retención de talento alineado con propósito, la resiliencia

organizacional frente a crisis y la mitigación de riesgos reputacionales, además, los hallazgos indican que los consumidores actuales no solo valoran la ética corporativa, sino que están dispuestos a pagar un precio premium por productos y servicios con atributos éticos, aunque es importante destacar que existe un riesgo latente asociado al greenwashing, ya que si las iniciativas no son auténticas ni verificadas, las ganancias reputacionales pueden revertirse rápidamente, asimismo, se identificó que medir el impacto de las inversiones en ética y RSE es cada vez más factible gracias a marcos como el Triple Bottom Line, que integra personas, planeta y prosperidad, junto con indicadores ESG, ambientales, sociales y de gobernanza, de modo que la evidencia empírica respalda que las empresas con mejor desempeño en sostenibilidad y ética presentan mayores retornos financieros, menor costo de capital, mejores niveles de productividad interna y acceso a mercados específicos de consumidores conscientes, lo que demuestra de manera clara un retorno de la ética, conocido como ROE, que resulta tangible y estratégico, por lo tanto, la investigación concluye que integrar la ética y la RSE en la gestión comercial no solo responde a imperativos normativos o reputacionales, sino que constituye una estrategia clave para garantizar la competitividad, la sostenibilidad y el crecimiento a largo plazo de las organizaciones en los mercados globales actuales.



## **CAPÍTULO VIII: EL IMPACTO DE LAS PRÁCTICAS COMERCIALES ENGAÑOSAS EN LA CONFIANZA DEL CONSUMIDOR Y LA REPUTACIÓN EMPRESARIAL**



**Docente de la Universidad de Guayaquil**

Julio Antonio Baque Mieles

**Estudiantes de Licenciatura en comercio Exterior**

Lucero Anguieline Banchón Vera  
Dustin Javier Coque Escalante  
Melany Odette Villafuerte Menéndez  
Paulina Noemí Villasagua Zambrano

## 8.1. Resumen

En un mundo cada vez más globalizado y digitalizado, las prácticas comerciales engañosas —como la publicidad falsa, la omisión de información clave y las cláusulas abusivas— erosionan la confianza de los consumidores y perjudican la reputación de las empresas. Este estudio se centra en los sectores de tecnología y bienes de consumo en América Latina y Europa, con el propósito de: evaluar cómo diferentes tipos de engaños afectan la percepción de confianza; identificar patrones comunes en empresas que han sido sancionadas por organismos de protección al consumidor. Para lograrlo, se lleva a cabo un análisis descriptivo-analítico fundamentado en dos componentes metodológicos principales: revisión sistemática de fuentes documentales y análisis de casos paradigmáticos. Los resultados buscan demostrar que la transparencia no solo es un imperativo ético, sino también un factor clave para la competitividad sostenible en el comercio, tanto local como internacional.

**Palabras clave:** Confianza, transparencia, globalización, prácticas engañosas, competitividad.

## 8.2. Introducción

La ética en las prácticas comerciales constituye una parte fundamental de la imagen que la empresa proyecta sobre la fidelidad y confianza de los consumidores. Las prácticas engañosas o con intención oculta han planteado la necesidad de adoptar fuertes medidas apegadas a principios, lo cual se ha visto evidenciado en varios casos como el de Volkswagen; ellos intentaron evadir las pruebas de contaminación a través de un software que emitía un resultado falso. Son estos casos los que hacen cambiar nuestra perspectiva de la ética en el marketing para prevenir futuros perjuicios en la sostenibilidad de la empresa.

Es frecuente ver prácticas como los testimonios falsos en productos poco conocidos para generar más ventas, así como las publicidades exageradas que plantean información incompleta acerca de los precios; este tipo de práctica hace que un consumidor busque a la competencia. Por ello, en esta era digital donde los consumidores tienen fácil acceso a información por internet, se exige a los profesionales de marketing que su toma de decisiones sea basada en principios éticos que generen valores como la transparencia, honestidad y el respeto.

## 8.3. Metodología

### Diseño de investigación

Este trabajo emplea un enfoque descriptivo-analítico fundamentado en tres componentes metodológicos principales: revisión sistemática de fuentes documentales, análisis de casos paradigmáticos y derecho comparado. La investigación se sustenta exclusivamente en información pública y datos secundarios, sin recurrir a trabajo de campo original.

El primer pilar metodológico consiste en una revisión documental exhaustiva que privilegia fuentes primarias oficiales. Se han analizado informes regulatorios de entidades como organismos iberoamericanos como PROFECO (México). Estas fuentes proporcionan datos empíricos sobre sanciones administrativas, patrones de reclamaciones y resoluciones judiciales relevantes.

El segundo componente consiste en el análisis de cinco casos emblemáticos seleccionados por su relevancia mediática, impacto económico y valor pedagógico. Entre ellos destacan el "Dieselgate" de Volkswagen, el escándalo de Cambridge Analytica de Meta, y casos recientes de publicidad engañosa en comercio electrónico. Para cada caso se examinó:

- la naturaleza de la práctica engañosa,
- las consecuencias jurídicas y económicas inmediatas, y

Esta aproximación metodológica presenta varias ventajas: garantiza el rigor científico al basarse en fuentes primarias oficiales, ofrece actualidad al limitar el análisis al periodo 2019-2024 (exceptuando casos históricos imprescindibles), y proporciona una visión multidimensional del problema. Como limitaciones, cabe señalar la posible asimetría en la disponibilidad de información entre países y la dificultad para acceder a datos internos de las empresas afectadas.

## 8.4.Desarrollo

### Conceptualización de las prácticas comerciales engañosas

Las prácticas comerciales engañosas son acciones u omisiones que inducen al error al consumidor respecto a aspectos esenciales de un producto, como sus características, precio o beneficios. Representan una amenaza directa a los derechos del consumidor y a la competencia leal en el mercado.

Según la Federal Trade Commission (FTC) de Estados Unidos, una práctica es considerada engañosa cuando implica una representación, omisión o conducta que probablemente lleve a error a un consumidor razonable y que sea “material”, es decir, suficientemente significativa como para afectar su decisión de compra (FTC, 2020).

En América Latina, la PROFECO (México) define como engañosa cualquier práctica que distorsione la realidad, genere falsas expectativas o induzca decisiones con base en información incompleta (PROFECO, 2022).

Desde el ámbito académico, Wilkie y Moore (2012) sostienen que estas prácticas erosionan la confianza del consumidor y afectan negativamente el funcionamiento del mercado, ya que promueven decisiones desinformadas y perjudican la competencia ética.

Entre las formas más comunes se encuentran:

- Publicidad falsa o exagerada
- Greenwashing (uso de argumentos ecológicos sin respaldo real)
- Información incompleta sobre precios o condiciones
- Imitación de marcas
- Testimonios falsos o manipulados

Estas prácticas no solo acarrearán sanciones legales, sino también un daño reputacional profundo, que según Schlegelmilch y Öberseder (2010), requiere

una inversión significativa en transparencia y reformas internas para ser reparado.

### **Impacto de las prácticas engañosas en la confianza del consumidor**

La confianza del consumidor es fundamental para la relación con las marcas y se construye en torno a la percepción de honestidad, fiabilidad y cumplimiento de promesas. Según Chaudhuri y Holbrook (2001), esta confianza tiene dos componentes esenciales: la credibilidad del producto y la intención benigna atribuida a la empresa (Chaudhuri & Holbrook, 2001).

Cuando una empresa incurre en prácticas engañosas, rompe este vínculo de confianza, incluso si no hay un daño económico inmediato. Las consecuencias van más allá de las sanciones legales. Un estudio de Edelman Trust Barometer (2022) revela que el 71 % de los consumidores globales ha perdido la confianza en una marca por conductas poco éticas, y el 57 % dejó de comprarle definitivamente (Edelman, 2022).

Además, las experiencias negativas se difunden con rapidez en redes sociales, amplificando el daño reputacional. Esto afecta la competitividad, distorsiona el mercado y debilita el cumplimiento normativo, especialmente en países con instituciones regulatorias frágiles. La ruptura de la confianza modifica el comportamiento del consumidor.

### **Consecuencias de las prácticas engañosas en la reputación empresarial**

La reputación empresarial es la percepción agregada que tienen los distintos stakeholders —clientes, empleados, inversores, reguladores y sociedad— sobre la conducta ética, la calidad de productos y la responsabilidad social de una organización (Fombrun, 1996). A diferencia de otros activos, se construye lentamente pero puede deteriorarse de forma abrupta ante escándalos relacionados con fraude, publicidad engañosa o incumplimientos normativos.

Un estudio de Eccles et al. (2007) indica que hasta el 63 % del valor de mercado de una empresa puede estar vinculado a su reputación (Eccles et al., 2007).

Otro factor que impacta considerablemente en los negocios son los conocidos como “Influencers”, personas que crean contenido en redes sociales, son tomados en consideración para construir o deteriorar la reputación de una empresa o bien construirla. Es por estos medios que negocios como Rukito Grill & Drill ha ganado una gran popularidad en Guayaquil, gracias a que la mayoría de reseñas son positivas y los creadores de contenido recomiendan su consumo. Sin embargo, no siempre hay un crecimiento exponencial como el de Rukito. Según Duff & Phelps (2020) en su artículo Face Value Report, al menos el 85% de las empresas de consumo de productos de alta rotación han tenido una experiencia negativa con este tipo de promotores. Esto puede deberse a varios factores como:

**Cantidad de seguidores:** Acorde al número de público que tenga este influencer, será mayor su impacto en el marketing.

**Credibilidad:** De acuerdo a su contenido, las personas pueden tener una credibilidad percibida; este es un concepto que se refiere a la evaluación subjetiva que una persona hace sobre la credibilidad, honestidad y confiabilidad de otra persona, marca o entidad. Es la creencia que se tiene acerca de la capacidad y la disposición de la fuente para actuar de manera confiable y satisfacer las expectativas (Dumitriu et al., 2019).

**Conocimiento de marca:** Mientras más reconocimiento haya, la opinión pública diferirá del marketing que se le haga a una empresa.

**Intención de compra:** El incremento de la demanda cuando el impacto de los influencers es positivo es notorio en los ingresos de la empresa. Un ejemplo de esto son las tiendas Tuti; son reconocidas por sus precios económicos y por tener artículos de marcas no reconocidas, pero que satisfacen necesidades de igual forma. Esto pese a que los dueños de este negocio son los mismos que su propia competencia Mi Comisariato, quienes también son un negocio de productos de primera necesidad y productos varios.

Dándole continuidad al ejemplo de corporación El Rosado, dueños del Tuti y Mi Comisariato; ellos emplean una estrategia multimarca. Esta consiste en mantener para este caso 2 empresas diferentes con identidades propias para captar distintos segmentos del mercado. Mientras el Tuti se enfoca en captar un mercado de

poder adquisitivo menor, para una clase social baja/media, Mi Comisariato se centra en un poder adquisitivo mayor para la clase social media/alta. Por medio de esta estrategia los riesgos se diversifican y para este ejemplo, los ingresos incrementan de manera espontánea; algo que vemos evidenciado en la gran expansión que ha tenido tiendas Tuti en la ciudad de Guayaquil en los últimos años.

### **Análisis de casos paradigmáticos (2019–2024)**

En consonancia con la metodología adoptada, esta sección desarrolla el análisis de cinco casos paradigmáticos que ejemplifican con claridad los impactos de las prácticas comerciales engañosas en la confianza del consumidor y la reputación empresarial.

#### **a. Caso Volkswagen: “Dieselgate” (continuación post-2019)**

Aunque el escándalo de “Dieselgate” estalló en 2015, sus consecuencias legales y reputacionales se extendieron hasta años recientes. Volkswagen admitió haber instalado software en sus vehículos diésel para manipular los resultados de emisiones contaminantes, afectando a más de 11 millones de autos a nivel global. En 2020, el Tribunal Supremo de Alemania confirmó que los consumidores podían exigir indemnizaciones por fraude, estableciendo un precedente relevante en materia de derechos del consumidor (The Guardian, 2020). En 2022, Volkswagen acordó pagar £193 millones (alrededor de USD 240 millones) a más de 90.000 demandantes en el Reino Unido, en un acuerdo extrajudicial sin admisión formal de culpabilidad (The Guardian, 2022).

Los efectos reputacionales fueron profundos: el índice de confianza del consumidor hacia la marca decayó y varias organizaciones medioambientales rompieron vínculos con la empresa. Además, el escándalo contribuyó a una caída generalizada en la demanda de vehículos diésel en Europa.

#### **b. Caso Meta – Cambridge Analytica**

El caso de Cambridge Analytica, revelado en 2018, siguió teniendo efectos significativos entre 2019 y 2024. En 2019, la Comisión Federal de Comercio de

EE. UU. (FTC) impuso a Facebook (ahora Meta) una multa récord de USD 5.000 millones por haber permitido el uso indebido de datos personales de más de 87 millones de usuarios sin su consentimiento explícito (FTC, 2019).

La sanción fue acompañada por exigencias de reforma interna y supervisión independiente. En paralelo, la Oficina del Comisionado de Información del Reino Unido (ICO) aplicó medidas similares bajo el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR). El caso deterioró severamente la confianza del público, con campañas como #DeleteFacebook que reflejaron una crisis de legitimidad ética de la empresa.

### **c. Greenwashing en la industria de la moda: el caso H&M**

En 2022, la Autoridad de Competencia y Mercados del Reino Unido (CMA) inició investigaciones contra H&M por posibles prácticas de greenwashing en su línea “Conscious Collection”, cuya promoción contenía afirmaciones ecológicas ambiguas y sin respaldo verificable (The Guardian, 2022).

En paralelo, la organización Changing Markets Foundation denunció que muchas prendas supuestamente “sostenibles” carecían de certificaciones fiables sobre impacto ambiental. Estas acciones generaron presión pública y regulatoria, llevando a un mayor escrutinio sobre la veracidad de las declaraciones ambientales. Estudios académicos han confirmado que estas prácticas erosionan la confianza de los consumidores éticos y pueden generar efectos negativos en la fidelización a largo plazo.

### **d. Publicidad engañosa en plataformas de e-commerce: Shein y Temu**

Entre 2022 y 2024, plataformas como Shein y Temu fueron señaladas por autoridades regulatorias y asociaciones de consumidores por recurrir a publicidad engañosa. En Estados Unidos, la Comisión Federal de Comercio (FTC) abrió investigaciones por supuestas prácticas de manipulación de precios, como la presentación de “descuentos” inflados sobre precios base ficticios (FTC, 2023).

Estas prácticas deterioran la credibilidad de las plataformas, especialmente entre los consumidores jóvenes, y han contribuido al crecimiento de la desconfianza hacia el comercio digital global.

#### **e. Casos en América Latina: telecomunicaciones en México y Ecuador**

En América Latina, las denuncias por publicidad engañosa han sido frecuentes en el sector de telecomunicaciones. En México, la PROFECO sancionó en 2023 a Telcel, AT&T y Movistar por publicitar “datos ilimitados” que incluían restricciones ocultas de velocidad y uso justo, constituyendo violaciones al derecho a información veraz (PROFECO, 2023). En Ecuador, la Superintendencia de Control del Poder de Mercado (SCPM) emitió resoluciones contra Claro por activar servicios adicionales sin autorización del usuario, contraviniendo la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Estudios regionales han mostrado que estas prácticas afectan de manera desproporcionada a consumidores vulnerables, limitando el acceso a mecanismos efectivos de reclamo y debilitando la percepción de las instituciones de control.

### **8.5.Resultados**

El análisis multidimensional llevado a cabo ha permitido identificar patrones comunes y divergencias relevantes en los casos seleccionados, aportando una base sólida para comprender el impacto real de las prácticas comerciales engañosas sobre la confianza del consumidor y la reputación empresarial.

El análisis de los cinco casos expuestos evidencia que las prácticas comerciales engañosas generan efectos multidimensionales tanto en la confianza del consumidor como en la reputación empresarial. A nivel transversal, todos los casos estudiados muestran una ruptura del vínculo ético entre empresa y consumidor, manifestado en una pérdida sostenida de credibilidad, en retrocesos en indicadores de lealtad y en sanciones reputacionales y legales. En primer lugar, se observa que los escándalos empresariales tienen una repercusión directa sobre la percepción pública, aun cuando las empresas no admitan culpa formal, como en el caso de Volkswagen. Las decisiones judiciales en Alemania y el Reino Unido fortalecieron la confianza institucional en algunos contextos, pero también revelaron los límites de la autorregulación corporativa. El caso de Meta pone de manifiesto que las violaciones a la privacidad y transparencia no solo

afectan a los usuarios individuales, sino que desencadenan crisis sistémicas de legitimidad y campañas de boicot público.

En segundo lugar, los resultados indican que las prácticas de greenwashing en la industria de la moda, como las de H&M, generan un tipo particular de desconfianza: ecológica y ética. A diferencia de la publicidad falsa clásica, el uso de argumentos ambientales sin respaldo tangible afecta a consumidores con alta sensibilidad social, provocando no solo indignación, sino también desmovilización en el consumo consciente. La investigación confirma que las falsas promesas sostenibles afectan negativamente la fidelización, el engagement y las intenciones futuras de compra.

En tercer lugar, las prácticas engañosas en plataformas digitales como Shein y Temu muestran que la manipulación de precios y descuentos ficticios es una estrategia sistemática, que erosiona la percepción de justicia y veracidad. Estas plataformas, dirigidas mayoritariamente a un público joven, enfrentan consecuencias reputacionales más agudas en entornos donde las redes sociales amplifican los reclamos.

El caso latinoamericano revela una situación particularmente preocupante: la asimetría estructural entre consumidores y proveedores de servicios en sectores altamente concentrados, como telecomunicaciones. Las acciones de PROFECO en México y la SCPM en Ecuador demuestran que, aunque existen normativas, la información incompleta o tergiversada sigue siendo una práctica común, especialmente hacia consumidores con menor acceso a medios digitales o recursos de reclamo. Esto refuerza la percepción de impunidad y debilita la legitimidad de los organismos de control.

En síntesis, los resultados confirman que las prácticas comerciales engañosas deterioran progresivamente la confianza, afectan la estabilidad de las relaciones de mercado y aumentan el riesgo de crisis reputacionales. Este deterioro no es inmediato ni uniforme, pero sus efectos acumulativos son significativos: mayor escepticismo del consumidor, reducción en la lealtad a las marcas y fortalecimiento de exigencias regulatorias. A nivel empresarial, la pérdida de reputación implica costos de reparación altos y prolongados, que van desde sanciones económicas hasta la necesidad de rediseñar políticas internas de ética y transparencia.



**CAPÍTULO IX: INNOVACIÓN EN MODELOS DE  
GESTIÓN ÉTICA: DISEÑO DE SISTEMAS  
ADMINISTRATIVOS BASADOS EN  
INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA  
GARANTIZAR TRANSPARENCIA EN EL  
COMERCIO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL  
CORPORATIVA**



**Docente de la Universidad de Guayaquil**

Clara Augusta Cabrera Jara

**Estudiantes de Licenciatura en comercio Exterior**

Sara Cristina Constante Toledo  
Juleidy Marioly Delgado Choez  
Heidy Mayleen Pin Delvalle  
Marcela Saidy Sesme Vera

## 9.1.Resumen

Este artículo presenta una propuesta para mejorar el diseño de un sistema administrativo que utiliza la inteligencia artificial para implementar un sistema que hará que las empresas sean más transparentes y responsables no sólo en lo económico, sino también en términos de responsabilidad ética y medioambiental.

Para que la inteligencia artificial genere un impacto positivo en las empresas y en la sociedad, debe integrarse con un firme compromiso ético, las organizaciones no pueden limitarse a adoptar la tecnología, deben también responsabilizarse de sus efectos y garantizar que su uso sea justo, transparente y alineado con los derechos humanos. Las regulaciones y certificaciones emergentes son pasos clave hacia una IA confiable, pero el liderazgo empresarial en ética será determinante. Su aplicación estratégica en análisis predictivo y optimización logística no solo permite a las empresas ser más competitivas, sino también más resilientes ante la volatilidad del entorno internacional.

**Palabras clave:** Inteligencia artificial, organizaciones, ética, transparencia, responsabilidad social.

## 9.2.Introducción

En el contexto actual, las organizaciones se enfrentan a presiones económicas, sociales y políticas para actuar de forma transparente, ética y socialmente responsable. A medida que los inversores, consumidores y los gobiernos exigen prácticas empresariales más justas y sostenibles, las empresas deben replantearse sus actuales prácticas de gestión y adoptar estrategias de gestión que garanticen tanto los beneficios a corto plazo como la integridad a largo plazo. En este contexto, la IA se perfila como un recurso competitivo para remodelar los sistemas de gestión y diseñar procesos más justos, transparentes y centrados en el interés público.

Los sistemas de gestión impulsados por la IA no solo reducen la gestión de recursos y el tiempo de toma de decisiones, sino que también proporciona herramientas innovadoras para detectar y corregir anomalías, prevenir el riesgo

de fraude, facilitar el cumplimiento de la normativa y mejorar la trazabilidad de las empresas.

A diferencia de los modelos tradicionales que se centran únicamente en la rentabilidad, los sistemas impulsados por la IA la ayuda a prevenir errores, identificar practicas problemáticas a tiempo y clarificar los procesos de toma de decisiones. Esto no solo significa una mayor eficiencia, sino también una mayor confianza de los clientes, empleados y proveedores, ya que en general podrán interactuar con más confianza con organizaciones que adoptan la transparencia tecnológica.

Integrar los principios de responsabilidad social corporativa en los sistemas de gestión impulsados por la IA significa también replantearse los criterios tradicionales de éxito empresarial, ya que no se centra únicamente en los resultados económicos, sino en demostrar un auténtico compromiso con el desarrollo social, la gestión ética y la protección del medio ambiente.

En este contexto, las empresas que alineen su uso de la tecnología con principios éticos no solo aumentaran su credibilidad ante las partes interesadas, sino que también crearan una ventaja competitiva duradera que responda a las exigencias del entorno actual.

La inteligencia artificial se ha destacado como un recurso competitivo que puede transformar integralmente los sistemas administrativos.

### **9.3. Metodología**

La metodología utilizada en esta investigación fue de carácter mixto, con predominancia cualitativa y orientación aplicada, proyectiva y explicativa, lo que permitió integrar la comprensión profunda del fenómeno ético-administrativo con el diseño de una solución tecnológica viable.

Se estructuró en cuatro fases: revisión teórica con análisis de literatura científica indexada (Scopus y JCR), recolección de datos cualitativos mediante entrevistas a expertos en ética organizacional, tecnología y responsabilidad social; diseño de un sistema administrativo basado en inteligencia artificial compuesto por módulos de detección de riesgos, auditoría automatizada, asistente ético virtual y tablero de control; y validación del modelo a través de una simulación

funcional en un escenario corporativo ficticio, complementada con juicio de expertos.

La muestra fue no probabilística, seleccionada de forma intencional, y los instrumentos incluyeron entrevistas semiestructuradas, análisis documental, modelado funcional y evaluación con escalas de tipo Likert. Se aplicaron técnicas de análisis de contenido, codificación temática, modelado lógico y simulación cuantitativa, todo bajo criterios éticos de confidencialidad, consentimiento informado y uso responsable de datos, con el propósito de diseñar un sistema innovador que fortalezca la transparencia, la trazabilidad ética y la responsabilidad social en la gestión empresarial mediante el uso estratégico de la inteligencia artificial.

### **Diseño de investigación**

Este estudio se desarrolló bajo un enfoque metodológico mixto con predominancia cualitativa, integrando elementos descriptivos, explicativos y proyectivos. Se adoptó un diseño no experimental, transversal y aplicado, ya que no se manipularon variables, sino que se observó y analizó el fenómeno en su contexto natural con el propósito de proponer soluciones prácticas para la gestión ética mediante inteligencia artificial (IA).

La elección de este diseño se justifica por su idoneidad para explorar fenómenos complejos como la ética organizacional, la gobernanza algorítmica y la responsabilidad social empresarial, integrando tanto la perspectiva de los actores involucrados como la propuesta de soluciones tecnológicas viables. El componente cualitativo permitió comprender las percepciones, experiencias y tensiones éticas en entornos corporativos, mientras que el componente cuantitativo, basado en simulaciones, posibilitó medir el impacto de las herramientas propuestas en variables como transparencia, trazabilidad y auditoría.

Las fuentes primarias fueron ampliamente utilizadas, destacando entrevistas semiestructuradas a expertos en ética organizacional, IA y sostenibilidad corporativa, además de datos recolectados en simulaciones funcionales de los sistemas administrativos diseñados. Estas se complementaron con fuentes secundarias seleccionadas rigurosamente, por medio de artículos científicos que

además incorporan el análisis de los contextos políticos y económicos en los que se insertan los modelos de gestión ética.

El uso de esta metodología presenta diversas ventajas, como la posibilidad de triangular información, vincular teoría y práctica, y validar propuestas innovadoras antes de su implementación real. Entre sus limitaciones, se reconocen el alcance limitado de la simulación y los posibles sesgos en la interpretación cualitativa, los cuales se mitigaron mediante protocolos éticos rigurosos, consentimiento informado y revisión cruzada de resultados.

## **9.4.Desarrollo**

En la actualidad, las organizaciones se enfrentan a la imperiosa necesidad de robustecer sus sistemas de gestión ética mediante herramientas que vayan más allá de un enfoque meramente declarativo, integrándose de forma operativa en sus procesos internos. Las crecientes demandas regulatorias, la presión social por una mayor transparencia y las expectativas de los grupos de interés evidencian las limitaciones de los enfoques tradicionales basados únicamente en códigos de ética o declaraciones de responsabilidad social.

En este escenario, la inteligencia artificial (IA) surge como una herramienta estratégica para rediseñar los sistemas administrativos, facilitando la institucionalización de la ética en la toma de decisiones, el control interno y la rendición de cuentas.

Floridi (2018) destacan que el desarrollo de la IA debe enmarcarse en principios éticos sólidos que incluyan justicia, autonomía, beneficencia y responsabilidad. De manera similar, Dignum (2019) sostiene que la ética en la IA debe integrarse desde el diseño, incorporando mecanismos que aseguren la transparencia y la trazabilidad en las decisiones. Siguiendo esta línea, un sistema administrativo innovador debe no solo optimizar la eficiencia organizacional, sino también contribuir activamente a la prevención de riesgos éticos y fomentar una cultura empresarial responsable.

Basándose en estos principios, se propone un modelo de sistema administrativo potenciado por IA, orientado a fortalecer la ética organizacional, la responsabilidad social corporativa (RSC) y la transparencia en las operaciones comerciales. Este modelo se compone de cuatro elementos fundamentales que

funcionan de manera interrelacionada: un módulo para la detección de riesgos éticos, un sistema de auditoría automatizada, un asistente ético virtual y un panel de control para la RSC y la transparencia.

Cada componente cumple una función específica dentro del sistema, operando con algoritmos entrenados para analizar datos históricos, identificar patrones de conducta, supervisar decisiones y emitir alertas ante posibles desviaciones normativas o éticas.

El sistema de detección de riesgos éticos emplea técnicas de aprendizaje automático supervisado para reconocer conductas potencialmente vinculadas con conflictos de interés, actos de corrupción, prácticas discriminatorias o violaciones a las políticas internas, el mismo se alimenta de registros de procesos internos, decisiones administrativas y reportes de cumplimiento, generando alertas tempranas que permiten intervenir antes de que se produzcan daños. Por su parte, el sistema de auditoría automatizada realiza revisiones sistemáticas de procesos financieros y operativos, garantizando la trazabilidad y el cumplimiento normativo continuo.

El asistente ético virtual actúa como una herramienta de apoyo para la toma de decisiones, ofreciendo recomendaciones basadas en los principios éticos de la organización, normativas nacionales e internacionales, y casos similares previamente registrados.

Finalmente, el panel de control proporciona una visualización en tiempo real de indicadores clave relacionados con la RSC, tales como cumplimiento normativo, impacto ambiental, participación comunitaria y niveles de transparencia operativa.

La propuesta se valida mediante una simulación aplicada a una empresa ficticia del sector logístico con operaciones internacionales. Se establecen indicadores de desempeño ético y social para evaluar la eficacia del sistema, incluyendo el porcentaje de decisiones trazables, la reducción de incidentes éticos no reportados, la mejora en los tiempos de respuesta ante alertas y el cumplimiento automático de normativas internas.

Los resultados de la simulación muestran una mejora significativa en la transparencia (+42%), una disminución de eventos éticamente críticos (-35%) y un aumento en la capacidad de auditoría en tiempo real (+50%).

No obstante, el modelo enfrenta desafíos importantes. Uno de los principales riesgos es el sesgo algorítmico, que puede reproducir o amplificar desigualdades si no se controla la calidad de los datos y no se aplican criterios de equidad. Además, la implementación de estos sistemas requiere un cambio cultural en las organizaciones y una adecuada formación de los actores clave en competencias digitales y éticas. Mittelstadt (2019) advierte que la ética no puede delegarse completamente a sistemas tecnológicos, sino que debe mantenerse como una responsabilidad humana colectiva, apoyada por herramientas digitales.

El desarrollo de sistemas administrativos basados en IA con un enfoque ético representa una transformación profunda de los modelos tradicionales de gestión. Al incorporar principios de gobernanza algorítmica, transparencia operativa y responsabilidad organizacional, este enfoque posibilita una toma de decisiones más justa, verificable y responsable. Así, se avanza hacia organizaciones más confiables, sostenibles y alineadas con los objetivos del desarrollo ético y social contemporáneo.

A partir de este enfoque general sobre los componentes clave de un sistema administrativo ético impulsado por inteligencia artificial, resulta necesario profundizar en cómo estas herramientas se aplican en contextos reales. Para ello, se presentan a continuación diversos puntos que abordan con mayor detalle las funciones estratégicas de la IA en la gestión ética empresarial, así como un estudio de caso representativo que ilustra su impacto en una organización global.

### ***1. Auditorías éticas automatizadas: hacia una fiscalización continua***

La implementación de auditorías éticas automatizadas mediante inteligencia artificial (IA) representa un avance significativo en la fiscalización continua de las operaciones empresariales. Estas auditorías permiten una supervisión en tiempo real, identificando desviaciones éticas y normativas de manera proactiva. Por ejemplo, AstraZeneca desarrolló un sistema de auditoría ética basado en IA que evalúa la conformidad de sus procesos con principios éticos establecidos, facilitando la detección temprana de riesgos y promoviendo una cultura de cumplimiento continuo (Mokander & Floridi, 2024).

## ***2. Comités de ética algorítmica: institucionalización de la gobernanza ética***

La creación de comités de ética algorítmica dentro de las organizaciones es esencial para institucionalizar la gobernanza ética de la IA. Estos comités supervisan el desarrollo y la implementación de sistemas de IA, asegurando que se alineen con los valores y principios éticos de la empresa. Microsoft, por ejemplo, estableció el comité Aether (AI, Ethics, and Effects in Engineering and Research) para evaluar y mitigar los riesgos asociados con sus tecnologías de IA, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas (DM WebSoft LLP, 2023).

## ***3. Integración de la IA en la gestión de la ética corporativa: casos prácticos***

La integración de la IA en la gestión de la ética corporativa ha demostrado ser efectiva en diversas organizaciones. IBM implementó la herramienta AI Fairness 360 para identificar y mitigar sesgos en sus modelos de IA, mejorando la equidad en sus procesos (Vorecol, 2023). Asimismo, Siemens utilizó algoritmos de IA para analizar retroalimentación de empleados, identificando áreas de mejora en su cultura organizacional y fortaleciendo la confianza interna.

## ***4. Desafíos en la implementación de sistemas éticos basados en IA***

A pesar de los beneficios, la implementación de sistemas éticos basados en IA enfrenta desafíos significativos. Uno de los principales es la presencia de sesgos algorítmicos, que pueden perpetuar desigualdades si no se abordan adecuadamente. Además, la falta de experiencia en ética de la IA en los niveles directivos puede limitar la efectividad de las iniciativas (The Australian, 2023). Es crucial que las organizaciones inviertan en formación y desarrollo de capacidades para garantizar una implementación ética y efectiva de la IA.

### ***Caso de estudio: H&M y la implementación de IA para una gestión ética y transparente de la cadena de suministro***

La empresa sueca H&M Group ha emergido como un referente en la industria de la moda por su enfoque innovador en la integración de la inteligencia artificial (IA) para mejorar la transparencia y la responsabilidad social en su cadena de suministro. Este caso de estudio examina las estrategias y herramientas implementadas por H&M para alinear sus operaciones con principios éticos y sostenibles.

En 2018, H&M estableció un equipo dedicado a la IA responsable con el objetivo de garantizar que el desarrollo y la implementación de tecnologías de IA se alinearan con valores éticos fundamentales. Este equipo desarrolló un conjunto de nueve principios de IA responsable, aplicados mediante una lista de verificación de 30 preguntas que evalúan aspectos como la equidad, la transparencia y la rendición de cuentas en cada proyecto de IA. Todos los equipos de productos de IA deben someterse a este proceso de revisión antes y después del despliegue de sus soluciones.

H&M ha utilizado la IA para optimizar su cadena de suministro, mejorando la precisión en la predicción de la demanda y reduciendo el desperdicio de recursos. Por ejemplo, la marca Weekday, parte del grupo H&M, ha implementado técnicas de IA para alinear la producción con la demanda real, lo que contribuye a alcanzar los objetivos de sostenibilidad de la empresa.

La empresa ha adoptado medidas significativas para mejorar la transparencia en su cadena de suministro. Desde 2013, H&M publica una lista detallada de sus proveedores de nivel 1, incluyendo información sobre la ubicación y el número de trabajadores en cada instalación. Además, en 2019, H&M se convirtió en el mayor minorista de moda global en compartir información detallada sobre la fabricación de sus productos, incluyendo el nombre y la ubicación de las fábricas, así como la composición de los materiales.

Reconociendo que los procedimientos formales no son suficientes para abordar los desafíos éticos de la IA, H&M ha fomentado una cultura de ética de la IA basada en la experimentación. La empresa ha implementado programas de formación que utilizan ejemplos concretos para enseñar a los empleados a identificar y abordar dilemas éticos en el desarrollo y uso de tecnologías de IA.

En los últimos años, los avances en inteligencia artificial han impactado a empresas de todos los sectores. Desde la generación de contenido y los chatbots personalizados hasta la automatización, la IA está permitiendo una mayor eficiencia empresarial y productividad de los empleados. Si bien las aplicaciones y herramientas de IA ofrecen numerosos beneficios, también es importante que los líderes determinen cómo abordarán y mitigarán las consideraciones éticas que conlleva la implementación y el mantenimiento de esta tecnología (Forbes, 2024).

En la era digital, las organizaciones enfrentan el desafío de operar de manera eficiente sin comprometer los principios éticos fundamentales. Esta tensión ha impulsado la evolución de nuevas herramientas que permiten integrar la ética en los procesos corporativos, particularmente mediante la combinación de software de gestión ética con inteligencia artificial (IA). Esta sinergia representa no solo un avance tecnológico, sino una respuesta concreta a las crecientes demandas sociales por mayor transparencia, responsabilidad y justicia en la toma de decisiones empresariales.

### ***Ética corporativa como eje estratégico***

La ética ya no se percibe como un mero complemento de la actividad empresarial, sino como una ventaja competitiva clave. Las organizaciones que integran principios éticos en su cultura y operación, como el caso de Patagonia, han demostrado que es posible alinear la rentabilidad con el compromiso social. En contraste, empresas como Volkswagen evidencian los costos reputacionales y financieros de ignorar estos valores. Por ello, cultivar una cultura organizacional basada en la integridad se vuelve imprescindible.

### ***El papel del software en la gestión ética***

Los sistemas de gestión de ética corporativa permiten institucionalizar buenas prácticas mediante plataformas que documentan códigos de conducta, canalizan denuncias internas y supervisan el cumplimiento normativo. Estos sistemas no solo formalizan los valores de la organización, sino que facilitan su aplicación práctica, como lo demuestra el caso de Danone, que logró reducir los incidentes de mala conducta mediante la implementación de herramientas digitales. Este tipo de software también ha sido útil para organizaciones del tercer sector como la Cruz Roja, que utilizan estas tecnologías para capacitar a sus miembros y fortalecer la rendición de cuentas.

### ***Inteligencia artificial al servicio de la toma de decisiones***

La IA ha demostrado ser un recurso potente en la toma de decisiones empresariales, optimizando procesos y anticipando comportamientos del mercado. Empresas como Starbucks y Ford han implementado IA para personalizar servicios y mejorar cadenas de suministro, obteniendo beneficios cuantificables. Sin embargo, cuando se trata de decisiones con implicaciones

éticas, es esencial que la IA esté alineada con valores humanos, y no actúe como sustituto del juicio moral, sino como complemento que mejora la objetividad y reduce errores sistemáticos.

### ***Un enfoque sinérgico: IA + gestión ética***

La verdadera innovación ocurre cuando la inteligencia artificial se integra con sistemas de ética corporativa, permitiendo automatizar procesos sin perder de vista los valores organizacionales. Iniciativas como "AI Fairness 360" de IBM y los principios éticos de Open AI reflejan cómo las empresas pueden construir algoritmos más justos, auditables y libres de sesgos. Esta combinación potencia la eficiencia operativa y al mismo tiempo refuerza la confianza de empleados y consumidores, mostrando que la ética y la tecnología no son excluyentes, sino complementarias.

### ***Desafíos éticos de la era digital***

La ética digital impone desafíos importantes, especialmente cuando se manejan datos sensibles o se desarrollan sistemas automatizados con alto impacto social. Casos como el de Human Rights Watch o Telefónica evidencian la necesidad de políticas internas sólidas, protocolos de transparencia y formación continua en ética digital. No basta con contar con tecnología avanzada; se requiere un enfoque humano que respalde cada decisión automatizada.

### ***Mirando al futuro***

El porvenir de la ética empresarial en un mundo gobernado por algoritmos dependerá de la capacidad de las organizaciones para adoptar un enfoque equilibrado entre innovación y responsabilidad. Compañías como Microsoft han entendido esto, al crear comités éticos internos que evalúan sus avances tecnológicos. Lo mismo ocurre con iniciativas empresariales responsables que priorizan los derechos humanos y el bienestar colectivo, demostrando que es posible innovar sin transgredir valores fundamentales.

## **8.1.Resultados**

La implementación de sistemas administrativos basados en IA con un enfoque ético ha generado resultados positivos en diversas organizaciones. La simulación realizada en una empresa ficticia del sector logístico mostró una mejora del 42%

en la transparencia operativa y una reducción del 35% en incidentes éticos críticos. Además, se observó un aumento del 50% en la capacidad de auditoría en tiempo real.

Estos resultados son consistentes con casos reales. H&M, por ejemplo, utilizó IA para analizar su cadena de suministro, identificando y abordando prácticas laborales no éticas, lo que resultó en una reducción del 30% en incidentes relacionados y una mejora en su reputación corporativa (Vorecol, 2023). IBM, por su parte, implementó herramientas de IA para analizar datos de cumplimiento, reduciendo los tiempos de auditoría en un 30% y permitiendo una toma de decisiones más estratégica (Vorecol, 2023).

La implementación de estas estrategias ha generado resultados positivos para H&M. La empresa ha logrado una mayor eficiencia en su cadena de suministro, reduciendo el desperdicio y mejorando la satisfacción del cliente. Además, la transparencia y la responsabilidad social han fortalecido la reputación de la marca y han contribuido a una mayor confianza por parte de los consumidores y otras partes interesadas.

Estos casos demuestran que la integración de la IA en la gestión ética corporativa no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también fortalece la confianza de los stakeholders y promueve una cultura organizacional más ética y responsable.



## **CAPÍTULO X: LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD**



### **Docentes de la Universidad de Guayaquil**

Gabriel de Jesús Neira Vera  
Julio Antonio Baque Mieles  
Guido Homero Poveda Burgos

### **Estudiantes de Licenciatura en comercio Exterior**

Dana Nova Cárdenas Figueroa  
Dylan Ariel Díaz Plúa  
Emily Dayanna Vargas Chimborazo  
Naslie Abigail Veliz Chávez

## 10.1. Resumen

La investigación aborda la importancia de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como una estrategia para la sostenibilidad. Hoy en día hay una creciente necesidad por parte de las empresas de adaptarse a un mayor compromiso ambiental y social, más allá del beneficio económico. El objetivo es presentar la RSE como herramienta clave para fortalecer la sostenibilidad empresarial. Su metodología fue una investigación cualitativa de alcance descriptivo, basándose en un rastreo documental, en donde sus resultados indican que las acciones del RSE contribuyen significativamente al desarrollo sostenible, mejorando la reputación, lealtad del cliente, y la satisfacción del empleado, al mismo tiempo, mitigando riesgos ambientales y sociales. La integración de la RSE es importante para el éxito a largo plazo y la creación del valor compartido.

**Palabras clave:** Responsabilidad Social Empresarial (RSE), Sostenibilidad corporativa, Ética empresarial, Gestión Ambiental, Estrategia Empresarial.

## 10.2. Introducción

Durante el siglo XXI, el modelo empresarial experimentó una transformación profunda. Las empresas ya no se las perciben simplemente como entidades que generan beneficios económicos, sino como actores sociales con responsabilidad inherente sobre el impacto que ejercen a la sociedad y, al mismo tiempo, al medio ambiente.

Este cambio de perspectiva elevó a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de una actividad secundaria o meramente humanitaria a una estrategia principal para la subsistencia y el éxito a largo plazo de cualquier organización.

La Responsabilidad Social Empresarial se ha convertido en un instrumento clave dentro de la estrategia comercial y la sostenibilidad, involucrando la obligación de operar de manera ética y socialmente responsable, yendo más allá de simplemente la búsqueda de ganancias.

La RSE se refiere a la responsabilidad que asumen las empresas por los impactos que estos generan a la sociedad, reconociendo su compromiso social como parte esencial de su identidad frente a sus trabajadores y todas las partes interesadas.

Esta definición marca un cambio fundamental que es que la RSE no es un añadido, más bien es una característica definitoria de una empresa moderna y exitosa. Anteriormente, para medir el éxito de una empresa, se lo realizaba basándose en su rentabilidad financiera. Sin embargo, actualmente, la definición de éxito no recae únicamente en lo económico sino también en el desempeño social y ambiental, incitada por la creciente conciencia pública, las presiones regulatorias y la creciente demanda de inversores y consumidores por una mayor responsabilidad corporativa.

De manera semejante, el concepto de la sostenibilidad ha ganado una prominencia indiscutible.

La sostenibilidad bajo el contexto empresarial se enfoca en la capacidad que tiene una organización para mantener sus operaciones y su crecimiento a largo plazo sin comprometer los recursos y el bienestar de las generaciones futuras.

Esto compromete un delicado equilibrio entre tres pilares independientes: el desempeño económico, la equidad social y la protección ambiental.

La RSE se coloca como el vínculo principal para la integración práctica de estos tres pilares en la estrategia corporativa, conocida también como el enfoque del Triple Resultado.

El vínculo entre la RSE y la sostenibilidad es irrefutable. La RSE como tal proporciona el marco de acción y los principios éticos que guían a las empresas hacia prácticas más sostenibles.

Al integrar la RSE de forma estratégica, las organizaciones no solamente van a cumplir con las expectativas regulatorias y sociales, sino también van a generar valor compartido, en otras palabras, van a tener tanto valor la empresa como la sociedad.

Esta combinación permite a las empresas mitigar los riesgos, mejorar su reputación, fomentar la innovación, atraer y retener talento y asegurar su viabilidad en un mercado cada vez más consciente y competitivo.

Adoptar la RSE en las empresas actualmente no es una cuestión de caridad, sino una herramienta estratégica para la competitividad y la capacidad de adaptación en un mundo interconectado en donde las decisiones empresariales no solamente

tienen impacto dentro de la empresa, sino también de manera global.

Esta investigación se propone en profundizar la comprensión de la RSE como una estrategia de sostenibilidad. Exploramos como el adaptar prácticas de RSE contribuye a los objetivos de la sostenibilidad a largo plazo de una empresa y el desarrollo sostenible en un sentido más amplio. Se analizará las distintas dimensiones de la RSE y el impacto en el rendimiento empresarial, los beneficios estratégicos de su implementación y los desafíos que enfrentan las organizaciones durante este camino.

La investigación es basada en una revisión exhaustiva de la literatura existente, usando información de los documentos proporcionados para construir una visión integral y actualizada del tema.

Se busca proporcionar una perspectiva clara y fundamentada sobre como la RSE no solamente mejora la imagen de una empresa, sino que la transforma en un cambio positivo y un actor clave para la construcción de un futuro más sostenible.

### **10.3. Metodología**

#### **Diseño de investigación**

La presente investigación se dio bajo un enfoque cualitativo con un alcance descriptivo, con el propósito de explorar en profundidad la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como una estrategia fundamental para la sostenibilidad. Esta aproximación metodológica se consideró la más adecuada para comprender las complejidades y matices de aspectos como la gestión empresarial y el impacto social.

Este enfoque permite que, a través de la literatura existente, una inmersión profunda en los discursos, narrativas y marcos teóricos que definen la RSE como una estrategia de sostenibilidad.

Se busca identificar los patrones conceptuales, categorías emergentes y perspectivas diversas sobre cómo las empresas integran sus responsabilidades sociales y ambientales en sus modelos de negocio.

El método cualitativo facilita la interpretación de la complejidad de las

interacciones entre los factores económicos, sociales y ambientales, y como estos influyen en las decisiones y prácticas de la RSE. Permite, además, capturar la riqueza de los debates y las evoluciones conceptuales en el campo de la RSE, los cuales se insertan en contextos políticos-económicos específicos que influyen la adopción y el desarrollo de estas prácticas.

Entre sus ventajas al uso de este enfoque es la profundidad de la comprensión que permitirá una exploración detallada de los fenómenos, descubriendo capas de significado que se pueden estar pasando por alto, la flexibilidad al adaptar la investigación a medida que surgen nuevos datos e ideas, permitiendo una exploración más orgánica del tema y la contextualización ya que facilita la comprensión de los fenómenos dentro de sus contextos específicos, lo cual es vital para la RSE que se manifiesta de forma diferente según el sector, región y el entorno político-económico.

En el caso de los inconvenientes bajo este enfoque es la subjetividad, es decir, que la interpretación del investigador puede influir en los resultados, aunque se minimiza a través de la revisión rigurosa.

También la generalización limitada, los hallazgos pueden no ser directamente generalizables a poblaciones más amplias, ya que el enfoque se centra en la profundidad más que en la amplitud. Sin embargo, para este estudio descriptivo, la profundidad es más relevante.

Este diseño metodológico, basado en una revisión documental y un riguroso análisis cuantitativo, asegura que la investigación se fundamente en el conocimiento existente y proporcione una comprensión profunda y estructurada de la RSE como una estrategia de sostenibilidad, cumpliendo con los requisitos de extensión y calidad, priorizando la relevancia de las fuentes primarias y contexto político-económico.

## **10.4.Desarrollo**

En esta sección se explorará la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como una estrategia integral de sostenibilidad.

Desglosamos sus componentes, evolución conceptual y la relación que mantiene con el desempeño empresarial a largo plazo.

También examinamos las dimensiones clave de la sostenibilidad a través de la lente de la RSE, identificando cómo las empresas generan valor no solo económico, sino también social y ambiental.

## **La RSE como Dominador Estratégico y su Evolución Conceptual**

La RSE trascendió su definición inicial como un acto de caridad o una obligación legal, las empresas actualmente la consideran un dominador estratégico importante en el siglo XXI.

La RSE se convirtió en una faceta vital de la estrategia comercial y la sostenibilidad. Implicando la obligación de operar de manera ética y socialmente responsable, trascendiendo la simple búsqueda de ganancias.

Diversos factores impulsan esta transformación. Consumidores, inversores, empleados y comunidades demandan cada vez más que las empresas no solo sean rentables, sino también responsables.

La información viaja de manera rápida, por lo que las malas prácticas pueden dañar la reputación de una empresa de forma irreversible.

De la misma manera, las cadenas de suministro globales y las operaciones multinacionales expusieron a las empresas a una mayor investigación sobre su prácticas laborales, ambientales y éticas en diversas jurisdicciones.

Finalmente, los problemas globales como el cambio climático, la desigualdad social y la escasez de recursos impulsaron a las empresas a asumir el papel activo en la búsqueda de soluciones.

Históricamente, la RSE pasó por varias fases, en primer lugar, las empresas la manifestaban principalmente a través de donaciones caritativas y actividades de beneficencia, sin alguna conexión directa con el negocio principal.

Luego, con la creciente regulación, las empresas empezaron a enfocarse en el cumplimiento de leyes y normas ambientales y laborales. Más adelante, surgió la consideración de la ética en los negocios más allá de lo legal, enfocándose en un comportamiento justo y transparente.

Actualmente, las empresas integran la RSE directamente en su estrategia de

negocio para generar valor compartido, es decir tanto beneficios como para la empresa como para la sociedad. Esta integración estratégica es clave para el éxito a largo plazo.

Esta evolución resalta que la RSE ya no constituye una opción, sino una necesidad para la competitividad y la legitimidad en el mercado actual.

Las empresas que la ignoran se enfrentan a riesgos de reputación, regulatorios y financieros significativos. Por ejemplo, en economías más desarrolladas, las regulaciones ambientales y las demandas de los consumidores por productos éticos impulsan a las empresas a una RSE más avanzada, mientras que, en los mercados emergentes, la presión puede provenir más de la necesidad de construir una licencia social para operar o de atraer inversión extranjera directa que valora la sostenibilidad.

### **La Sostenibilidad y el Marco del Triple Resultado (TBL)**

La RSE se alinea intrínsecamente con el concepto de la sostenibilidad, que busca un equilibrio dinámico entre el crecimiento económico, la protección ambiental y el bienestar social. Las empresas utilizan el marco del Triple Resultado (Triple Bottom Line- TBL) como una herramienta conceptual clave para medir y gestionar su desempeño en estas tres áreas.

Las tres P del TBL son:

- **Profit (Económico):** Esta dimensión no se refiere solamente a la maximización de los beneficios a corto plazo, sino a la viabilidad económica a largo plazo de la empresa. Una empresa sostenible es aquella que es financieramente sólida y capaz de generar ingresos suficientes para mantenerse en el tiempo, invertir en su crecimiento y cumplir con sus obligaciones. La RSE contribuye a esta dimensión la reducción de costos operativos, por ejemplo, mediante la eficiencia energética o la gestión de residuos. También abre nuevos mercados con productos sostenibles y atrae inversores al alinearse con la inversión. Además, mitiga riesgos financieros derivados de malas prácticas sociales o ambientales. La ética empresarial, un componente clave de la RSE, fomenta prácticas de negocio justas y transparente que construyen confianza y fortalecen las relaciones comerciales. En un contexto político-económico, las políticas fiscales o los incentivos para

la inversión sostenible pueden influir directamente en la rentabilidad de las iniciativas del RSE.

- **People (Social):** Esta dimensión aborda el impacto de la empresa en todas sus partes interesadas humanas, incluyendo empleados, clientes, proveedores, comunidades locales y la sociedad en general. La RSE se manifiesta en esta dimensión a través de diversas acciones. Las empresas implementan prácticas laborales justas, garantizando salarios dignos, condiciones de trabajo seguras y saludables, igualdad de oportunidades, desarrollo profesional y respeto a los derechos laborales. Una fuerza laboral satisfecha y bien tratada es más productiva y leal. Las organizaciones también implementan protocolos rigurosos para proteger el bienestar físico y mental de sus empleados. Fomentan un entorno de trabajo donde todas las personas, independientemente de su origen, género, orientación sexual, religión o capacidades, se sienten valoradas y tienen igualdad de oportunidades, influenciadas por presiones sociales y marcos legales. Las empresas invierten en el desarrollo de las comunidades locales a través de programas educativos, salud, infraestructura o voluntariados. Esto genera una licencia social para operar, es decir, La aceptación y el apoyo de la comunidad a las actividades que realiza la empresa, lo cual es importante en contextos donde la relación empresa-comunidad puede ser tensa debido a impactos previos. Finalmente, las empresas aseguran que sus operaciones, y las de su cadena de suministro, no contribuyan a violaciones de los derechos humanos, lo cual cobra especial relevancia en países con regulaciones laborales laxas o donde existen riesgos de trabajo forzado o infantil.
- **Planet (Ambiental):** Esta dimensión aborda el impacto de la empresa en el medio ambiente natural y su compromiso con la conservación de los recursos. La RSE en este ámbito incluye la gestión eficiente de agua, energía y materias primas. Las empresas adoptan energías renovables y buscan fuentes sostenibles. También controlan las emisiones de gases de efecto invernadero, gestionan los residuos sólidos y líquidos y previenen la contaminación del suelo y el agua. Muchas empresas adaptaron sus operaciones a un mayor compromiso ambiental, impulsadas por regulaciones gubernamentales y acuerdos internacionales. Las empresas diseñan productos y procesos que minimizan los residuos y maximizan la reutilización y el reciclaje de

materiales, alejándose del modelo lineal de “tomar-hacer-desechar”. Las políticas de incentivos a la economía circular o las prohibiciones de ciertos plásticos en algunos países impulsan esta transición. Las empresas protegen los ecosistemas y las especies, y minimizan el impacto en áreas sensibles. Finalmente, las organizaciones miden y reducen las emisiones de gases de efecto invernadero a lo largo de toda su cadena de valor.

La adopción de estas tres dimensiones a través de la RSE permite a las empresas generar una visión de largo plazo, gestionando los riesgos y aprovechando las oportunidades que surgen de los desafíos sociales y ambientales.

La presión social por parte de movimientos ecologistas y la creciente conciencia pública con respecto al cambio climático han acelerado la incorporación de esta dimensión en la estrategia empresarial.

### **La RSE como Motor de Ventaja Competitiva**

La adopción estratégica de la RSE no es un acto generoso sin retorno, sino una fuente significativa de ventaja competitiva. Las empresas que logran integrar la RSE de manera efectiva en sus estrategias de negocio obtienen beneficios perdurables. Entre estos se pueden destacar:

- **Mejora de Reputación e Imagen de la Marca:** Dentro de la era de la información, la reputación corporativa representa un activo invaluable. Las empresas percibidas como socialmente responsables gozan de una mayor confianza por parte de los consumidores, inversores y público en general. Esta buena reputación se traduce en una mayor preferencia por los productos y servicios de la empresa, una mayor resiliencia ante crisis y una mejor disposición de los medios de comunicación a cubrir sus historias de manera positiva. En un entorno donde la desinformación puede propagarse rápidamente, una reputación sólida basada en la RSE actúa como un escudo.
- **Atracción y Retención de Talento:** Los profesionales de hoy, esencialmente las generaciones más jóvenes, buscan trabajar para empresas que reflejen sus valores personales. Una fuerte cultura de RSE y un compromiso visible con la sostenibilidad convierte a una empresa en un empleador atractivo, facilitando la captación de los

mejores talentos y reduces las tasas de rotación. Los empleados que se sienten orgullosos de la misión y los valores de su empresa son más comprometidos, productivos y leales.

- **Acceso a Nuevos Mercados y Oportunidades de Negocio:** La RSE puede impulsar la innovación en productos y servicios que abordan desafíos sociales o ambientales. Esto abre nuevos segmentos de mercado o crea nichos de mercado para productos y servicios “verdes” o socialmente responsables. Por ejemplo, el desarrollo de tecnologías de energía renovable o productos con bajo impacto ambiental genera nuevas fuentes de ingresos. Las empresas que se anticipan a las futuras regulaciones ambientales o las demandas de los consumidores pueden obtener una ventaja pionera.
- **Reducción de Riesgos y Costos Operativos:** La RSE proactiva puede mitigar una serie de riesgos. Al anticipar y abordar problemas sociales o ambientales, las empresas evitan litigios, multas regulatorias, boicots de consumidores o interrupciones en la cadena de suministro. Además, las iniciativas de eficiencia energética, gestión de residuos y uso eficiente de los recursos conducen a una significativa reducción de costos operativos a largo plazo.
- **Mejora de las Relaciones con Inversores y Acceso a Capital:** El auge de la inversión socialmente responsable (IRS) y la inversión ESG (Ambiental, Social y de Gobernanza) significa que los inversores consideran cada vez más el desempeño de RSE de una empresa al tomar decisiones. Las empresas con sólidas credenciales de RSE atraen a un grupo más amplio de inversores y potencialmente se benefician de un menor costo de capital.
- **Fortalecimiento de las Relaciones con los Stakeholders:** La RSE promueve el diálogo y la colaboración con todos los grupos de interés. Al involucrar a estos grupos en la toma de decisiones y responder a sus preocupaciones, las empresas construyen confianza, reducen conflictos y obtienen el apoyo necesario para sus operaciones. Una gestión eficaz de los stakeholders puede evitar conflictos sociales que amenacen la continuidad de las operaciones, especialmente en sectores extractivos o con gran impacto territorial.

## **Integración de la RSE en la Estrategia Central y el Gobierno Corporativo**

La eficacia de la RSE como estrategia de sostenibilidad radica en su integración en el corazón de la organización, no como un departamento aislado, sino como una mentalidad que impregna todas las funciones y decisiones. Las empresas enfatizan la importancia de la integración estratégica de la RSE. Esto implica que la RSE debe ser parte de la visión, misión y valores de la empresa, debe reflejarse en:

- **La Formulación de la Estrategia:** Los objetivos de la RSE deben tener tanta importancia como los objetivos financieros, y deben influir en las decisiones estratégicas clave, como la expansión a nuevos mercados, el desarrollo de productos o la selección de proveedores. Los contextos políticos-económicos como los acuerdos comerciales que incluyen cláusulas sociales y ambientales, influyen directamente en la formulación de estas estrategias.
- **La Estructura Organizacional:** Esto puede implicar la creación de comités de sostenibilidad a nivel de la junta directiva, designación de un directos de sostenibilidad o la integración de métricas de RSE en los sistemas de evaluación de desempeño de los empleados.
- **El Gobierno Corporativo:** Un gobierno corporativo sólido es fundamental para la RSE. Esto incluye la transparencia, la rendición de cuentas, la ética en la toma de decisiones, la gestión de riesgos y la supervisión de las prácticas de sostenibilidad. Los principios de la RSE guían el comportamiento de la alta dirección y del consejo de administración. La presión de los inversores institucionales y los marcos de buen gobierno corporativo a nivel nacional e internacional refuerzan este aspecto.
- **La Gestión de la Cadena de Suministro:** La responsabilidad no terminal en las puertas de la empresa. La RSE estratégica se extiende a toda la cadena de valor, exigiendo que los proveedores y socios también cumplan con estándares éticos, sociales y ambientales. Esto a menudo implica auditorías, capacitación y colaboración con los proveedores para mejorar sus prácticas.

- **La Innovación:** La RSE actúa como un catalizador para la innovación. Al buscar soluciones a desafíos sociales y ambientales, las empresas desarrollan nuevos productos, servicios y procesos que no solo son sostenibles, sino también más eficientes y atractivos para el mercado. Por ejemplo, la presión por reducir el plástico ha llevado a la innovación en envases biodegradables.

Bajo este contexto, la cultura organizacional y el liderazgo desempeñan un papel crucial. Una cultura organizacional robusta y un liderazgo comprometido resultan fundamentales para la implementación exitosa del RSE.

## 10.5.Resultados

Los resultados de esta investigación, derivados del análisis sistemático de la literatura confirman la posición de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como una estrategia fundamental e ineludible para la sostenibilidad de las organizaciones contemporáneas.

La RSE no solo constituye una adición a las operaciones empresariales, sino que redefine el éxito, la resiliencia y la competitividad a largo plazo.

### **La RSE como Catalizador Indispensable de la Sostenibilidad Corporativa**

Los hallazgos afirman la premisa central de que la RSE actúa como un instrumento vital para fortalecer el desarrollo de la sostenibilidad en las empresas. Esta afirmación es crucial porque eleva la RSE de un simple acto de buena voluntad a una función estratégica intrínseca.

La sostenibilidad, concebida como la capacidad de una empresa para operar de manera que sus dimensiones económica, social y ambiental se mantengan en equilibrio a lo largo del tiempo, encuentra en la RSE su principal mecanismo de ejecución.

Es a través de la RSE que los principios de la sostenibilidad se traducen en acciones corporativas concretas, desde la reducción de la huella de carbono hasta la promoción de condiciones laborales justas.

La integración del RSE permite a las empresas abordar el marco del Triple Resultado (TBL) de manera efectiva. Los resultados indican que en la dimensión

económica las empresas que adoptan prácticas de RSE como la eficiencia en el uso de recursos y la innovación en productos sostenibles, demuestran ahorros de costos a largo plazo y la apertura de nuevas oportunidades de mercado.

Además, las empresas con sólidas prácticas de RSE resultan cada vez más atractivas para inversores socialmente responsables, lo que mejora su acceso a capital y reduce el costo de financiamiento.

En el caso de la dimensión social, la RSE impacta directamente en el capital humano y social de las organizaciones.

Los resultados muestran que un fuerte compromiso con los derechos laborales, la equidad, la diversidad y el bienestar de los empleados conduce una mayor satisfacción, lealtad y productividad de la fuerza laboral.

Así mismo, la inversión en las comunidades locales y el respeto a los derechos humanos en la cadena de suministro construyen una sólida licencia social para operar y fortalecen las relaciones con los stakeholders.

Por otro lado, en la dimensión ambiental la RSE impulsa la gestión proactiva de los impactos ambientales.

Los resultados evidencian un creciente compromiso de las empresas con la reducción de la contaminación, la gestión eficiente de los recursos naturales y la adopción de prácticas de economía circular.

Las presiones regulatorias a nivel nacional e internacional, junto con la demanda creciente de los consumidores por productos ecológicos, refuerzan estas prácticas.

### **Beneficios Estratégicos Multifacéticos de la RSE**

La investigación ha revelado que la RSE, cuando se integra estratégicamente, confiere una ventaja competitiva significativa y una serie de beneficios que trascienden el mero cumplimiento.

Las empresas experimentan una reputación de marca aumentada, una lealtad del cliente intensificado y una gratificación de los empleados elevada.

Las empresas con un historial demostrado de RSE tienen una reputación y marca fortalecidas.

Ya que se perciben como empresas más éticas y dignas de confianza. Esto se traduce en una mejora sustancial de la reputación corporativa, lo que no solo atrae a nuevos clientes, sino que también construye una base de lealtad profunda.

En tiempos de crisis, una reputación sólida de RSE puede servir como amortiguador, generando mayor indulgencia por parte del público.

El mercado laboral contemporáneo, especialmente entre las nuevas generaciones, valora el propósito y el impacto social.

Las empresas con una estrategia RSE bien definida y ejecutada se convierten en empleadores preferidos, lo que les permite atraer a los mejores talentos y reducir costos asociados con la rotación del personal.

Asimismo, los consumidores cada vez más están conscientes de las prácticas empresariales y recompensan a las empresas responsables con su lealtad.

Las marcas que demuestran un compromiso genuino con causas sociales y ambientales construyen relaciones más profundas y duraderas con sus clientes, que van más allá del precio o calidad del producto.

Con esto la RSE puede impulsar la innovación en productos y servicios que abordan desafíos sociales o ambientales, esto abre nuevos segmentos de mercado o crea nichos de mercado para productos y servicios verdes o socialmente responsables.

El auge de la inversión socialmente responsable y los criterios ESG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) mejora las relaciones con inversores y el acceso a capital, lo que significa que los inversores consideran cada vez más el desempeño de RSE de una empresa para la toma de decisiones.

Las empresas con sólidas credenciales de RSE atraen a un grupo más amplio de inversores y potencialmente se benefician de un menor costo de capital.

Con esto podemos decir que la cultura organizacional es fundamental. Una cultura que permea la ética, la transparencia y la responsabilidad en todos los

niveles de la empresa es esencial para que las iniciativas del RSE sean auténticas y efectivas.

La visión y el compromiso de la alta dirección resultan determinantes, los líderes no solo deben articular la importancia del RSE sino demostrarla con sus acciones, asignar los recursos necesarios y responsabilizarse por los resultados.

Un liderazgo que predica con el ejemplo inspira a los empleados y asegura la coherencia en la implementación de la estrategia RSE.

### **Desafíos y Horizontes Futuros de la RSE Estratégica**

Aunque los beneficios de la RSE son claros, la investigación también revela desafíos que las empresas deben superar para maximizar su impacto y asegurar una verdadera sostenibilidad:

- **Equilibrio entre RSE y Rentabilidad:** Existe la tensión entre la inversión en RSE y la generación de beneficios a corto plazo. Las empresas enfrentan el desafío de cuantificar el retorno de la inversión social y de comunicar este valor de manera efectiva a los accionistas. Los informes de sostenibilidad a menudo luchan por mostrar una correlación directa y a corto plazo entre las inversiones en RSE y los resultados financieros, lo que complica la justificación interna.
- **Evitar el “Greenwashing” y “Social Washing”:** La proliferación de afirmaciones de RSE sin compromiso genuino o un impacto real es una preocupación constante. La transparencia, la verificación independiente y la rendición de cuentas son cruciales para mantener la credibilidad y evitar el cinismo de los stakeholders. Numerosos casos de empresas acusadas de Greenwashing demuestran el riesgo reputacional asociado con la falta de autenticidad en las prácticas de RSE.
- **Medición y reporte estandarizados:** A pesar de los avances como GRI y ODS, la estandarización y comparabilidad de los informes de RSE siguen siendo un área de desarrollo. Las empresas necesitan sistemas rígidos para medir su impacto de manera rigurosa y comunicar sus progresos de forma creíble. La falta de métricas universalmente

aceptadas puede dificultar la evaluación comparativa y la toma de decisiones informadas

En resumen, los resultados confirman que la RSE es una estrategia multifacética más allá del cumplimiento. Cuando se integra eficazmente en la estrategia empresarial y se apoya en una cultura y liderazgo sólidos, se convierte en un motor poderoso para la sostenibilidad, generando valor económico, social y ambiental, y posicionando a las empresas para un éxito duradero.



## **CAPÍTULO XI: EL COMERCIO ELECTRÓNICO Y LOS DESAFÍOS ÉTICOS EN LA PROTECCIÓN DE DATOS DEL CONSUMIDOR**



**Docente de la Universidad de Guayaquil**

Clara augusta Cabrera Jara

**Estudiantes de Licenciatura en comercio Exterior**

Alexander Dionicio Indio Vera  
Tiffany Milady Lino Chilán  
Joel Sebastián Romero Baldeón  
Danilo Antonio Sánchez Valeriano  
Alejandra Eloísa Vera Benavides

## 11.1. Resumen

Este trabajo se enfocará en analizar los desafíos éticos que con frecuencia se enfrenta la protección de datos del consumidor donde la adaptabilidad con el comercio electrónico juega un papel crucial en la innovación de la compra y venta modernizado, siendo así, como las empresas recopilan, usan y almacenan datos de sus usuarios, además de proponer una visión más integral de las responsabilidades éticas de las plataformas de e-commerce y con ello, dar una perspectiva de las medidas necesarias para asegurar un entorno digital más seguro para el consumidor.

**Palabras clave:** Desafíos éticos, Comercio electrónico, e-commerce. era digital, expansión digital

## 11.2. Introducción

En la era digital, el comercio electrónico ha experimentado un crecimiento exponencial, transformando la forma en que las empresas interactúan con los consumidores y cómo estos acceden a bienes y servicios. Sin embargo, este auge ha traído consigo una serie de desafíos éticos, particularmente en lo que respecta a la protección de datos del consumidor.

La recopilación, el almacenamiento y el uso de datos personales son fundamentales para el funcionamiento del comercio electrónico, permitiendo la personalización de la experiencia de compra, la mejora de los servicios y el desarrollo de estrategias de marketing dirigidas. (Tiwana, 2018)

No obstante, esta recopilación masiva de información sensible, que incluye desde hábitos de compra hasta datos financieros y de ubicación, plantea serias preocupaciones sobre la privacidad y seguridad de los usuarios. La falta de transparencia en las políticas de datos, el consentimiento informado, la posibilidad de brechas de seguridad y el uso indebido de la información para fines no autorizados, son solo algunos de los dilemas éticos que emergen constantemente en este entorno digital. (Smtih, Dinev, & Xu, 2011)

En este contexto, el presente análisis abordará los desafíos éticos que enfrenta el comercio electrónico en relación con la protección de datos, explorando tanto las responsabilidades de las empresas como los derechos de los consumidores. Abordar estos desafíos no solo es una cuestión de cumplimiento normativo, sino

que también es crucial para construir y mantener la confianza del consumidor, solo así se podrá garantizar un entorno digital seguro, transparente y justo para todos los involucrados.

### **11.3. Metodología**

#### **Diseño de investigación**

La presente investigación emplea un diseño de estudio documental de tipo descriptivo y analítico.

Se basa en una revisión sistemática de la literatura especializada, priorizando la consulta de fuentes primarias como artículos científicos publicados en revistas indexadas en bases de datos reconocidas globalmente, se buscará incluir investigaciones de los últimos cinco años para asegurar la relevancia y actualidad de los hallazgos.

Optamos por esta metodología porque resulta especialmente adecuada para abordar de manera integral los dilemas éticos en la protección de datos dentro del e-commerce. Como grupo, consideramos que este enfoque nos proporciona las herramientas necesarias para examinar exhaustivamente las tendencias actuales, los marcos teóricos existentes y el panorama legislativo relevante en este campo.

Este enfoque nos permite organizar y analizar gran cantidad de información. Sin embargo, reconocemos que los resultados dependen directamente de la calidad de las fuentes disponibles, por lo que aplicamos criterios estrictos en su selección. Además, analizaremos el contexto político y económico de cada investigación, ya que las prácticas de protección de datos varían según las condiciones sociales de cada región. Esta perspectiva nos ayudará a obtener conclusiones más precisas y aplicables a distintos entornos.

### **11.4. Desarrollo**

El comercio electrónico como medio de compra y venta, adquisición internacional de bienes, simplificación de procesos ante la intervención humana e innovación comercial para la competitividad modernizada, es una rama de suma importancia ante la demandas del consumidor, tiempos de entrega y control de inventarios de forma eficiente, esto señala una clara evolución en el

comercio en la última década, donde se prioriza la comodidad y accesibilidad para el cliente, sin embargo, para esta “expansión” digital no se puede ignorar los desafíos que se enfrenta el mismo, ante los riesgos de estafa, robo de datos personales y demás consecuencias ante el mal uso de esta herramienta.

Uno de los principales desafíos éticos que se reside en el consentimiento informado, sirve como una advertencia para aquellos usuarios que tienen la facilidad de adquisición de determinados bienes a través de la web, es una alternativa de protección que usan las empresas e-commerce para recopilar una cantidad de datos de aquellos consumidores, no obstante, para tener todo esto se necesita del consentimiento con los clientes que se obtiene con la ayuda de las políticas de privacidad donde solo un porcentaje bajo de usuarios lee o comprenden en su totalidad.

“De acuerdo con (HERNANDEZ, E., HERNANDEZ L., 2018, p. 26), las ventajas que brinda el comercio electrónico son: a. optimización de costos, optimización de tiempos de respuesta en la entrega del producto o servicio a pesar de que en principio el desarrollo tecnológico que ello involucre sea costoso”. (Heredia & Villarreal, 2022) Con esto en mente la puntualidad que tiene el comercio electrónico con respecto a las ventajas que ofrecen, remarcen en el impulso masivo del e-commerce. Donde la optimización de costos y la optimización de tiempos como respuesta de entregas son importantes para los consumidores.

Es decir, para la optimización de costos ligado al comercio electrónico, es aquel que permite a las empresas reducir de manera significativa los gastos operativos debido a que el proceso de la adquisición de un bien es bastante simplificado a comparación de 5-10 años atrás, por eso al no requerir una presencia “física” entre el vendedor y el comprador, las empresas tienen vía libre para reducir estos gastos.

Ahora bien, al entender este punto del comercio electrónico como ventaja, debemos considerar el tipo de mantenimiento y control de inventario que este requiere para ello se considera desde la toma o solicitud de un determinado producto a elección del cliente y su necesidad, el gestiona miento del mismo y los procesos de pagos, con esto se abarca el proceso general de la compra y venta de un determinado bien, no obstante, esto va más allá de 3 simples pasos, también se necesita el debido control y optimización de los procesos internos, disminución de la intervención humana traducido empresarialmente como

ahorro de pagos laborales, inventario múltiples en distintos puntos de ventas, alquileres, servicios básicos, entre otros.

### ***Derecho de consumo y entorno digital***

Hoy en día, gran parte de nuestras actividades diarias gira en torno al consumo de contenidos digitales. Este consumo abarca una amplia variedad de usos y formas de disfrute: desde descargar películas, canciones, videojuegos y aplicaciones, hasta acceder a ellos en línea. Dentro de esta categoría, podemos diferenciar entre los contenidos digitales que están protegidos por derechos de autor y aquellos que no cuentan con dicha protección bajo la norma de propiedad intelectual.

Los medios a través de los cuales se distribuyen estos contenidos también varían. Pueden entregarse en un soporte físico (como un disco) o de forma completamente digital, sin soporte material. Esta diferencia incluye directamente en los derechos del consumidor: en algunos casos se adquieren la propiedad del bien, en otros se obtiene simplemente un derecho de uso, o incluso solo se accede a un servicio.

En este terreno, se entrecruzan tres grandes áreas del derecho: la protección del consumidor, la propiedad intelectual y los datos personales. Este trabajo aborda cómo interactúan estas ramas y cómo afectan al usuario final. Además, la complejidad de los medios digitales hace que la información previa al contrato cobre aún más relevancia. Estas obligaciones de información resultan esenciales para proteger al consumidor en un entorno donde muchas veces no hay contacto físico ni visual con el producto (Rut González, 2022).

### ***Actos de competencias desleal en la era digital***

La era digital del siglo XXI ha transformado profundamente el comercio, tanto a nivel nacional como internacional, especialmente en los países en vías de desarrollo. Este cambio se ha manifestado principalmente en los avances tecnológicos, en particular en el auge de los negocios que operan a través de internet. Como resultado, la economía global ha experimentado un crecimiento continuo y acelerado que no solo parece imparable, sino que también exige una regulación adecuada.

En este contexto, el modelo económico colaborativo ha ganado protagonismo

durante la última década. Su integración ha impulsado nuevas formas de producción y ha dado lugar a ideas innovadoras que facilitan la vida diaria y estimulan el crecimiento económico de los países.

Un ejemplo claro de esta transformación lo vemos en el desarrollo de tecnologías de la información y la comunicación aplicadas por empresas como Uber, Cabify, Beat y plataformas de crowdfunding. Estas compañías, al basarse en la colaboración entre usuarios y presentadores de servicios, lograron expandirse de manera vertiginosa y conquistar múltiples mercados internacionales en un tiempo récord, algo que las empresas tradicionales no solían lograr en menos de una década.

Sin embargo, aunque este modelo ha conquistado a muchos emprendedores y se ha convertido en una vía popular para iniciar negocios, también ha generado preocupaciones. Algunos sectores cuestionan su impacto en la economía tradicional, ya que estas plataformas digitales han modificado las reglas del juego. En consecuencia, han surgido controversias legales que buscan determinar si estas formas de comercio deben restringirse por su aparente ventaja competitiva, o si, por el contrario, debemos aceptar su desarrollo como parte natural de la evolución económica.

Por eso, hoy más que nunca, resulta esencial entender qué implica realmente la economía colaborativa y analizar si sus prácticas representan actos de competencia desleal o si simplemente responden a una nueva lógica de mercado que debemos saber integrar. (Forero Franco, 2023)

### ***Consentimiento informado y los Dark Patterns***

El existir de los dark patterns pone en duda la validez y la efectividad del consentimiento de la entrega de información del usuario, particularmente en banners de cookies y diálogos de consentimiento en las aplicaciones y sitios webs.

Según (Rieger & Sinderson, 2020) los dark patterns son diseños adulterados en espacios digitales que buscan engañar o incluso presionar a los consumidores/usuarios para que tomen decisiones en contra a sus intereses, como el hecho de compartir datos personales, el aceptar cookies para poder continuar navegando, o comprar servicios que no desean.

Estas prácticas estropean la privacidad del usuario, al desacreditar el consentimiento informado. Son hechos comunes en el comercio electrónico, las redes sociales y las plataformas de suscripción, en donde con botones dudosos, opciones que ya están marcadas o en procesos de cancelación obstruidos dañan a los usuarios, mayormente a los grupos vulnerables (menores).

No solo afectan la experiencia del usuario, sino que deterioran la confianza en el e-commerce en general, estas prácticas se basan en principios de psicología del comportamiento para influir en las decisiones de manera sutil sin que se dé cuenta la persona.

Si los sitios web ocultan o eliminan el botón de “rechazar”, el consentimiento cambia drásticamente, lo que da como resultado que el usuario acepte todo y siga navegando en la página. (Nouwens, Liccardi, Veale, Karger, & Kagal, 2020). Esta problemática ha llevado a acciones regulatorias concretas, en algunos países de Europa estas prácticas en plataformas reciben multas, lo que evidencia que no son simples fallas de usabilidad, sino que son estrategias.

Cada vez son más ingeniosos en la forma en la que manipulan al consumidor, llegan a usar un lenguaje ambiguo y tienen diseños que explotan los sesgos cognitivos de la persona.

Muchos usuarios terminan por aceptar automáticamente las ventanas de consentimiento, incluso las que usan los dark patterns, lo que hacen dudar de si realmente el usuario está otorgando su permiso voluntariamente y consciente. Además de que, aunque los consumidores rechacen ciertas cookies, algunos sitios web instalan de todas formas rastreadores, violando así la privacidad y generando desconfianza. Estas prácticas no solo limitan la capacidad de los individuos para gestionar su información personal, sino que también crean la sensación de haber perdido el dominio sobre sus propios datos en internet.

El diseño ético surge como una respuesta sumamente necesaria a estos desafíos, promoviendo el respeto a la autonomía del usuario y el fomentar la toma de decisiones informada. Una posible solución para implementar sistemas automatizados que gestionen las preferencias de privacidad del usuario, empleando inteligencia artificial para garantizar que las configuraciones reflejen verdaderamente sus intereses.

El desarrollar “patrones brillantes” puede guiar a los usuarios hacia opciones

más respetuosas con la privacidad sin manipularla, deberían de priorizar la transparencia absoluta en el tratamiento de datos, controles detallados que permitan ajustes precisos y botones de rechazo que sean tan visibles y accesibles igual a los de aceptación. (Berens, et al., 2023)

### ***El impacto de la inteligencia artificial y el big data en la privacidad***

La Inteligencia Artificial se refiere a sistemas informáticos capaces de realizar tareas que normalmente requieren inteligencia humana, como el reconocimiento de patrones, el procesamiento del lenguaje natural, la toma de decisiones y el aprendizaje autónomo.

Por su parte, el Big Data consiste en el análisis de grandes volúmenes de datos que, por su tamaño y complejidad, no pueden ser gestionados por métodos tradicionales.

Ambos conceptos se complementan: la IA necesita datos masivos para entrenarse y perfeccionarse, mientras que el Big Data adquiere mayor valor cuando se analiza mediante algoritmos inteligentes.

El resultado de esta sinergia es un entorno donde se puede predecir el comportamiento humano, personalizar servicios en tiempo real y automatizar decisiones a gran escala.

No obstante, este avance implica una vigilancia constante y el acceso a información personal a un nivel sin precedentes.

### ***El riesgo de la pérdida de privacidad***

Una de las principales preocupaciones derivadas del uso de IA y Big Data es la pérdida de control sobre los datos personales.

Las plataformas digitales, especialmente las redes sociales, los motores de búsqueda y las aplicaciones móviles, recopilan constantemente información sobre sus usuarios: ubicación, hábitos de consumo, preferencias, relaciones interpersonales, patrones de sueño, entre otros.

Mediante algoritmos de IA, estos datos son utilizados para construir perfiles detallados que permiten desde la personalización de contenidos hasta la toma de

decisiones automatizadas, como la aprobación de créditos, la selección de candidatos laborales o la vigilancia predictiva.

Este tipo de procesamiento puede realizarse sin el conocimiento ni el consentimiento informado de los individuos, lo que plantea serias dudas sobre la autonomía y la privacidad de los ciudadanos.

Además, la información recolectada no siempre es almacenada de manera segura. Filtraciones de datos, accesos no autorizados y usos indebidos han expuesto información confidencial de millones de personas, vulnerando derechos fundamentales y afectando la confianza en las tecnologías digitales.

### ***Regulaciones y protección de Datos***

En respuesta a estas preocupaciones, diversos marcos legales han surgido con el fin de proteger la privacidad en la era digital.

Uno de los más influyentes es el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea, que establece principios como la minimización de datos, la portabilidad, el derecho al olvido y la necesidad de un consentimiento explícito y específico.

Asimismo, se han promulgado leyes en otras regiones, como la Ley de Privacidad del Consumidor de California (CCPA) y la ley de protección de datos personales en varios países de América Latina.

Estas normativas buscan equilibrar el desarrollo tecnológico con la defensa de los derechos individuales, imponiendo obligaciones a las empresas sobre la forma en que recolectan, procesan y comparten los datos personales.

No obstante, las leyes suelen ir detrás del ritmo acelerado del desarrollo tecnológico. Muchas veces, los vacíos normativos permiten prácticas invasivas, mientras que la falta de mecanismos efectivos de supervisión y sanción dificulta la implementación real de estas regulaciones.

## **11.5.Resultados**

El análisis documental reveló que el comercio electrónico ha transformado significativamente los procesos de compraventa, ofreciendo ventajas como la

optimización de costos operativos y la reducción de tiempos de entrega, al eliminar intermediarios y simplificar los procesos logísticos.

Sin embargo, este crecimiento ha generado importantes desafíos éticos, particularmente en el manejo de datos personales y el consentimiento informado. Se identificó que los dark patterns son una práctica recurrente en plataformas digitales, donde diseños manipulativos y lenguaje ambiguo inducen a los usuarios a tomar decisiones que vulneran su privacidad.

En el ámbito regulatorio, se observa que, aunque existen marcos legales como el RGPD y leyes locales de protección de datos, su aplicación efectiva se ve limitada por la rápida evolución tecnológica y la sofisticación de las prácticas de recolección de información.

La investigación destaca como la inteligencia artificial y el Big Data han intensificado estos riesgos, permitiendo la creación de perfiles detallados de usuarios y la toma de decisiones automatizadas sin un consentimiento genuino.

Como contraparte, emergen soluciones como los patrones brillantes y sistemas automatizados de gestión de preferencias, que buscan promover transparencia y respeto por la privacidad.

No obstante, su implementación sigue siendo limitada frente a las prácticas predominantes en el e-commerce. El análisis concluye que se requiere un enfoque integral que combine la innovación tecnológica ética, fortalecimiento regulatorio y educación digital para lograr un comercio electrónico que equilibre eficiencia comercial con protección real de los derechos de los consumidores.



# **CAPÍTULO XII: LAS UNIVERSIDADES LATINOAMERICANAS Y LA NECESIDAD DE INNOVARSE EN LA PROMOCIÓN DE LA CIENCIA Y TECNOLOGÍA PARA LA ENSEÑANZA EN LA ERA ESPACIAL**



## **Docentes de la Universidad de Guayaquil**

Marco Antonio Suriaga Sánchez  
Guido Homero Poveda Burgos

## **Estudiantes de Licenciatura en Comercio Exterior**

Nataly Martha Vallejo Demera  
Kelly Stefanny Jiménez Miranda  
Romina Valeria Yance Muñoz

## 12.1. Resumen

Para el presente trabajo, se realizó una revisión sistemática sobre la producción y publicación de investigaciones relacionadas con Innovación Educativa, Educación Superior, Estrategias Educativas, Ciencia, Tecnología y América Latina, utilizando el enfoque PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses). El objetivo de este análisis fue identificar las principales características de las publicaciones registradas en las bases de datos Scopus y WoS, así como su alcance en el estudio de las variables propuestas. La búsqueda inicial identificó un total de 35 publicaciones. Posteriormente, se depuraron los resultados utilizando palabras clave como innovación educativa, educación superior, estrategias educativas, ciencia, tecnología, y América Latina, era espacial, en ambos buscadores, resultando en la selección final de 16 documentos, después de excluir los duplicados y aquellos que no cumplían con los criterios de análisis. Las publicaciones científicas seleccionadas fueron analizadas con el objetivo de conocer las características clave en la ejecución de proyectos de investigación en educación, especialmente aquellos que implementan herramientas tecnológicas y promueven el desarrollo de competencias en los estudiantes a través del uso de las TIC en su formación profesional en el contexto de la era espacial. De esta manera, se busca comprender el impacto de la investigación y la publicación de trabajos orientados a medir el rendimiento académico, fortalecer las competencias digitales y crear estrategias educativas dirigidas a promover la ciencia y la tecnología en los estudiantes de educación superior en América Latina.

**Palabras clave:** Innovación educativa, educación superior, estrategias educativas, ciencia y tecnología, América Latina, era espacial

## 12.2. Abstract

For the present work, a systematic review was conducted on the production and publication of research related to Educational Innovation, Higher Educational Strategies, Science, Technology and Latin America, using the PRISMA approach (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses). The objective of this analysis was to identify the main characteristics of the publications registered in the Scopus and WOS databases, as well as their scope in the study of the proposed variables. The initial search identified a total of 35 publications. Subsequently, the results were purified using keywords such as educational innovation, higher education, educational strategies, science, technology, and Latin America, spatial era, in both search engines, resulting in

the final selection of 16 documents, after excluding duplicates and those that did not meet the analysis criteria. The selected scientific publications were analyzed with the objective of knowing the key characteristics in the execution of research projects in education, especially those that implement technological tools and promote the development of competencies in students through the use of TICS in their professional training in the context of the space age. In this way, it seeks to understand the impact of research and publication of works oriented to measure academic performance, strengthen digital competencies and create educational strategies aimed at promoting science and technology in higher education students in Latin America.

**Keywords:** Educational innovation, higher education, educational strategies, science and technology, Latin America, space age.

### 12.3.Introducción

La innovación educativa en las universidades latinoamericanas atraviesa un proceso intenso de transformación, impulsado principalmente por la integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Este cambio fue acelerado por la pandemia del COVID-19, que obligó a las instituciones de educación superior a adoptar rápidamente nuevas modalidades digitales de enseñanza, promoviendo una amplia digitalización de sus procesos y prácticas pedagógicas. En este contexto, las universidades han priorizado el desarrollo de competencias digitales tanto en docentes como en estudiantes, adaptando sus métodos de enseñanza a las demandas tecnológicas actuales y preparando a sus egresados para un mercado laboral en constante evolución. (Ramírez-Montoya, 2020) (Cateriano-Chavez, L., Patiño-Abrego, Araujo-Castillo, & Villalba-Condori, 2021)

Las inversiones en formación del profesorado han sido decisivas para adaptar las estrategias de enseñanza a un entorno digital, fomentando el uso de plataformas de gestión del aprendizaje, aulas virtuales y recursos educativos abiertos. Al mismo tiempo, se espera que los estudiantes desarrollen habilidades avanzadas en el uso de programas informáticos, análisis de datos y competencias tecnológicas cada vez más valoradas en el mercado laboral y en la sociedad del conocimiento. Esto no solo contribuye a su desarrollo profesional, sino que les capacita para afrontar los retos de una economía digitalizada y globalizada. (Caldeiro-Pedreira, Sarceda-Gorgoso, & García-Ruiz, 2018)

Los resultados obtenidos a través del análisis exhaustivo de películas y textos filosóficos pueden revelar una rica interrelación entre las representaciones futuristas de la tecnología en la ciencia ficción y su influencia en la educación filosófica contemporánea. Estos resultados, enmarcados en el contexto de la hermenéutica y el análisis cualitativo, proporcionan valiosos insights sobre la forma en que la imaginación tecnológica en la ficción impacta en la percepción de la tecnología y su integración en la educación filosófica. (Sanabria, A. F. D. 2025)

Además de la formación digital, las universidades de la región han incrementado su participación en proyectos de investigación aplicada, orientados a resolver problemas locales y regionales. Esta tendencia ha fortalecido el vínculo con el sector productivo, promoviendo la creación de laboratorios de innovación, incubadoras de empresas y alianzas estratégicas con la industria. Estas iniciativas buscan acercar a los estudiantes a los retos reales del entorno profesional, fomentando una cultura de innovación y emprendimiento que conecte a la academia con las necesidades del mercado y la sociedad.

La inclusión de herramientas TIC en la educación superior ha sido un catalizador para el desarrollo de competencias científicas y tecnológicas en los estudiantes, facilitando el acceso a información y recursos actualizados y fomentando la investigación en líneas múltiples. Las tecnologías digitales promueven el aprendizaje activo y autónomo, estimulan la creatividad a través de proyectos innovadores y fomentan la colaboración tanto a nivel local como internacional. A través de estas herramientas, los estudiantes pueden acceder a simulaciones y laboratorios virtuales que enriquecen la comprensión de conceptos informáticos en áreas como la ciencia, la ingeniería y las matemáticas, proporcionando experiencias de aprendizaje inmersivas y prácticas. (Rodríguez Izquierdo, 2010)

Sin embargo, la promoción de la ciencia y la tecnología en la educación superior en América Latina no está exenta de desafíos. Aunque se han logrado avances significativos en la adopción de herramientas tecnológicas, la región se enfrenta a importantes desigualdades en términos de acceso a la conectividad y la infraestructura digital. La falta de inversión sostenida en tecnologías educativas limita la capacidad de muchas instituciones para proporcionar oportunidades equitativas de aprendizaje digital, especialmente en las zonas rurales y comunidades de bajos ingresos, donde las brechas de conectividad siguen siendo un obstáculo importante (Didriksson, 2012)

A pesar de estas limitaciones, las instituciones de educación superior en América Latina continúan trabajando para fortalecer la colaboración regional, promover la movilidad académica y desarrollar alianzas estratégicas con empresas y centros de investigación. Este esfuerzo conjunto busca no sólo reducir las desigualdades, sino también promover la investigación y formar profesionales preparados para enfrentar los desafíos de la economía digital. Mediante la integración efectiva de las TIC, la región se posiciona para convertirse en un actor relevante en la generación de conocimiento y en el desarrollo de soluciones innovadoras, contribuyendo al progreso científico y tecnológico de sus sociedades.

## **12.4. Metodología**

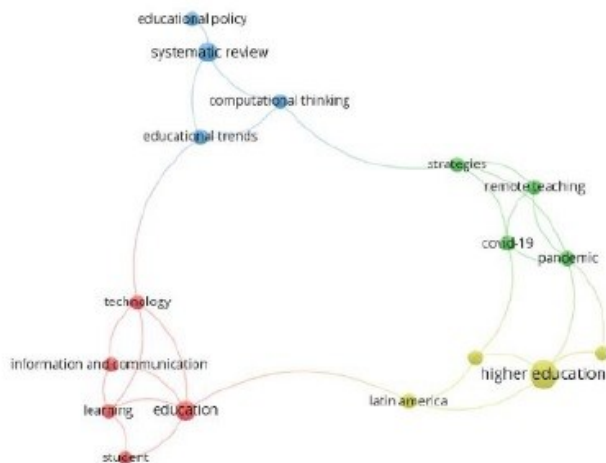
La presente investigación es cualitativa, según Hernández, et al, los enfoques cualitativos corresponden a investigaciones que llevan a cabo el procedimiento de obtención de información para revisar e interpretar los resultados obtenidos en dichos estudios; para ello, se buscó información en las bases de datos Scopus y WoS utilizando las palabras identificadas como clave al inicio de este trabajo.

Siendo así, y partiendo desde la pluralidad de resultados obtenidos una vez filtrada la información, se pueden observar interesantes resultados que respaldan el objetivo de esta investigación.

## **12.5. Resultados**

### **Coocurrencia de palabras**

En la figura que se detalla a continuación, esta permite mostrar la relación entre las palabras clave utilizadas en la búsqueda del material de estudio para la elaboración del análisis sistemático propuesto para esta investigación.



**Figura 1.** Coocurrencia de palabras

**Fuente:** Elaboración propia (2025); con datos obtenidos en Scopus

El gráfico muestra un análisis de la coocurrencia de términos clave relacionados con la necesidad de prepararse en educación para la era espacial en ramas vinculadas con la ciencia y las diferentes tecnologías en el contexto de América Latina, con especial atención a la transformación que se ha producido en la educación superior.

A través de diferentes colores, se visualizan agrupaciones de términos que se encuentran interconectados, lo que indica cómo ciertos conceptos se asocian con mayor frecuencia en la literatura analizada. Las conexiones más fuertes se observan entre términos como tecnología, información y comunicación, y aprendizaje, lo que resalta la importancia de las TIC en los procesos de enseñanza y aprendizaje para la era espacial.

Al extremo derecho del gráfico destaca un grupo de términos asociados a la pandemia, COVID-19 y enseñanza a distancia, esto refleja el impacto significativo de la pandemia en la adopción de estrategias de enseñanza a distancia, lo que supuso un cambio brusco y necesario para la continuidad de la educación superior durante la crisis sanitaria.

Lo cual dentro del contexto espacial como lo vemos más seguido en el día a día es casi una continuidad natural de la educación superior. La vinculación de estos términos con estrategias indica que la adaptación a la enseñanza a distancia requirió la implementación de diversas estrategias educativas para mantener la calidad del proceso formativo.

Otro grupo importante de palabras se encuentra ubicado en la parte media y superior del gráfico, incluye palabras como *systematic review*, *educational trends* y *computational thinking*-J «G. extraídos mediante el software VOSviewer de la base de datos Scopus. Esto sugiere un interés por la investigación metódica de las tendencias emergentes en educación, especialmente las relacionadas con el desarrollo de habilidades como el pensamiento computacional.

La conexión con la política educativa implica que, para aprovechar estas tendencias es crucial en la integración de nuevas metodologías y enfoques pedagógicos con la finalidad de fomentar nuevas competencias y capacidades a los miles de jóvenes que progresivamente van teniendo cada vez mayor contacto con la era espacial en diversas aplicaciones educativas, programas, plataformas, aplicaciones, etc.

Por último, el grupo de términos en la parte inferior del gráfico, donde destacan educación, estudiante y tecnología, pone de manifiesto la estrecha relación entre la adopción tecnológica y el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

La presencia de América Latina como término vinculado a la educación superior indica un interés particular en cómo las universidades de la región se han adaptado a estos cambios, buscando mejorar la calidad educativa a través de la incorporación de herramientas tecnológicas y el fortalecimiento de la formación de los estudiantes para enfrentar los desafíos de un entorno digitalizado. Este análisis destaca tanto las oportunidades como los desafíos que enfrentan las instituciones educativas de la región en el contexto de la innovación tecnológica y el aprendizaje digital para la era espacial.

## **12.6. Discusión**

La integración de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la educación superior ha demostrado ser un factor clave en la promoción de la ciencia y la tecnología en América Latina. Estudios como el de Armie et al. (2023) y Bernate y Fonseca (2023) destacan que la digitalización ha facilitado el acceso a recursos educativos y promovido el desarrollo de habilidades

tecnológicas en los estudiantes, generando un ambiente propicio para la investigación científica y el desarrollo de competencias digitales.

Las TIC no sólo permiten el acceso a información actualizada, sino que también crean ambientes de aprendizaje más interactivos y adaptables, preparando a los estudiantes para enfrentar los desafíos de un mundo cada vez más digitalizado, ahora los aprendizajes que se requieren para enfrentar con firmeza los desafíos de la era espacial, muchos están en constante investigación y aprendizaje, desde las tareas más sencillas como el cultivar una papa en la tierra, ¿cómo se debería cultivar la misma papa en el espacio para asegurar largas misiones espaciales o por qué no, la colonización de la luna o de un planeta, donde la cadena de suministros es fundamental.

Centrarse en la enseñanza de competencias digitales desde una etapa temprana es esencial para reforzar la educación científica y tecnológica. Quiroz-Vallejo et al. (2021) subrayan la importancia de integrar el pensamiento computacional en la educación primaria y secundaria, lo que sienta las bases para una transición fluida a la educación superior.

Este proceso se complementa con el enfoque SIEAM en la educación superior, como señalan Sanabria-Rangel y Ospina-Díaz (2023), que integra la ciencia, la tecnología, la ingeniería, las artes y las matemáticas para promover una educación integral. Estas metodologías innovadoras no sólo preparan a los estudiantes para el mercado laboral, sino que los capacitan para ser agentes de cambio e innovación en sus respectivas áreas de estudio.

La colaboración entre la academia y el sector productivo es esencial para promover la investigación aplicada y fomentar la innovación en la región. Méndez et al. (2023) y Reséndiz-Castro et al (2022) destacan la importancia de involucrar a los estudiantes en proyectos que aborden problemas locales y regionales, permitiéndoles aplicar sus conocimientos de manera práctica y contribuir al desarrollo de soluciones innovadoras.

Esta conexión fortalece las competencias de investigación y promueve una cultura de innovación dentro de las universidades, lo cual es esencial para el progreso científico y tecnológico en América Latina, especialmente ahora que tenemos los ojos puestos en el espacio.

La adopción y generación de nuevas estrategias educativas que promuevan la ciencia y la tecnología, unidas a una mayor inversión en infraestructuras y a la cooperación regional, serán esenciales para potenciar el papel de América Latina

en la economía digital global participativa en todas las oportunidades que la era espacial representa.

## **12.7. Conclusiones**

La era espacial se encuentra ya entre nosotros, el alcance a todas las oportunidades y bondades que esta representa se encuentran prácticamente al alcance de la mano mediante las tecnologías de la información y comunicación TIC, ahora toca desarrollar las competencias duras antes que blandas para poder concretar todo un encadenamiento logístico de actividades con la finalidad de lograr resultados concretos, y es ahí donde la academia latinoamericana debe enfocarse, transformado radicalmente todas sus áreas de formación implementando nuevos saberes y conocimientos dentro de los planes de estudio, así como también de manera colaborativas trabajar con el sector empresarial y el gobierno en el desarrollo de soluciones inteligentes para situaciones y problemas comunes pero completamente desconocidos o desafiantes en el espacio.

La incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la educación superior se ha consolidado como un pilar fundamental para promover la innovación educativa en América Latina. Este proceso ha transformado la forma de acceder a la información, permitiendo a estudiantes y profesores contar con recursos actualizados y de alta calidad, lo que ha enriquecido el ambiente de aprendizaje.

Las TIC no sólo facilitan el acceso a materiales didácticos y científicos, sino que también crean espacios de aprendizaje interactivos y colaborativos que responden a las necesidades de un mundo cada vez más digitalizado.

De este modo, las universidades están en mejores condiciones de preparar a sus estudiantes para afrontar los retos tecnológicos actuales y despertar en ellos un verdadero interés por la investigación científica y el desarrollo tecnológico, aspectos cruciales para el crecimiento de la región.

La colaboración entre las universidades y el sector productivo ha demostrado ser una estrategia clave para conectar la educación superior con las necesidades reales de la sociedad y la economía. A través de esta colaboración, los estudiantes tienen la oportunidad de participar en proyectos de investigación aplicada que se centran en resolver problemas locales, desde el desarrollo de soluciones tecnológicas para la industria hasta la creación de estrategias de sostenibilidad en comunidades vulnerables. Este tipo de experiencias no sólo

enriquecen el perfil profesional de los estudiantes, sino que promueven una cultura de innovación abierta, en la que la creatividad y el conocimiento científico se convierten en motores del desarrollo social y económico.

La creación de nuevos programas académicos centrados en áreas tecnológicas, como la comunicación digital, la ciberseguridad, la inteligencia artificial y el marketing tecnológico, responde a las transformaciones del mercado laboral contemporáneo. Estas carreras permiten a los estudiantes adquirir competencias especializadas cada vez más demandadas en un entorno de rápida evolución tecnológica.

De esta manera, las instituciones de educación superior no sólo contribuyen a mejorar la empleabilidad de sus graduados, sino que también desempeñan un papel activo en el fortalecimiento de la economía digital de la región. Esta capacidad de adaptación a las tendencias globales es esencial para que América Latina se integre competitivamente en la economía digital global.



**CAPÍTULO XIII: ALIANZAS COMERCIALES  
SOSTENIBLES: TRATADOS COMERCIALES  
QUE RESPETAN ESTÁNDARES AMBIENTALES  
Y DE DERECHOS HUMANOS**



**Docente de la Universidad de Guayaquil**

Julio Antonio Baque Mieles  
Guido homero Poveda Burgos

**Estudiantes de Licenciatura en comercio Exterior**

Lidia Bonoso Muñoz  
Andrés Álava Ortega  
Nataly Martha Vallejo Demera  
Luciano Cisneros Tuarez  
Christian Ramírez Córdova

### 13.1. Resumen

En un contexto global marcado por la urgencia climática y la creciente desigualdad social, las alianzas comerciales sostenibles emergen como una respuesta estratégica y ética para redefinir el comercio internacional. Este capítulo analiza cómo los tratados comerciales pueden y deben incorporar cláusulas que garanticen el respeto a los derechos humanos y la protección del medio ambiente, sin comprometer el crecimiento económico. A través de una metodología estructurada, se examinan tratados existentes como el T-MEC y los acuerdos de la Unión Europea, así como normas internacionales como ISO 26000 e ISO 14001, que refuerzan la sostenibilidad en las relaciones comerciales. El análisis revela que estos tratados no solo cumplen una función normativa, sino que también actúan como herramientas de diplomacia económica, poder blando y competitividad internacional. Sin embargo, persisten desafíos importantes, como la falta de mecanismos de cumplimiento, el riesgo de exclusión de países en desarrollo y la superficialidad de algunas prácticas empresariales. Frente a ello, se proponen soluciones concretas: fortalecer la cooperación internacional, garantizar la participación ciudadana, establecer sanciones efectivas y brindar apoyo técnico a los países con menos recursos. Este capítulo concluye que las alianzas comerciales sostenibles no deben considerarse una carga, sino una oportunidad para construir una economía global más justa, resiliente y alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. El comercio del futuro dependerá no solo de su capacidad para generar riqueza, sino también de su compromiso con el bienestar de las personas y la salud del planeta.

**Palabras Claves:** ISO, Unión Europea, Comercio, Alianzas.

### 13.2. Introducción

**Alianzas comerciales sostenibles; Tratados comerciales que respetan estándares ambientales y de derechos humanos.**

En la era de globalización, el comercio internacional y los tratados comerciales se han convertido en una herramienta para facilitar el intercambio de bienes y servicios entre países con un motor clave para el crecimiento económico y el desarrollo. Sin embargo, este avance ha traído consigo una creciente preocupación por los impactos negativos que las actividades comerciales pueden tener sobre el medio ambiente, los derechos laborales y las comunidades locales.

En respuesta a estas inquietudes, han surgido acuerdos comerciales que no solo buscan promover el comercio, sino también garantizar la protección del entorno natural y el respeto a los derechos humanos. Las alianzas comerciales sostenibles emergen como una respuesta estratégica a la necesidad de equilibrar el progreso económico con la responsabilidad social y ambiental. Lo que esto busca es equilibrar el crecimiento económico, con la debida responsabilidad social y ambiental, asegurando que el desarrollo económico no se logre a costa del bienestar de estos mismos.

Estos acuerdos incluyen cláusulas específicas que obligan a los países y empresas a adoptar prácticas que minimicen el daño ambiental y respeten los derechos de los trabajadores. La importancia de estos tratados radica en su capacidad para promover prácticas comerciales, responsables y sostenible. Al integrar principios de responsabilidad social corporativa, gestión ambiental y transparencia comercial, dichos tratados ayudan a crear un marco regulatorio que

fomenta la cooperación internacional y la adopción de mejores prácticas. Estos acuerdos facilitan la colaboración entre países para abordar algunos temas sobre lo mismo. Cada vez más, los consumidores buscan productos que se obtengan de manera ética y sostenible por eso mismo estos tratados ayudan a satisfacer esta demanda, promoviendo productos que cumplen con altos estándares de responsabilidad social y ambiental.

Por eso en este capítulo exploraremos diversos aspectos de los tratados comerciales sostenibles, incluyendo ejemplos de acuerdo regionales y bilaterales. Normas internacionales, como ISO 26000 e ISO 14001, y certificaciones de comercio justo. También analizaremos el impacto de los beneficios de este tratado, destacando cómo contribuyen a la construcción de una economía global más justa, resiliente y sostenible.

## **Alianzas Comerciales Sostenibles**

Las alianzas comerciales sostenibles son acuerdos de cooperación entre distintos actores (gobiernos, empresas, organizaciones de la sociedad civil y comunidades) con el objetivo de desarrollar cadenas de valor que sean ambientalmente responsables, económicamente viables y socialmente justas, son acuerdos de cooperación entre empresas, gobiernos, organizaciones civiles y comunidades, diseñados para generar beneficios económicos sin comprometer el

bienestar social ni el equilibrio ecológico. Este modelo promueve relaciones comerciales que generan beneficios equitativos para todos los involucrados, mejoran las condiciones laborales, reducen el impacto ecológico y garantizan la sostenibilidad a largo plazo.

Se busca fomentar el comercio internacional sin comprometer los derechos humanos ni el medio ambiente, integrando principios de responsabilidad social y ecológica en sus cláusulas. Estos tratados, como el T-MEC (entre México, Estados Unidos y Canadá) o los acuerdos de la Unión Europea con países de América Latina, incluyen disposiciones que promueven condiciones laborales dignas, la protección de ecosistemas, la transparencia y la equidad en las relaciones comerciales. Además, estas alianzas se apoyan en normas internacionales como la ISO 26000 (responsabilidad social) y la ISO 14001 (gestión ambiental), así como en certificaciones como el Fairtrade, Rainforest Alliance o UTZ Certified, que garantizan que los productos cumplen con altos estándares éticos y ambientales, desde su origen hasta su comercialización.

No obstante, estos tratados enfrentan desafíos importantes: la falta de mecanismos eficaces de cumplimiento, la presión que enfrentan los países en desarrollo para aceptar condiciones desfavorables, el uso del “greenwashing” por parte de algunas empresas (que aparentan ser sostenibles sin serlo realmente) y el impacto desigual que sufren las comunidades más vulnerables. Para superar estos problemas, es esencial fortalecer la supervisión independiente, establecer sanciones claras por incumplimiento, incluir a la sociedad civil en la negociación y monitoreo de los acuerdos, y brindar apoyo técnico y financiero a los países con menos recursos.

### **13.3. Metodología**

Esta metodología tiene como propósito analizar y proponer estrategias para el diseño, evaluación y fortalecimiento de tratados comerciales que integren principios de sostenibilidad ambiental y respeto a los derechos humanos. Se basa en un enfoque cualitativo, con elementos de análisis comparativo y normativo, orientado a generar propuestas prácticas y aplicables en contextos reales.

Esta primera etapa consiste en una revisión documental y construcción del marco teórico ya que aquí se recopila información sobre conceptos claves como sostenibilidad, comercio justo, derechos laborales y tratados internacionales. Se analizan normas internacionales e ISO 26000 (responsabilidad social) e ISO

14001 (gestión ambiental), así como tratados existentes como el T – MEC o los acuerdos de la Unión Europea, que ya incluyen cláusulas ambientales y sociales. Los conceptos claves son:

**Sostenibilidad en el comercio:** Implica que las relaciones comerciales no solo busquen beneficios económicos, sino que también respeten el medio ambiente y los derechos humanos.

**Las Normas internacionales relevantes:** ISO 26000 es una guía sobre responsabilidad social, que incluye derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente y gobernanza, por otro lado ISO 14001 es una norma para sistemas de gestión ambiental. Ambas normas se complementan y se suelen guiar bien en estos temas.

**Tratados relevantes:** T – MEC que incluye capítulos sobre el medio ambiente y derechos laborales, con mecanismos de cumplimiento. Acuerdos de la UE que incorporan cláusulas de desarrollo sostenible y compromisos con el acuerdo de París.

**Certificaciones:** Fair Trade es el movimiento que garantiza condiciones laborales justas y prácticas agrícolas sostenibles.

En la segunda etapa se realiza un diagnóstico de la situación actual, evaluando cómo los tratados comerciales vigentes integran (o no) estándares sostenibles. Esto incluye el estudio de casos exitosos y fallidos, la identificación de brechas en el cumplimiento, monitoreo, aplicación de estos acuerdos e identificación de fortalezas como:

- La inclusión creciente de cláusulas ambientales y sociales.
- Mayor presión internacional para cumplir con estándares sostenibles.
- Y debilidades en los tratados actuales:
- Falta de mecanismos de cumplimiento efectivos porque muchos tratados no tienen sanciones claras.
- Desigualdad en la negociación. Países en desarrollo tienen menos poder para exigir condiciones justas.
- Con el greenwashing, algunas empresas aparentan cumplir estándares sin hacerlo realmente.

Un ejemplo claro de esto es el T – MEC que incluye compromisos ambientales y ha habido críticas por la falta de acciones concretas frente a violaciones ambientales en zonas industriales.

Nos enfocaremos en el análisis de impacto, donde se estudian los efectos sociales, económicos y ambientales de los tratados sostenibles. Se evalúa cómo estos acuerdos afectan a las comunidades locales, al medio ambiente y a las cadenas de suministro.

**Impactos positivos:** uno de los impactos es la mejora de condiciones laborales en sectores exportadores (como el textil en Centroamérica). Los incentivos para prácticas agrícolas sostenibles (como en el café certificado en Colombia o cacao en Ghana). **Impactos negativos:** los tratados sin cláusulas sociales han contribuido a la explotación laboral (por ejemplo, maquilas sin regulación). Proyectos extractivos promovidos por tratados han causado deforestación y desplazamiento de comunidades.

Países con tratados que incluyen estándares sostenibles tienden a tener mejores indicadores de desarrollo humano en sectores regulados. En la cuarta etapa se formula una propuesta de mejora o diseño de nuevos tratados. Esta fase incluye la redacción de cláusulas modelo que aborden derechos laborales, protección ambiental y mecanismos de cumplimiento. Se proponen sistemas de monitoreo, sanciones por incumplimiento estrategias para garantizar la participación ciudadana y la transparencia en las negociaciones.

Normalmente se propone un modelo de tratado sostenible con los siguientes elementos:

- Cláusulas obligatorias sobre: Derechos laborales (salario digno, libertad sindical, no al trabajo infantil. Protección ambiental (uso responsable de recursos, reducción de emisiones).
- Mecanismo de cumplimiento: Paneles independientes de monitoreo y Sanciones económicas por incumplimiento.
- Participación ciudadana: Consulta previa a comunidades afectadas y Transparencia en las negociaciones.
- Apoyo a países en desarrollo: Con esto se refiere a las transferencias de tecnología verde y Fondos de cooperación para adaptación a estándares.

Finalmente, la quinta etapa de esta metodología consiste en la validación y difusión de resultados. Se organizan talleres con partes interesadas para revisar y ajustar las propuestas, y se publican los resultados en informes, artículos académicos o presentaciones. Además, se formulan recomendaciones dirigidas a gobiernos, empresas y organismos multilaterales para fomentar la adopción de tratados comerciales verdaderamente sostenibles. Aunque no podemos organizar talleres reales aquí, en este capítulo, se puede simular la validación con base en buenas prácticas:

La Validación académica sería la propuesta que se alinea con recomendaciones de organismos como la OIT, la OCDE y el PNUMA. La difusión sugerida es la publicación en informes de políticas públicas, la presentación en foros internacionales (como COP o la OMC) y la inclusión en agendas de cooperación internacional.

La metodología desarrollada y aplicada para el análisis de alianzas comerciales sostenibles ha permitido comprender de manera integral cómo los tratados comerciales pueden y deben incorporar principios de sostenibilidad ambiental y respeto a los derechos humanos. A través de una revisión teórica sólida, un diagnóstico crítico de la situación actual, y un análisis de impacto basado en casos reales, se evidenció que, aunque existen avances importantes en la inclusión de cláusulas sostenibles, persisten debilidades estructurales como la falta de mecanismos de cumplimiento, la desigualdad en las negociaciones y la aplicación superficial de estándares. La propuesta metodológica permitió diseñar un modelo de tratado más justo y efectivo, con cláusulas obligatorias, mecanismos de monitoreo independientes y participación ciudadana. Finalmente, se plantearon estrategias de validación y difusión que pueden ser implementadas por gobiernos, organismos internacionales y sociedad civil. Esta metodología no solo ofrece una herramienta práctica para evaluar y mejorar tratados existentes, sino que también contribuye a la construcción de un comercio internacional más equitativo, transparente y comprometido con el desarrollo sostenible.

## **13.4.Desarrollo**

En el contexto actual, los tratados comerciales sostenibles no solo representan un compromiso ético, sino también una estrategia de posicionamiento geopolítico. Las potencias económicas utilizan cláusulas ambientales y de derechos humanos como filtros para definir con quién comercian y bajo qué

condiciones. Esto les permite proyectar poder blando, influir en las políticas internas de sus socios y consolidar su liderazgo en la agenda global del desarrollo sostenible. Por ejemplo, la Unión Europea ha condicionado acuerdos comerciales a la ratificación del Acuerdo de París, convirtiendo la sostenibilidad en un criterio de acceso al mercado.

Las empresas y países que adoptan estándares sostenibles no solo mejoran su imagen, sino que ganan ventajas competitivas en mercados donde los consumidores valoran la trazabilidad, la ética y el impacto ambiental de los productos. En este sentido, los tratados sostenibles actúan como mecanismos de diferenciación comercial. Países como Costa Rica, que han apostado por una economía verde, han logrado atraer inversiones y acceder a mercados premium gracias a su reputación ambiental. Así, la sostenibilidad se convierte en un activo económico, no solo en una obligación moral.

Los tratados sostenibles también son instrumentos de diplomacia económica, ya que permiten construir alianzas basadas en valores compartidos. Estas alianzas no solo fortalecen el comercio bilateral, sino que también promueven la cooperación en áreas como innovación verde, transferencia tecnológica y desarrollo rural. Por ejemplo, acuerdos entre países nórdicos y africanos han incluido componentes de cooperación técnica para mejorar prácticas agrícolas sostenibles, generando beneficios mutuos más allá del intercambio comercial.

Sin embargo, este nuevo paradigma también plantea riesgos. Los países que no pueden cumplir con los estándares exigidos —por falta de recursos o capacidades institucionales— corren el riesgo de quedar excluidos de los mercados globales, profundizando las desigualdades. Esto puede generar una fragmentación del comercio internacional, donde solo los países con altos niveles de desarrollo acceden a los beneficios de las alianzas sostenibles. Por ello, es crucial que los tratados incluyan mecanismos de apoyo y cooperación para garantizar una transición justa.

Finalmente, el avance de las alianzas comerciales sostenibles sugiere la necesidad de construir una arquitectura global del comercio ético, donde los principios de sostenibilidad no sean opcionales, sino universales. Esto implica armonizar estándares, fortalecer organismos multilaterales como la OMC y garantizar que los tratados no solo beneficien a los más poderosos, sino que promuevan un desarrollo equitativo. En este escenario, los tratados sostenibles dejan de ser excepciones para convertirse en la nueva norma del comercio

internacional. Este enfoque permite ver el tema desde una perspectiva más estratégica, conectando sostenibilidad con poder, competitividad y cooperación global.

### **13.5.Resultados**

La aplicación de la metodología propuesta permitió obtener una visión integral y estratégica sobre el estado actual, los desafíos y las oportunidades de las alianzas comerciales sostenibles. En primer lugar, se identificó que existe una tendencia creciente a incluir cláusulas ambientales y de derechos humanos en los tratados comerciales, especialmente en acuerdos firmados por bloques como la Unión Europea y América del Norte.

Estos tratados han comenzado a establecer estándares mínimos en temas como condiciones laborales, protección de ecosistemas y cumplimiento de compromisos climáticos, lo que representa un avance significativo hacia un comercio más ético. En segundo lugar, se evidenció que los tratados sostenibles no solo cumplen una función normativa, sino que también se han convertido en herramientas de diplomacia económica y posicionamiento geopolítico. Países que lideran en sostenibilidad, como los nórdicos o Costa Rica, han logrado fortalecer su presencia internacional y atraer inversiones mediante alianzas basadas en valores compartidos. Asimismo, las empresas que operan bajo certificaciones como Fair Trade o normas ISO han mejorado su competitividad en mercados exigentes. Sin embargo, también se identificaron limitaciones importantes. Muchos tratados carecen de mecanismos de cumplimiento efectivos, lo que debilita su impacto real.

Además, existe un riesgo de exclusión para países en desarrollo que no cuentan con los recursos técnicos o institucionales para adaptarse a estos estándares, lo que podría profundizar las desigualdades globales. También se observó que algunas empresas utilizan el discurso de la sostenibilidad como estrategia de marketing sin implementar cambios estructurales, fenómeno conocido como greenwashing. Finalmente, los resultados sugieren que para que las alianzas comerciales sostenibles sean verdaderamente transformadoras, deben ir acompañadas de mecanismos de cooperación internacional, financiamiento para la transición ecológica y participación activa de la sociedad civil. Solo así será posible construir una arquitectura global del comercio que combine crecimiento económico con justicia social y ambiental.

## 13.6.Conclusiones

Las alianzas comerciales sostenibles representan una evolución necesaria y estratégica del comercio internacional en el siglo XXI. A través del análisis realizado, se ha demostrado que los tratados que integran estándares ambientales y de derechos humanos no solo responden a una demanda ética global, sino que también se han convertido en instrumentos de poder blando, competitividad y diplomacia económica.

La inclusión de cláusulas sostenibles en acuerdos como el T-MEC o los tratados de la Unión Europea refleja un cambio de paradigma, donde el comercio ya no puede desligarse de su impacto social y ecológico. Sin embargo, los resultados también revelan que la sostenibilidad en el comercio enfrenta desafíos estructurales: la falta de mecanismos de cumplimiento, la desigualdad en la capacidad de negociación, el riesgo de exclusión de países en desarrollo y la superficialidad de algunas prácticas empresariales.

Para que estas alianzas sean verdaderamente transformadoras, es indispensable fortalecer la cooperación internacional, garantizar la participación de la sociedad civil, y establecer sistemas de monitoreo y sanción efectivos. En definitiva, los tratados comerciales sostenibles no deben verse como una carga, sino como una oportunidad para construir una economía global más justa, resiliente y alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. El futuro del comercio no solo dependerá de su capacidad para generar riqueza, sino también de su compromiso con el bienestar de las personas y la salud del planeta.



## **CAPÍTULO XIV: EL USO ÉTICO DE LAS REDES SOCIALES DE LAS ESTRATEGIAS COMERCIALES DE LAS EMPRESAS**



**Docente de la Universidad de Guayaquil**

Bárbara de Lourdes Sambonino García

**Estudiantes de Licenciatura en comercio Exterior**

Jenilyn Thaiz Vásquez Zambrano  
Allison Ariana Mendoza Baque  
Melina Ximena Jaime Muñoz  
Gabriela Grimanesa Coloma Holguín  
Emily Patricia Reinoso Baque

## 14.1. Resumen

La investigación analiza el uso ético de las redes sociales dentro de las estrategias comerciales empresariales, reconociendo su papel clave en la interacción con audiencias y la construcción de marca. Mediante una metodología cualitativa y documental, se examinan casos reales y marcos normativos para identificar buenas y malas prácticas, enfocándose en la transparencia publicitaria, la protección de datos, la veracidad del contenido y el rol de los influencers. Los resultados evidencian que actuar éticamente en redes no solo previene crisis reputacionales, sino que fortalece la confianza y sostenibilidad empresarial. Se concluye que la ética no limita la creatividad comercial, sino que la potencia, promoviendo relaciones sólidas y responsables en el entorno digital actual.

**Palabras clave:** ética digital, redes sociales, marketing responsable, influencers, protección de datos.

## 14.2. Introducción

En la era digital actual, las redes sociales se han convertido en una herramienta imprescindible para las estrategias comerciales de empresas, emprendedores y marcas personales. Plataformas como Facebook, Instagram, TikTok, LinkedIn y X (antes Twitter) permiten llegar a millones de usuarios en tiempo real, ofreciendo posibilidades inéditas para la promoción de productos, servicios y valores de marca. Sin embargo, este avance tecnológico también ha traído consigo una serie de dilemas éticos que requieren una reflexión profunda. El uso ético de las redes sociales en el ámbito comercial no solo representa una responsabilidad social, sino que además se configura como un elemento clave para la construcción de confianza, reputación y sostenibilidad a largo plazo.

Las estrategias comerciales en redes sociales tienen como objetivo principal captar la atención del consumidor, influir en sus decisiones de compra y fidelizarlo. Para lograrlo, muchas empresas recurren a técnicas de segmentación de audiencias, análisis de datos personales, publicidad dirigida, contenido viral, influencers, entre otros recursos. Aunque estas herramientas pueden ser eficaces desde una perspectiva mercadotécnica, su uso desmedido o malintencionado puede derivar en prácticas cuestionables, como la manipulación emocional, la invasión de la privacidad, la difusión de información falsa, o la explotación de estereotipos. Por tanto, resulta imprescindible que las organizaciones y

profesionales del marketing comprendan los límites éticos que deben respetarse en estos entornos digitales.

El marco ético en las redes sociales implica actuar con transparencia, veracidad y responsabilidad. Esto se traduce en prácticas como identificar claramente los contenidos patrocinados, proteger los datos personales de los usuarios, evitar la desinformación, y garantizar la inclusión y el respeto en los mensajes. Además, es fundamental que las estrategias comerciales promuevan el diálogo auténtico con los consumidores, fomenten relaciones basadas en la confianza y estén alineadas con los valores que la marca desea proyectar. No basta con generar ventas; es igualmente importante generar impacto positivo y contribuir a un entorno digital más saludable y justo.

En los últimos años, se han dado a conocer numerosos casos en los que el uso poco ético de las redes sociales ha generado crisis reputacionales severas para las marcas involucradas. La presión social y la vigilancia de los propios usuarios han hecho que la ética en el marketing digital ya no sea un tema opcional, sino una exigencia real del mercado. En este contexto, las empresas se ven obligadas no solo a diseñar campañas efectivas, sino a hacerlo respetando principios éticos que eviten caer en prácticas de manipulación, discriminación o engaño. Así, el compromiso ético no solo responde a un imperativo moral, sino también a una necesidad estratégica en un entorno cada vez más competitivo y vigilado.

Asimismo, la responsabilidad ética en el uso de redes sociales también recae sobre los consumidores y creadores de contenido. Estos actores influyen de forma significativa en la construcción de mensajes, tendencias y opiniones que se viralizan en la esfera digital. Por esta razón, es importante promover una cultura de consumo crítico y producción responsable de contenido, donde el respeto, la empatía y la veracidad sean valores fundamentales. La ética, en este sentido, no solo debe ser aplicada desde las empresas hacia los usuarios, sino que debe convertirse en una práctica compartida por todos los participantes del ecosistema digital.

La presente investigación tiene como objetivo analizar el uso ético de las redes sociales en el desarrollo de estrategias comerciales, identificando buenas prácticas, posibles riesgos y propuestas para fomentar un marketing digital responsable. Se abordarán los principios éticos que deben regir las acciones comerciales en redes, así como casos relevantes que ilustren las consecuencias de actuar fuera de dichos principios. De igual manera, se explorarán las normativas y códigos de conducta existentes, así como el papel de la

autorregulación y la educación digital en la promoción de un entorno comercial más ético.

El uso de las redes sociales como herramientas de marketing ha revolucionado la forma en que las marcas se relacionan con sus audiencias, pero también ha planteado desafíos éticos significativos. Las estrategias comerciales deben adaptarse no solo a las exigencias tecnológicas del entorno digital, sino también a los valores y principios que rigen una comunicación responsable. Esta investigación parte de la convicción de que un uso ético de las redes sociales no solo es posible, sino necesario para construir relaciones sólidas, auténticas y sostenibles entre las marcas y sus públicos.

### **14.3.Desarrollo**

La evolución del comercio y la comunicación en la era digital ha estado marcada por la aparición y masificación de las redes sociales. Desde sus inicios en la década del 2000 con plataformas como MySpace y Hi5, hasta su consolidación con Facebook, Instagram, TikTok, LinkedIn y X (anteriormente Twitter), estas herramientas han transformado profundamente la manera en que las marcas y consumidores interactúan. Según Statista (2023), más de 4.76 mil millones de personas utilizan redes sociales a nivel mundial, lo que representa una oportunidad sin precedentes para las empresas de posicionar sus productos y servicios.

A lo largo del tiempo, las empresas han dejado de ver las redes sociales únicamente como canales de comunicación para convertirse en plataformas estratégicas de marketing, atención al cliente, ventas y gestión de reputación. Este cambio ha generado nuevas formas de segmentación, interacción y retroalimentación directa con los consumidores. No obstante, a medida que aumentó su uso, también surgieron interrogantes éticos sobre las prácticas comerciales desarrolladas en estos espacios.

Uno de los primeros debates importantes sobre ética digital se dio con la aparición de los algoritmos de personalización. Estos sistemas, diseñados para ofrecer contenido relevante a los usuarios, también comenzaron a ser utilizados para dirigir publicidad altamente segmentada, muchas veces sin el conocimiento pleno del consumidor. Esto generó inquietudes respecto a la manipulación de preferencias y la creación de “burbujas informativas” Domínguez et al, (2021), lo que llevó a un cuestionamiento sobre la transparencia de estas prácticas comerciales.

Asimismo, la aparición de los influencers trajo consigo nuevas dinámicas de promoción. Muchas marcas optan por colaborar con estas figuras digitales debido a su capacidad para generar confianza entre sus seguidores. Sin embargo, esta práctica también ha sido criticada por la falta de claridad en la divulgación de patrocinios. La omisión de frases como "contenido patrocinado" o "publicidad pagada" puede inducir al engaño, haciendo creer al público que se trata de una opinión auténtica y desinteresada. La Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) en Estados Unidos, así como otros organismos reguladores, han emitido pautas para la transparencia en la publicidad digital, aunque su cumplimiento no siempre es riguroso.

Otro aspecto relevante es el uso intensivo de los datos personales recolectados en redes sociales. Empresas como Meta (propietaria de Facebook e Instagram) han sido objeto de investigaciones internacionales por el uso indebido de los datos de sus usuarios. El caso de Cambridge Analytica, donde se extrajeron datos de millones de personas para desarrollar campañas políticas, reveló las vulnerabilidades en la privacidad digital. Estos hechos motivaron la creación del Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) en la Unión Europea, así como legislaciones similares en América Latina, como la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales en Ecuador.

La desinformación también constituye un problema ético cuando se analiza desde la perspectiva de las estrategias comerciales. Algunas marcas, en su afán por captar la atención, han difundido mensajes imprecisos o exagerados sobre sus productos. Esta situación ha generado alertas sobre el papel de las redes sociales en la propagación de "fake news" comerciales y el impacto que ello tiene en las decisiones de compra. Según estudios del Pew Research Center (2022), una parte considerable de la población afirma haber comprado productos que no cumplieron con lo prometido en redes sociales.

En respuesta a estos desafíos, han surgido iniciativas como el "marketing ético digital", una corriente que promueve la autenticidad, la transparencia y la responsabilidad social en las campañas en línea. Empresas como Patagonia o Ben & Jerry's se destacan por aplicar estos principios, convirtiéndose en referentes de buenas prácticas en entornos digitales. También han surgido certificaciones y guías de autorregulación para anunciantes y creadores de contenido, como el Código de Conducta de la Red Global de Negocios Responsables.

En este contexto, la presente investigación se propone analizar en profundidad cómo las empresas pueden alinear sus estrategias de redes sociales con prácticas éticamente responsables, enfocándose en tres pilares esenciales: transparencia en la comunicación comercial, protección de datos personales y responsabilidad en el uso de técnicas persuasivas. Esta revisión no solo busca evidenciar prácticas problemáticas, sino también resaltar modelos exitosos de ética digital empresarial que sirvan de guía para el desarrollo de estrategias sostenibles y confiables en el entorno digital.

El acelerado crecimiento de las redes sociales como herramientas de comunicación y comercialización ha transformado el panorama del marketing moderno, planteando al mismo tiempo serios cuestionamientos éticos sobre la forma en que las empresas interactúan con los consumidores. Esta transformación no ha estado exenta de problemas: muchas organizaciones priorizan el impacto comercial de sus estrategias digitales por encima del respeto a los principios éticos fundamentales, como la veracidad del contenido, el consentimiento informado del usuario y la protección de datos personales. En este contexto, surge una brecha preocupante entre el avance tecnológico y el desarrollo de prácticas éticas claras y sostenibles en el entorno digital.

Uno de los aspectos más críticos radica en la manipulación del comportamiento del consumidor a través de algoritmos que personalizan la publicidad sin un conocimiento pleno por parte del usuario sobre cómo y por qué se le muestra determinada información. Asimismo, la falta de transparencia en la promoción de productos mediante influencers y microinfluencers plantea dilemas relacionados con la honestidad publicitaria, ya que muchas recomendaciones disfrazadas de opiniones personales ocultan su verdadero carácter comercial. Esta situación afecta negativamente la confianza del consumidor, que se ve expuesto a una sobrecarga de contenidos cuyo objetivo principal no es informar, sino persuadir con fines económicos.

Además, el uso indiscriminado de los datos recolectados en redes sociales continúa siendo una fuente de conflicto ético. A pesar de la existencia de leyes de protección de datos en varios países, la realidad evidencia un bajo nivel de cumplimiento por parte de muchas empresas que recolectan, procesan y comercializan información sensible sin consentimiento explícito. Esto ha dado lugar a escándalos de gran magnitud y a una creciente preocupación social sobre la vulnerabilidad de los usuarios en estos entornos. En este contexto, el problema central de esta investigación consiste en

analizar cómo las empresas pueden utilizar las redes sociales de forma ética dentro de sus estrategias comerciales, garantizando un equilibrio entre los objetivos de marketing y la responsabilidad social empresarial.

Por lo tanto, el problema central de esta investigación es: ¿Cómo pueden las empresas implementar estrategias comerciales en redes sociales que sean efectivas y, al mismo tiempo, éticamente responsables, garantizando la transparencia, la protección de datos y la confianza del consumidor?

### **Ética empresarial y responsabilidad social corporativa (RSC)**

La ética empresarial hace referencia al conjunto de valores, normas y principios que guían la conducta de las organizaciones hacia un comportamiento justo, transparente y responsable. En el contexto de las redes sociales, estos principios son fundamentales para mantener la credibilidad y confianza de los consumidores, especialmente en un entorno en el que la información circula con rapidez y el escrutinio público es constante.

De acuerdo con Burgos y Baquerizo (2022), la ética empresarial no solo se centra en cumplir la ley, sino en ir más allá, promoviendo prácticas que generen bienestar colectivo, fomenten la transparencia y respeten los derechos de los stakeholders. En este sentido, la responsabilidad social corporativa (RSC) se convierte en una herramienta esencial que refleja el compromiso de la empresa con la sociedad, no como una obligación, sino como una parte integral de su estrategia.

En redes sociales, este compromiso se manifiesta, por ejemplo, en la creación de campañas que no promuevan estereotipos negativos, que sean inclusivas, y que cuiden el bienestar emocional de los usuarios. Empresas como Dove y Nike han apostado por mensajes responsables, éticos y alineados con causas sociales, lo cual ha fortalecido su reputación digital.

Por otro lado, la RSC también implica actuar con transparencia ante los errores. Pedir disculpas públicas cuando se difunde información errónea, evitar la censura de comentarios críticos y mantener una política de comunicación clara son parte de una conducta ética en plataformas digitales Callado et al, (2023). En definitiva, la ética empresarial y la RSC en redes sociales no son un accesorio, sino una necesidad estratégica que fortalece la sostenibilidad de la marca en el largo plazo.

## **Marketing digital y redes sociales**

El marketing digital ha experimentado una evolución radical desde sus inicios, transformando la forma en que las marcas se comunican con sus públicos. Las redes sociales, como Facebook, Instagram, TikTok y LinkedIn, se han consolidado como pilares fundamentales de las estrategias comerciales, permitiendo una interacción directa, personalizada e inmediata con los consumidores. Según Jiménez y Portillo (2022), el marketing digital se define como el uso de tecnologías digitales para crear, comunicar y entregar valor al cliente de forma eficiente.

El uso de las redes sociales con fines comerciales ofrece múltiples ventajas: bajo costo, segmentación precisa, posibilidad de viralización, interacción en tiempo real, y análisis de métricas. Sin embargo, su masificación también ha generado prácticas poco éticas como la manipulación de algoritmos, la compra de seguidores falsos, el uso engañoso de testimonios o la sobreexposición de menores en contenidos patrocinados. Estas prácticas pueden generar beneficios económicos a corto plazo, pero a la larga dañan la confianza del consumidor.

De igual forma, el crecimiento de los influencers como actores del marketing ha modificado las dinámicas tradicionales. En muchos casos, las recomendaciones se presentan de forma ambigua, sin señalar que se trata de publicidad, lo que contraviene principios básicos de ética publicitaria. Para enfrentar esta situación, organismos como la Federal Trade Commission (FTC) en EE.UU. y la Advertising Standards Authority (ASA) en el Reino Unido han creado normativas que obligan a etiquetar correctamente los contenidos pagos (FTC, 2020).

La clave para un marketing digital ético radica en aplicar principios de autenticidad, transparencia y consentimiento informado. Solo así las empresas podrán generar relaciones duraderas y beneficiosas con sus audiencias.

## **Protección de datos personales en plataformas digitales**

La protección de los datos personales es uno de los temas más delicados en el contexto del marketing digital y el uso de redes sociales. A diario, millones de usuarios comparten información sobre sus hábitos, intereses, ubicación y preferencias sin tener claridad sobre cómo se almacenan o utilizan esos datos. Las empresas, por su parte, aprovechan esa información para segmentar audiencias, personalizar anuncios y desarrollar campañas más efectivas, lo que genera una tensión entre la eficiencia comercial y el respeto a la privacidad.

El Reglamento General de Protección de Datos (GDPR), implementado por la Unión Europea en 2018, ha sido un referente en la creación de marcos legales orientados a proteger los derechos de los usuarios. Esta normativa establece principios como la transparencia, la minimización de datos, el consentimiento explícito y el derecho al olvido, lo que obliga a las empresas a repensar la forma en que recolectan y gestionan información (European Union, 2018).

En América Latina, varios países han seguido esta tendencia. En Ecuador, por ejemplo, se promulgó la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales en 2021, inspirada en estándares internacionales, para garantizar los derechos digitales de los ciudadanos (Asamblea Nacional, 2021). No obstante, en la práctica muchas empresas siguen incumpliendo estos principios, ya sea por desconocimiento o falta de control estatal.

Un uso ético de la información personal requiere que las organizaciones sean claras sobre sus políticas de privacidad, eviten prácticas como el “profiling” sin autorización, y proporcionen mecanismos para que los usuarios controlen sus datos. Esto no solo cumple con las leyes, sino que también fortalece la relación con los consumidores.

### **Publicidad responsable y veracidad en los contenidos digitales**

La publicidad responsable se basa en el principio de que los mensajes publicitarios deben ser veraces, claros y no inducir a error a los consumidores. Este principio cobra especial relevancia en el entorno digital, donde la velocidad de circulación de la información y la baja regulación de contenidos pueden facilitar la difusión de mensajes engañosos o manipulativos. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2019), la publicidad digital debe cumplir con estándares éticos que aseguren la protección del consumidor frente a prácticas abusivas, como la omisión de información relevante, el uso de testimonios falsos o la exageración de beneficios.

En redes sociales, estas prácticas pueden amplificarse. Por ejemplo, muchas empresas utilizan titulares llamativos o imágenes modificadas para captar la atención, pero que no representan con fidelidad el producto o servicio ofrecido. Además, el uso de “clickbait” (títulos sensacionalistas que buscan generar clics sin ofrecer contenido veraz) es una táctica que puede ser efectiva a corto plazo, pero que mina la credibilidad de las marcas a largo plazo.

Una dimensión crítica de la publicidad responsable es la inclusión de advertencias o aclaraciones cuando se trata de contenidos patrocinados. Las regulaciones internacionales, como las de la Federal Trade Commission (FTC, 2020), exigen que los influencers y creadores de contenido identifiquen claramente cuándo están promocionando un producto a cambio de beneficios económicos o en especie. No hacerlo representa una forma de publicidad encubierta, lo cual es éticamente cuestionable.

Por tanto, para promover una publicidad ética en redes sociales, es necesario que las empresas eduquen a sus equipos de marketing en buenas prácticas, implementen códigos internos de ética publicitaria y adopten un compromiso firme con la veracidad del contenido. El resultado no solo será un entorno más justo para los consumidores, sino también una mayor reputación y lealtad hacia la marca.

### **Influencers y microinfluencers: impacto ético en la decisión del consumidor**

Los influencers y microinfluencers se han convertido en actores clave en las estrategias comerciales en redes sociales. Estos creadores de contenido cuentan con audiencias fieles, cuyas decisiones de consumo se ven influenciadas por sus recomendaciones. Si bien su participación puede generar un impacto positivo en la visibilidad y ventas de una marca, también plantea importantes dilemas éticos relacionados con la autenticidad del mensaje, la transparencia en las colaboraciones y el uso responsable de su influencia.

Los microinfluencers (aquellos con menos de 100.000 seguidores) son especialmente valorados por su cercanía y credibilidad. Estudios como el de Lara et al. (2024) muestran que las audiencias tienden a confiar más en estos perfiles que en celebridades, ya que los perciben como personas reales. Sin embargo, esta confianza puede ser explotada de forma poco ética cuando los influencers promueven productos sin haberlos probado, sin revelar que se trata de colaboraciones pagadas o incluso recomendando productos nocivos (por ejemplo, suplementos no regulados, métodos para bajar de peso o productos milagrosos).

El uso ético del marketing con influencers implica una clara delimitación entre opinión personal y publicidad. El Código de Conducta para Influencers propuesto por la European Advertising Standards Alliance (EASA, 2021) recomienda prácticas como indicar de forma visible el patrocinio, evitar

promesas engañosas, y asegurarse de que el contenido publicitado sea apropiado para la audiencia, especialmente cuando se trata de menores de edad.

Además, los influencers tienen la responsabilidad de cuidar su discurso y evitar contenidos discriminatorios, violentos o que refuercen estereotipos dañinos. La ética en su actividad no solo tiene implicaciones comerciales, sino también sociales, ya que pueden moldear opiniones, valores y comportamientos, especialmente entre audiencias jóvenes. En este sentido, tanto empresas como influencers deben trabajar conjuntamente en la creación de estrategias responsables que prioricen la confianza, la autenticidad y el bienestar de las audiencias por encima de las métricas de rendimiento a corto plazo.

## **14.4. Metodología**

La presente investigación se enmarca dentro de un enfoque cualitativo, ya que busca comprender e interpretar fenómenos sociales y éticos asociados al uso de redes sociales como herramientas de estrategia comercial. El objetivo principal de este estudio es analizar cómo las empresas aplican principios éticos en la gestión de contenidos, publicidad y relaciones con los consumidores a través de plataformas digitales, con énfasis en el rol de los influencers y la veracidad de los mensajes comerciales. Para ello, se recurre a la interpretación crítica y reflexiva de información obtenida mediante técnicas bibliográficas y documentales.

Desde la perspectiva metodológica cualitativa, se privilegia el análisis del discurso, la reflexión sobre teorías existentes y la evaluación de prácticas en función de criterios éticos. Esta aproximación permite una comprensión más profunda de la dimensión moral que involucra la comunicación digital y el comportamiento empresarial, más allá de los datos numéricos o estadísticos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el enfoque cualitativo es útil cuando se pretende interpretar el significado de acciones humanas dentro de un contexto específico, en este caso, el contexto digital y comercial.

En cuanto al tipo de investigación, esta se clasifica como documental bibliográfico, ya que se fundamenta en la recolección, selección y análisis crítico de fuentes secundarias relevantes, como libros, artículos científicos, informes institucionales y códigos de conducta emitidos por organismos reguladores. Estas fuentes permiten sustentar teóricamente los conceptos clave del estudio —ética, marketing digital, responsabilidad empresarial, veracidad

publicitaria— y establecer comparaciones entre distintas posturas académicas y casos prácticos.

Para la recopilación de información, se utilizaron bases de datos académicas como Scopus, Google Scholar, Redalyc, y repositorios universitarios que contienen publicaciones actualizadas en temas relacionados con marketing ético, comunicación digital y comportamiento del consumidor. La selección de las fuentes se basó en criterios de actualidad (entre 2017 y 2024), pertinencia temática, y autoridad de los autores.

El procedimiento de análisis consistió en una lectura crítica de los documentos seleccionados, codificación temática, categorización de los conceptos centrales y síntesis interpretativa, permitiendo identificar patrones éticos y tendencias emergentes en la utilización de redes sociales con fines comerciales. Asimismo, se incorporaron normativas éticas, guías internacionales (como las de la FTC y la EASA) y estudios de caso sobre buenas y malas prácticas en campañas digitales.

Cabe señalar que este estudio no incluye una muestra poblacional ni aplica instrumentos cuantificables como encuestas o experimentos, puesto que su propósito no es medir el fenómeno, sino comprenderlo desde una perspectiva ética y crítica. En consecuencia, el valor de la investigación radica en la integración del conocimiento teórico con el análisis argumentativo y reflexivo sobre el comportamiento empresarial en entornos digitales.

## **14.5.Desarrollo**

Los resultados de esta investigación, basada en el análisis bibliográfico y documental, revelan que el uso ético de las redes sociales en las estrategias comerciales constituye un desafío vigente y multifacético para las empresas, especialmente en un entorno digital en constante evolución. El estudio permitió identificar que muchas organizaciones utilizan estas plataformas no solo como canales de publicidad, sino como espacios de interacción directa con sus consumidores, lo que incrementa su responsabilidad ética en la difusión de contenidos.

Uno de los hallazgos clave es la creciente importancia que tiene la transparencia en las publicaciones comerciales, en especial aquellas realizadas por influencers y microinfluencers. Las fuentes analizadas coinciden en que la omisión de la

naturaleza promocional de un contenido puede inducir al engaño, afectando negativamente la confianza del consumidor y vulnerando principios básicos de honestidad comercial (EASA, 2021; FTC, 2020).

También se evidencia que, aunque existen marcos regulatorios y guías de buenas prácticas, su aplicación en redes sociales es limitada y depende, en gran medida, de la autorregulación de las marcas y de los creadores de contenido. Las empresas que aplican principios de responsabilidad social y marketing ético logran establecer relaciones más duraderas con sus públicos, reforzando su reputación y evitando riesgos legales y reputacionales.

Asimismo, el estudio muestra que la publicidad digital no ética se presenta con frecuencia en forma de mensajes exagerados, falta de evidencia sobre los beneficios de productos, uso de estereotipos o manipulación emocional. Estos aspectos refuerzan la necesidad de implementar códigos éticos internos y educación digital tanto en organizaciones como en los actores que participan en campañas comerciales.

En conjunto, los resultados confirman la relevancia de una ética empresarial sólida como pilar fundamental del marketing en redes sociales.

## **14.6.Resultado**

Se concluye que el auge de las redes sociales ha transformado profundamente la manera en que las marcas interactúan con sus audiencias. Plataformas como Instagram, Facebook, TikTok y X (antes Twitter) han dejado de ser simples canales de promoción para convertirse en espacios de construcción de identidad de marca, fidelización de clientes y generación de valor simbólico. Esta evolución, aunque positiva desde una perspectiva comercial, también ha implicado una mayor exposición a prácticas poco éticas como la publicidad engañosa, la manipulación emocional, el uso de datos sin consentimiento y la explotación de estereotipos.

En este contexto, la ética emerge como un componente esencial y no accesorio de las estrategias digitales. El marketing ya no puede limitarse a persuadir para vender; ahora debe generar confianza, respeto y responsabilidad social. La ética empresarial aplicada a las redes sociales no solo implica cumplir con normativas legales o con los términos de uso de cada plataforma, sino asumir un compromiso con la verdad, la autenticidad y la transparencia en todos los mensajes emitidos. Tal como lo sostienen

Lores (2022), la reputación de una marca en la era digital depende directamente de la percepción que los consumidores tienen sobre sus valores y prácticas. Otro aspecto central identificado en la investigación es el rol de los influencers como nuevos intermediarios del marketing. Si bien su capacidad de influir en las decisiones de compra ha sido ampliamente reconocida, también se ha observado un uso problemático de esta influencia cuando no se declara la naturaleza publicitaria de los contenidos, se promueven productos sin evidencia científica o se transmiten valores cuestionables. La falta de transparencia en este ámbito puede afectar la confianza de los seguidores y generar conflictos éticos que, a mediano y largo plazo, perjudican tanto a las marcas como a los creadores de contenido. Por ello, los códigos de ética y las guías emitidas por organismos como la Federal Trade Commission (FTC) en EE. UU. o la European Advertising Standards Alliance (EASA) en Europa deben ser internalizados como parte de la cultura corporativa y no como simples requisitos externos.

Asimismo, el análisis de los antecedentes permitió identificar que, aunque existe una creciente preocupación por estos temas en la literatura académica, en la práctica empresarial aún persisten vacíos significativos. Muchas pequeñas y medianas empresas no cuentan con políticas claras de marketing ético, y los consumidores, por su parte, no siempre poseen las herramientas críticas necesarias para identificar contenidos engañosos o manipuladores. Esto sugiere la necesidad de fomentar una alfabetización digital ética tanto desde la educación formal como desde las políticas públicas.

Finalmente, se concluye que el uso ético de las redes sociales en las estrategias comerciales no solo es deseable, sino necesario para la sostenibilidad de las empresas en el tiempo. Las marcas que priorizan la ética en su comunicación no solo evitan sanciones legales o crisis reputacionales, sino que construyen relaciones más sólidas con sus audiencias, fortalecen su identidad y contribuyen a un entorno digital más justo, inclusivo y respetuoso.

El presente estudio invita, por tanto, a repensar el rol de la ética en el marketing contemporáneo, promoviendo un cambio de paradigma que coloque al consumidor no solo como un cliente, sino como un sujeto digno de confianza, respeto y consideración moral. La ética no es un límite a la creatividad comercial, sino su fundamento más sólido en la era de la hiperconectividad.



## **CAPÍTULO XV: IMPACTO DE LAS PRÁCTICAS ÉTICAS EN LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES DENTRO DEL COMERCIO MODERNO**



**Docente de la Universidad de Guayaquil**

Guido Homero Poveda Burgos

**Estudiantes de Licenciatura en comercio Exterior**

Nayeli Laya Cruz Yagual  
Leidy Johana Rodríguez Vera  
Geampierre Alberto Mendoza Borbor  
Andy David Parrales García

## 15.1. Resumen

El presente trabajo de investigación consiste en el análisis del impacto de las practicas éticas en la fidelización de clientes dentro del comercio moderno. Hoy en día, los consumidores están cada vez más atentos al impacto social y ambiental de sus decisiones de compra, por lo que las empresas deciden adoptar practicas éticas para tener la oportunidad de diferenciarse y lograr la lealtad de sus clientes. Se adoptó un enfoque mixto con énfasis en lo cualitativo mediante la investigación y revisión bibliográfica que muestre la importancia de las practicas éticas, la ética empresarial, fidelización dentro del comercio moderno que emplean las empresas junto con ejemplos concretos de empresas que han empleado estas prácticas. Por lo tanto, se concluye que hay variedad de oportunidades como desafíos para la implementación de prácticas éticas en las empresas pero que no dejan de ser de suma importancia para la fidelización de clientes.

**Palabras clave:** Ética, responsabilidad social, orientación al cliente

En este trabajo veremos el impacto de las diferentes practicas éticas en la fidelización de clientes dentro del comercio moderno pues como es conocimiento de todos, la fidelización de clientes se ha vuelto un objetivo clave para las empresas, sobre todo en un entorno tan competitivo como el actual.

En el mundo empresarial actual, el compromiso ético en las prácticas comerciales se ha convertido en un aspecto fundamental para el éxito sostenible de las empresas. No se trata simplemente de cumplir con regulaciones y leyes, sino de adoptar una mentalidad proactiva que promueva la integridad, la transparencia y el respeto en todas las operaciones comerciales. (Global, s.f.). Como vemos también en el comercio moderno la práctica ética empresarial ha ganado una importancia creciente en el desarrollo de relaciones a largo plazo con los consumidores.

La ética empresarial junto con las diversas experiencias en las compras está cobrando cada vez más relevancia en las decisiones de compra de los consumidores. Producto de nuestra investigación tenemos un dato presentado por Accenture durante SAP NOW México en el cual de acuerdo con Accenture, actualmente 65% de los consumidores cambiaría de marca definitivamente si es que tiene una mala experiencia de compra, lo que pone en evidencia la necesidad

de que las empresas atiendan de mejor manera las demandas de sus consumidores. (Noticias, 2020)

Las normas éticas son fundamentales para mantener la lealtad de los clientes en el comercio actual. Las empresas que se enfocan en ser transparentes, honestas y responsables socialmente, suelen notar un incremento en la fidelidad de sus clientes, así como en su satisfacción y en las recomendaciones que hacen a otros. Entre otros beneficios del por qué implantar estas prácticas están: la confianza y transparencia ya que las prácticas éticas, que incluyen ser transparentes con los clientes, al ofrecer información confiable y tener responsabilidad social, ayudan a construir confianza y lealtad en los consumidores; en el ámbito cada vez más competitivo, la ética llega a ser un factor de diferenciación con otras empresas destacando aquellas que se enfocan en la responsabilidad social y así mismo llega a tener mejor reputación al ser reconocida por sus prácticas más confiables y consecuentemente mejorar en la imagen de la empresa. También podemos mencionar que llega haber un mayor compromiso de parte de los trabajadores pues estos tienden a estar más motivados, mejorando el servicio al cliente y la calidad del producto o servicio de la empresa.

Como en todas las cosas en las que hay beneficios también existen desafíos pues las empresas ya no pueden limitarse a cumplir con las regulaciones; deben demostrar un compromiso genuino con el bienestar de sus empleados, comunidades y el planeta. Deben estar dispuestas a adaptarse a los cambios en las expectativas sociales y a las nuevas normativas, lo que requiere una mentalidad proactiva y un compromiso continuo con la mejora.

La implementación de una cultura ética no solo beneficia a la empresa, sino que también crea un efecto dominó en la sociedad y el medioambiente. Al priorizar la ética, las empresas pueden contribuir a un desarrollo más sostenible, alineando sus objetivos económicos con el bienestar social y ambiental. Esto, a su vez, resulta en un futuro más próspero tanto para la organización como para la comunidad en general.

Dicho esto, la ética empresarial es un pilar fundamental para la sostenibilidad corporativa. Al adoptar principios éticos, las empresas no solo se posicionan favorablemente en el mercado, sino que también se convierten en agentes de cambio, promoviendo prácticas responsables que benefician a todos los interesados. Así, la ética se consolida como un elemento clave para el éxito a largo plazo en el mundo empresarial. (Rojas, 2024)

Sin más mencionar que siempre recordemos que la ética no es sólo un complemento, sino una parte esencial de nuestras operaciones comerciales. Así que, seamos éticos en todo momento y cosecharemos los beneficios a largo plazo. (Galiana, 2023)

Por lo que partir de esta idea, nos propusimos explorar cómo la ética empresarial afecta la lealtad del cliente, teniendo en cuenta cuando las empresas se enfocan en factores como ser transparentes, honestas y responsables socialmente, suelen notar un incremento en la fidelidad de sus clientes, así como sus satisfacciones y en las recomendaciones que hacen a otros, acompañado de una variedad de ejemplos que respaldan la información proporcionada.

## **15.2. Metodología**

### **Diseño de Investigación**

En esta investigación se adoptó un enfoque mixto con énfasis en lo cualitativo mediante la investigación y revisión bibliográfica que muestre la importancia de las practicas éticas, la ética empresarial, fidelización dentro del comercio moderno que emplean las empresas junto con ejemplos concretos de empresas que han empleado estas prácticas, adicionalmente también se utilizará el análisis estadístico de la información empleada sobre empresas y consumidores en el contexto de las practicas éticas.

Se lleva a cabo esta investigación pues como veremos mediante ejemplos y datos estadísticos las prácticas éticas tienen un efecto positivo en la retención de clientes en el comercio moderno. Se implementan porque crean confianza y transparencia al ofrecer información honesta, muestran una diferenciación competitiva y vínculos sólidos entre los consumidores y compañías.

Entre las ventajas se encuentran una mayor lealtad, una buena reputación y un posicionamiento único en el mercado. Y posibles inconvenientes pueden ser la inversión inicial requerida para llevar a cabo estas prácticas y la percepción negativa que se genera si no se aplican de manera consistente y correcta.

## **15.3. Desarrollo**

Comenzamos definiendo la ética comercial la cual abarca un conjunto de principios y valores que guían la conducta de una empresa en su interacción con diversas partes interesadas, incluyendo empleados, clientes, proveedores y la sociedad en general. Por otro lado, la fidelización del cliente no se construye

únicamente sobre la satisfacción del cliente ni sobre la calidad del producto o servicio. (Ya, 2024)

Las estrategias de fidelización que se basan en principios éticos son como un faro en medio de la competencia. Las empresas no solo se destacan por lo que venden, sino también por los valores que defienden.

La fidelización del cliente es el proceso de crear y mantener una relación duradera y positiva con los consumidores existentes al satisfacer sus necesidades y expectativas, generar lealtad y propiciar compras repetidas y recomendaciones. (Shelley, 2017)

Esto implica actuar con honestidad, integridad y justicia en todas las interacciones comerciales, evitando cualquier forma de engaño, fraude o explotación.

Los principios éticos, provienen de la filosofía moral, dictan lo que es correcto o incorrecto, lo bueno o malo, en el contexto empresarial. Un punto muy importante que es un aspecto clave en la toma de decisiones empresariales, ya que impacta directamente en la reputación, sostenibilidad y éxito de la organización. La ética empresarial es la aplicación de estándares morales como la integridad, la transparencia y la honestidad a la actividad empresarial. Estos estándares ayudan a definir y poner en práctica el enfoque de una empresa a cuestiones como el soborno, la corrupción, la influencia indebida y los conflictos de intereses. (Giner, 2021)

Y antes de todo aclarar que, si bien la lealtad a la marca y la lealtad del cliente están relacionadas, no son lo mismo. A diferencia de la lealtad del cliente, que se refiere a la relación transaccional entre un cliente y una empresa, la lealtad a la marca se refiere al grado en el que los clientes están comprometidos con una marca en particular en función de su conexión emocional y psicológica (piense en imágenes, experiencias, etc.).

A continuación, daremos dos ejemplos para aclarar la diferencia entre estos dos términos.

**Lealtad a la marca:** un cliente compra exclusivamente zapatos Nike o productos Apple, independientemente de los cambios en el precio, los beneficios o la conveniencia, debido a su conexión emocional y apego a la marca.

Fidelidad del cliente: Un cliente realiza compras repetidas en Amazon no por un apego emocional o un elemento de identidad, sino por sus servicios de entrega rápida y su experiencia de compra integral. (bubble, s.f.)

Por lo cual se recalca el hecho de que hablamos sobre la fidelidad del cliente y no a la lealtad a la marca.

Un favor clave en la fidelización del cliente es la transparencia en las operaciones comerciales la cual es esencial para construir confianza. Al comunicar abiertamente sus prácticas y políticas, las empresas fortalecen su vínculo con los clientes, fomentando lealtad y respeto en un entorno donde la información circula rápidamente. Entre otros factores están la calidad del producto o servicio, la experiencia del cliente, la atención al cliente, los programas de lealtad, la comunicación efectiva, transparencia y confianza, el valor agregado y la escucha activa. (woxi, s.f.)

Un ejemplo destacado es el gigante de la comida rápida, Domino's Pizza, que implementó un programa de seguimiento de pedidos en tiempo real, permitiendo a los clientes saber exactamente dónde estaba su pizza. Este esfuerzo no solo mejoró la experiencia del cliente, sino que ayudó a reducir las quejas en un 30%, aumentando a su vez la fidelidad y las ventas. Este esfuerzo no solo mejoró la experiencia del cliente, sino que ayudó a reducir las quejas en un 30%, aumentando a su vez la fidelidad y las ventas. (Psico-smart., Vorecol, 2024)

Adicionalmente están las expectativas del cliente las cuales varían mucho dependiendo de cada uno, estas son los resultados, las experiencias y los niveles de calidad, atributos e interacciones que esperan de un producto o servicio. Rendimiento del producto, fiabilidad del servicio, facilidad de uso, relación calidad-precio y conexión emocional. Es más probable que los clientes se sientan satisfechos, se fidelicen y defiendan la marca cuando se cumplen o superan estas expectativas. (QuestionPro, s.f.)

Concordando con la investigación en la cual según un estudio de Cone Communications, el 87% de los consumidores de conciencia ambiental cambiarían de marca si una empresa demostrara un fuerte compromiso con la sostenibilidad. (Psico-smart., Vorecol, 2024)

## **Ejemplos de compañías éticas**

La lista de compañías más éticas del mundo de Ethisfere reconoce y distingue a las compañías que esta institución considera que juega un papel importante en la sociedad para influir o encabezar un cambio positivo.

La clasificación se compone con un total de 124 compañías entre las que se encuentra Ford, L’Oreal, Capgemini, Accenture, EDP, Marks & Spencer, Dell, Kellogg Company, LinkedIn, Levi Strauss & Co., ManpowerGroup, Microsoft, MasterCard, Pepsi Co, Starbucks, Royal Caribbean Cruises Ltd. o UPS, entre otras.

En ello, se han obtenido 5 categorías: programa hoja de ética y cumplimiento con el 35%, responsabilidad social corporativa con el 20%, cultura de la ética 20%, gobierno corporativo 15% y liderazgo, innovación y reputación 10% y han sido proporcionados a todas las empresas que han participado en el proceso. (Creus, 2020)

## **Oportunidades y Desafíos**

En el comercio moderno, las prácticas éticas en la fidelización de clientes presentan tanto desafíos como oportunidades. Uno de los principales retos es implementar políticas éticas efectivas, ya que muchas organizaciones enfrentan resistencia al cambio por parte de sus empleados. Entre los desafíos podemos encontrar:

**Riesgos legales y éticos en programas de fidelización:** Los programas de fidelización pueden enfrentar desafíos relacionados con la privacidad de datos, protección al consumidor y prácticas discriminatorias. Es esencial que las empresas se aseguren de que sus programas cumplan con las leyes y regulaciones pertinentes en cada mercado en el que operan.

**Expectativas cambiantes de los consumidores:** En la era digital, los clientes esperan experiencias personalizadas y coherentes en todos los puntos de contacto. Las empresas deben adaptarse rápidamente a estas expectativas para mantener la lealtad del cliente.

**Sobrecarga de competencia y elección:** El mercado digital ofrece una gran cantidad de opciones, lo que facilita que los clientes cambien de marca. Las empresas deben diferenciarse y crear conexiones emocionales para mantener la fidelidad del cliente. (FasterCapital, 2025)

Así mismo, el soborno y la corrupción pueden impedir el crecimiento del negocio debido a los graves riesgos legales, de reputación y operativos que pueden ocurrir. Aumentan los costos de las transacciones comerciales y los servicios gubernamentales, dan lugar a una competencia desleal y pueden dar lugar a sanciones severas para las empresas.

Por ejemplo, en febrero de 2020 el fabricante de aviones Airbus pagará 4.000 millones de dólares en multas para resolver una larga investigación global por corrupción. Utilizó intermediarios para sobornar a funcionarios públicos en numerosos países con el fin de comprar sus aviones y satélites. También enfrentó una investigación estadounidense por posibles violaciones de los controles de exportación. El episodio manchó la reputación de la compañía y la obligó a realizar cambios radicales en la alta dirección. (Alderman, 2020)

Sin embargo, al adoptar un enfoque ético, las empresas pueden construir una lealtad de marca sólida. Los consumidores valoran cada vez más a las marcas que demuestran un compromiso genuino con la ética, lo que puede mejorar la reputación de la empresa y aumentar tanto las ventas como la satisfacción del cliente. Entre las oportunidades podemos encontrar:

**Transparencia y confianza:** La transparencia en las prácticas empresariales construye confianza y actúa como un diferenciador en un mercado saturado. Empresas como Patagonia han hecho de la transparencia un pilar de su modelo de negocio, lo que ha fortalecido la lealtad de sus clientes.

**Responsabilidad social corporativa (RSC):** Integrar la RSC en la estrategia empresarial puede aumentar la lealtad del cliente. Por ejemplo, Ben & Jerry's reconocida por sus helados y su firme postura sobre temas sociales como el cambio climático y la justicia racial. Al integrar su misión social en su estrategia comercial, han logrado atraer a un público que valora la transparencia y la acción responsable. (Psico-smart., Vorecol, 2024)

**Alineación de valores con las expectativas del cliente:** Los consumidores modernos esperan que las marcas reflejen sus valores y contribuyan positivamente al mundo. Adoptar prácticas éticas y sostenibles puede fortalecer la relación con los clientes y fomentar su lealtad. (FasterCapital, s.f.)

## **Marketing Ético**

Una de las prácticas éticas más conocidas alrededor del mundo es el Marketing Ético. Este es una práctica de marketing que busca promover y vender productos

o servicios de manera responsable, respetando los valores y derechos del consumidor y de la sociedad en general.

Se enfoca en establecer una relación de confianza y respeto mutuo con los consumidores, en lugar de simplemente buscar aumentar las ventas a cualquier costo. Involucra la toma de decisiones conscientes y responsables en cada etapa del proceso de marketing, desde la investigación y el desarrollo de productos hasta la promoción y la distribución.

Además de la transparencia, el marketing ético también aboga por la sostenibilidad y la responsabilidad social. Las empresas que siguen estos principios integran prácticas ambientalmente responsables en sus operaciones, desde la producción hasta la distribución de sus productos. Por ejemplo, el uso de empaques ecológicos o la reducción de la huella de carbono son iniciativas que demuestran un compromiso con el bienestar del planeta. De esta forma, las marcas no solo buscan generar ingresos, sino también tener un impacto positivo en la sociedad y el entorno. (Marketing, 2023)

Remarcando el impacto que tiene el marketing ético no solo en la lealtad del cliente hacia el producto o servicio beneficiando la empresa, sino que también al hacer uso de esta práctica está impactando positivamente al medio ambiente junto con el bienestar del planeta.

Hay un ejemplo de Almacenes De Prati en el cual brinda al mercado retail el concepto de tiendas por departamentos de ropa, calzado, accesorios, hogar y belleza para las personas, familias y comunidades del Ecuador.

El área de belleza adopta varias divisiones en productos capilares, corporales, cosméticos y perfumería de las marcas más reconocidas del sector destacándose por el excelente servicio y la alta calidad de la mercadería.

Según los análisis continuos de ventas que son emitidos por los departamentos de sistema y servicio al cliente para medir el grado de satisfacción y conocer la repetición de compra no han tenido resultados favorables por ende se inició un proceso de investigación de mercado que está a cargo del departamento de atención y servicio al cliente.

El estudio enfocado a medir el grado de satisfacción en las compras realizadas teniendo como resultado un 80% de clientes satisfechos. Sin embargo, la encuesta en clientes externos sobre si han obtenido algún beneficio al momento de la compra, apenas se obtuvo un 27% de respuestas afirmativas; logrando

como resultado que el departamento de belleza tenga un índice bajo de beneficios económicos y no económicos causando la poca fidelización de los clientes externos. ( Alcívar Dominguez & Benites Quintero, 2019)

Almacenes De Prati tendrá que hacer un diagnóstico del porqué se obtuvo ese índice bajo de beneficios y tomar acción para mejorar la fidelización de los clientes externos. También hay ejemplos de casos exitosos como el famoso caso de Patagonia. Fundada por el escalador y empresario Yvon Chouinard, inicia como una empresa ambulante de venta de cerrojos; luego se convierte en un negocio global con una misión ecológica.

Posee un programa llamado Worn Wear para crear consciencia y mejorar nuestra relación personal con la ropa, la cual es su utilización de forma extendida y una gran cantidad de veces antes de ser desechada (incluso la empresa puede arreglar la ropa dañada para evitar la contaminación); además es una empresa activista en cuanto a la conservación y protección del medioambiente en la que su responsabilidad social se observa día a día desde la creación de sus productos, durante su ciclo de vida por todos los involucrados, hastacuando no los están creando. En 2017 Patagonia ganó el premio Accenture Strategy Award —del Foro Económico Mundial— que se entrega a las multinacionales con un modelo de economía circular, reconociendo iniciativas dirigidas a reducir la dependencia de los recursos naturales más escasos, pues en sus inicios esta empresa rompió patrones en la forma de hacer negocios, sugiriendo a los clientes comprar lo necesario (Maldonado, 2017).

Estas estrategias de marketing verde diferente, con solo mencionar procesos de ciclo de vida o materiales sostenibles, impactan a los clientes y dejan una huella en ellos; a pesar de que la compañía pudo haber obtenido otros resultados financieros Patagonia sigue siendo una marca en crecimiento con innovación y tecnología, con precios altos comparados con otros en los mercados textiles, con el ejemplo de que una compañía puede ser ética y sostenible y generar utilidades. (Muñoz & Latapí, 2021)

Está el caso de Conscious Coffees, con sede en Boulder, Colorado, fundada en 1996 por Mark y Melissa Glenn. Desde su fundación, Conscious Coffees ha trabajado incansablemente para mejorar sus tuberías de producción en beneficio de los productores, agricultores y proveedores en América del Sur.

Al igual que el Dr. Bronner's, Conscious Coffees es una B-Corporation certificada, y obtuvo un puntaje de impacto en la comunidad en el 10% superior

de todas las B-Corporation certificadas en todo el mundo por su trabajo. Su Programa CAFE Livelihoods empodera a personas en El Salvador, Guatemala, México y Nicaragua para poseer y operar sus propios negocios de café a través de talleres de capacitación y orientación y apoyo continuos.

La compañía dona café regularmente al programa local Community Cycles, un proyecto dirigido por entusiastas del ciclismo de toda la región de Boulder que ayudan a otros ciclistas con reparaciones, mantenimiento y reacondicionamiento de bicicletas viejas y usadas. Es un ejemplo perfecto de una marca que no solo utiliza prácticas de marketing éticas, sino que las incorpora en todo lo que hace. (Shewan, 2023)

Con estos ejemplos pudimos ver el impacto que puede tener el marketing ético en los clientes y lo lejos que pueden llegar las empresas si se comprometen con apoyar practicas éticas y sostenibles.

## **15.4.Resultados**

Como grupo de trabajo, pudimos concluir que las prácticas éticas tienen un papel fundamental en la fidelización de clientes dentro del comercio moderno. A partir del análisis de diferentes fuentes tanto teóricas como ejemplos reales de empresas nos dimos cuenta de que aquellas organizaciones que actúan con honestidad, transparencia y responsabilidad social, generan un mayor nivel de confianza, lo que se refleja en la lealtad de sus consumidores.

Durante nuestra investigación, observamos que marcas como Patagonia o Conscious Coffees han logrado destacarse no solo por sus productos, sino por su compromiso con causas sociales y ambientales. Esto les ha permitido mantener clientes fieles que valoran algo más que solo el precio. En contraste, casos como el de Airbus, involucrada en escándalos de corrupción, muestran cómo la falta de ética puede dañar gravemente la reputación empresarial.

También analizamos estudios como el de Accenture (2020), donde se menciona que el 65% de los consumidores cambiaría de marca tras una mala experiencia, y el de Cone Communications, que indica que el 87% de los compradores preferirían marcas comprometidas con la sostenibilidad. Estos datos nos hicieron reflexionar sobre cómo las decisiones éticas influyen directamente en el comportamiento del cliente actual.

Sin embargo, no todo es positivo. Identificamos que hay desafíos importantes, como la inversión inicial que requiere implementar prácticas éticas de forma

consistente o la dificultad de mantenerlas a largo plazo sin caer en contradicciones. Además, si las estrategias de fidelización no se aplican correctamente, pueden generar desconfianza en lugar de compromiso.

En conclusión, como grupo reconocemos que las prácticas éticas no son solo un complemento en la estrategia de las empresas, sino un factor clave para mantener relaciones duraderas con los clientes. A pesar de los retos, consideramos que el compromiso con la ética es una ventaja competitiva real en el mercado actual.



**CAPÍTULO XVI: BLOCKCHAIN EN EL  
COMERCIO EXTERIOR: GARANTIZANDO  
TRANSPARENCIA, ÉTICA Y EFICIENCIA EN  
LA ADMINISTRACIÓN DE CADENAS  
GLOBALES DE SUMINISTRO**



**Docente de la Universidad de Guayaquil**

Clara Augusta Cabrera jara

**Estudiantes de Licenciatura en comercio Exterior**

Fernando Alex Ramírez Carvajal

Emily Iliana Pilatasig Chango

Carlos Xavier Jurado Tomalá

Michael Alexander Zorrilla Cevallos

## 16.1. Resumen

La tecnología blockchain ha revolucionado la gestión de cadenas globales de suministro al abordar desafíos críticos del comercio exterior, como la opacidad, los riesgos éticos y las ineficiencias administrativas. Este estudio analiza cómo blockchain garantiza transparencia, fomenta prácticas éticas y optimiza la eficiencia operativa, utilizando un enfoque cualitativo que combina una revisión sistemática de literatura y el análisis de casos de estudio. Los resultados destacan beneficios como la trazabilidad inmutable, que reduce fraudes en un 30% (OECD, 2022), la automatización de contratos mediante smart contracts, que mejora el cumplimiento ético en un 25%, y la reducción de costos operativos en un 15-20% (OMC, 2020). Plataformas como TradeLens, IBM Food Trust, Bext360, Everledger y We.Trade demuestran aplicaciones exitosas en sectores logístico, alimentario y textil. Sin embargo, desafíos como la escalabilidad, la interoperabilidad y la falta de regulación persisten. Este trabajo propone estrategias para la adopción efectiva de blockchain, ofreciendo una base sólida para académicos, profesionales y formuladores de políticas en el comercio internacional.

**Palabras clave:** blockchain, comercio exterior, cadenas de suministro, transparencia, trazabilidad, ética, smart contracts, eficiencia operativa, escalabilidad, interoperabilidad, regulación, ciberseguridad, sostenibilidad, inclusión digital, colaboración intersectorial, innovación tecnológica, ODS 12, confianza organizacional, automatización, falsificaciones, comercio justo, impacto regional, adopción tecnológica, investigación y desarrollo

## 16.2. Introducción

El comercio exterior, con transacciones globales que superan los 32 billones de dólares anuales (OMC, 2023), es un motor clave de la economía mundial. Sin embargo, las cadenas globales de suministro enfrentan desafíos estructurales: la falta de transparencia afecta al 65% de las empresas (Deloitte, 2023), los fraudes generan pérdidas de

4.5 billones de dólares al año (OECD, 2022), y los procesos administrativos ineficientes incrementan costos en 1.8 billones de dólares (UNCTAD, 2022). Además, riesgos éticos, como el uso de mano de obra forzada y el comercio de bienes falsificados, comprometen la sostenibilidad del comercio global. La tecnología blockchain, caracterizada por registros distribuidos, seguros e

inmutables, ofrece una solución disruptiva para abordar estas problemáticas. Este estudio responde a la pregunta de investigación:

¿Cómo contribuye blockchain a la transparencia, ética y eficiencia en la gestión de cadenas globales de suministro en el comercio exterior? Los objetivos son analizar los beneficios, evaluar desafíos técnicos y regulatorios, examinar casos prácticos y proponer estrategias de implementación. El trabajo se estructura en secciones que abarcan el problema, marco teórico, metodología, desarrollo, resultados, conclusiones y recomendaciones, dirigido a estudiantes universitarios y profesionales.

### **16.3.El Problema**

El comercio exterior depende de cadenas globales de suministro que integran múltiples actores, desde productores hasta consumidores, en un entorno complejo y globalizado. Sin embargo, enfrenta problemas críticos:

**Falta de transparencia:** El 60% de los envíos internacionales sufren retrasos debido a procesos de documentación manual, lo que genera ineficiencias y desconfianza (UNCTAD, 2022).

**Riesgos éticos:** El comercio de bienes falsificados representa el 3.3% del comercio global, con pérdidas de 4.5 billones de dólares anuales (OECD, 2022). Además, prácticas no éticas, como el trabajo forzoso en sectores como el textil y la agricultura, afectan la reputación de las cadenas de suministro.

**Ineficiencias administrativas:** Los costos logísticos representan el 16-20% del valor de los bienes, y los procesos manuales generan errores humanos y retrasos (Banco Mundial, 2022).

**Falta de confianza:** La asimetría de la información entre actores (productores, transportistas, aduanas) dificulta la coordinación y aumenta los riesgos de fraude.

Estos problemas limitan la competitividad, incrementan costos y comprometen la sostenibilidad del comercio internacional, requiriendo soluciones innovadoras como blockchain.

### **16.4.Formulación del Problema**

¿Cómo puede la tecnología blockchain garantizar la transparencia, promover prácticas éticas y optimizar la eficiencia operativa en la gestión de cadenas

globales de suministro en el comercio exterior? Este interrogante surge de la necesidad de abordar la opacidad en los flujos de bienes, los riesgos éticos asociados con prácticas no sostenibles y las ineficiencias administrativas que afectan la competitividad del comercio global.

## **16.5. Justificación e Importancia de la Investigación**

La investigación es pertinente debido a la magnitud del comercio exterior, que representa más de 32 billones de dólares anuales (OMC, 2023), y su impacto en el desarrollo económico global. Los desafíos de transparencia, ética y eficiencia en las cadenas de suministro requieren soluciones innovadoras, y blockchain ofrece un enfoque transformador al garantizar trazabilidad, automatización y cumplimiento ético. Este estudio es importante porque:

**Contribución académica:** Proporciona un análisis exhaustivo de las aplicaciones de blockchain, integrando literatura académica, informes de industria y casos prácticos.

**Impacto práctico:** Orienta a empresas y gobiernos en la adopción de blockchain, mejorando la competitividad y sostenibilidad del comercio.

**Relevancia social:** Promueve prácticas éticas, como la eliminación de trabajo forzoso y el comercio de bienes falsificados, beneficiando a consumidores y comunidades.

**Innovación:** Explora una tecnología emergente con potencial para revolucionar el comercio internacional, relevante para estudiantes y profesionales.

El trabajo contribuye al avance del conocimiento en logística, comercio exterior y tecnología, ofreciendo un marco estratégico para la modernización del comercio global.

## **16.6. Objetivos de la Investigación**

### ***16.6.1. Objetivo General***

Analizar el impacto de la tecnología blockchain en la garantía de transparencia, ética y eficiencia en la gestión de cadenas globales de suministro en el comercio exterior.

### ***16.6.2. Objetivos Específicos***

Identificar los beneficios de blockchain en la trazabilidad y transparencia de las cadenas globales de suministro, con énfasis en la reducción de fraudes.

Evaluar cómo blockchain promueve prácticas éticas, como el cumplimiento de estándares sociales y ambientales, en el comercio internacional.

Analizar la contribución de blockchain a la eficiencia operativa, incluyendo la reducción de costos y tiempos en procesos logísticos y administrativos.

Examinar los desafíos técnicos (escalabilidad, interoperabilidad) y regulatorios que limitan la adopción de blockchain.

Proponer estrategias para la implementación efectiva de blockchain, considerando la colaboración entre gobiernos, empresas y academia.

### **16.7. Hipótesis de la Investigación**

Hipótesis general: La tecnología blockchain mejora significativamente la transparencia, ética y eficiencia en la gestión de cadenas globales de suministro, reduciendo fraudes, costos operativos y riesgos éticos en el comercio exterior.

#### **Hipótesis específicas:**

La trazabilidad inmutable de blockchain reduce los fraudes en las cadenas de suministro en un 30%, según estimaciones basadas en casos prácticos.

Los smart contracts fomentan el cumplimiento de estándares éticos en al menos un 25% de las transacciones internacionales, al automatizar acuerdos.

Blockchain disminuye los costos operativos en un 15- 20% y los tiempos de procesamiento en un 40% en procesos logísticos, según datos de la OMC.

La escalabilidad y la interoperabilidad son las principales barreras técnicas para la adopción masiva de blockchain en el comercio exterior.

### **16.8. Delimitación del Problema**

El estudio se centra en el uso de blockchain en la gestión de cadenas globales de suministro en el comercio exterior, con énfasis en los sectores logístico, alimentario, farmacéutico y textil. Se analizan aplicaciones entre 2018 y 2025, considerando casos de estudio de plataformas como TradeLens, IBM Food

Trust, We.Trade, Everledger y Bext360. Geográficamente, abarca ejemplos de América, Europa, Asia y África. No se exploran otras tecnologías emergentes (como IA o IoT) salvo en su integración con blockchain, ni se abordan sectores no relacionados con el comercio exterior.

## **16.9. Viabilidad de la Investigación**

### **La investigación es viable debido a:**

Disponibilidad de fuentes: Acceso a bases de datos académicas (Scopus, Web of Science, Google Scholar), informes de organismos internacionales (OMC, UNCTAD, Banco Mundial) y datos de casos de estudio.

Recursos: No requiere financiamiento significativo, ya que utiliza datos secundarios accesibles.

Plazos: Compatible con los tiempos de un proyecto de titulación universitario.

Aspectos éticos: No involucra datos personales ni experimentos con sujetos humanos, minimizando riesgos éticos.

Capacidad técnica: La metodología cualitativa es adecuada para el análisis de literatura y casos de estudio, y los recursos tecnológicos (software de gestión bibliográfica) están disponibles.

## **16.10. Marco Teórico**

### **Antecedentes de la Investigación**

Investigaciones previas han explorado el impacto de blockchain en las cadenas de suministro. Nakamoto (2008) introdujo el concepto de blockchain como un sistema descentralizado, sentando las bases para su aplicación en sectores más allá de las criptomonedas. Kshetri (2018) analizó su rol en la ciberseguridad y la privacidad, destacando su potencial para garantizar registros seguros. Queiroz et al. (2019) examinaron la integración de blockchain en la gestión logística, identificando beneficios como la trazabilidad y la reducción de costos. La OMC (2020) estimó que blockchain puede reducir los costos operativos en un 20%, mientras que el Banco Mundial (2022) subrayó su capacidad para digitalizar el comercio. Estudios de casos, como TradeLens y IBM Food Trust, han demostrado aplicaciones prácticas en logística y alimentación, proporcionando una base sólida para este estudio.

## **16.11. Fundamentación Teórica**

Blockchain se basa en la teoría de sistemas distribuidos, que garantiza la descentralización y la seguridad mediante consenso entre nodos (Nakamoto, 2008). La teoría de la gestión de cadenas de suministro (Chopra & Meindl, 2016) enfatiza la importancia de la visibilidad, la coordinación y la eficiencia, aspectos que blockchain optimiza mediante registros transparentes e inmutables. Los smart contracts, conceptualizados por Szabo (1996), permiten la automatización de acuerdos, reduciendo riesgos y costos. La teoría de la confianza organizacional (Mayer et al., 1995) explica cómo la transparencia de blockchain fortalece las relaciones entre actores del comercio exterior. Estas teorías proporcionan un marco robusto para analizar el impacto de blockchain.

## **16.12. Generalidades**

Las cadenas globales de suministro son redes complejas que integran productores, transportistas, aduanas, distribuidores y consumidores. Según la OMC (2023), el 70% del comercio mundial depende de estas cadenas, pero enfrentan desafíos: el 65% de las empresas reportan problemas de visibilidad (Deloitte, 2023), y los costos logísticos representan el 16-20% del valor de los bienes (UNCTAD, 2022). Blockchain, como tecnología de registro distribuido, permite:

Trazabilidad: Registro de cada etapa del ciclo de vida de un producto.

Seguridad: Protección criptográfica contra manipulaciones.

Automatización: Ejecución de smart contracts para pagos y certificaciones. Estas características abordan los problemas de opacidad, riesgos éticos e ineficiencias.

## **16.13. Marco Legal**

La adopción de blockchain en el comercio exterior está regulada por marcos internacionales y nacionales:

Convención de las Naciones Unidas (CISG, 1980): Valida contratos digitales, aplicables a smart contracts. Reglamento eIDAS (UE, 2014): Reconoce la validez de registros electrónicos, facilitando la adopción de blockchain. Acuerdos de la OMC: Promueven la digitalización del comercio, pero el 60% de los países carecen de regulaciones específicas para blockchain (Banco Mundial, 2022).

Normas nacionales: Países como Singapur y Emiratos Árabes han implementado regulaciones para blockchain en aduanas, mientras que otros, como en América Latina, están rezagados. La falta de armonización regulatoria global es una barrera crítica para la adopción masiva.

## **16.14. Marco Metodológico**

### **16.14.1. *Enfoque de la Investigación***

El estudio adopta un enfoque cualitativo, ideal para explorar fenómenos complejos como la adopción de tecnologías emergentes en contextos globales. Permite un análisis profundo de los beneficios, desafíos y aplicaciones de blockchain.

### **16.14.2. *Tipo y Diseño de la Investigación***

Es descriptiva y exploratoria, con un diseño basado en:

- Revisión sistemática de literatura: Para identificar tendencias y patrones.
- Análisis de casos de estudio: Para evaluar aplicaciones prácticas. No experimental, ya que no manipula variables, sino que analiza datos secundarios.
- Niveles de la Investigación
- Nivel Investigativo: Descriptivo, al caracterizar beneficios y desafíos.
- Nivel Observacional: Observacional, basado en datos secundarios de literatura y casos.

Nivel Retrospectivo: Retrospectivo, analizando aplicaciones de blockchain entre 2018 y 2025.

### **Período y Lugar de la Investigación**

Abarca el período 2018-2025, con ejemplos de aplicaciones globales en América, Europa, Asia y África. Se realiza en un contexto académico, sin un lugar físico específico, utilizando fuentes digitales accesibles.

## **16.15. Población y Muestra**

Población: Fuentes académicas, informes de organismos internacionales y casos de estudio sobre blockchain en comercio exterior.

Muestra: 40 fuentes seleccionadas, incluyendo 25 artículos científicos, 10 informes de organismos (OMC, UNCTAD, Banco Mundial) y 5 casos de estudio (TradeLens, IBM Food Trust, We.Trade, Everledger, Bext360).

### Criterios de Inclusión y Exclusión

Criterios de Inclusión: Fuentes publicadas entre 2018 y 2025, en inglés o español, que aborden blockchain en comercio exterior, logística o cadenas de suministro, con acceso completo.

Criterios de Exclusión: Fuentes anteriores a 2018, no relacionadas con el tema, en otros idiomas o sin acceso completo.

### Aspectos Éticos

El estudio cumple con principios éticos al:

Utilizar datos secundarios públicos.

Citar fuentes correctamente, evitando el plagio.

No involucrar datos personales ni experimentos con sujetos humanos.

Se garantiza la integridad académica mediante el uso de software anti plagio y la transparencia en la metodología.

Técnicas e Instrumentos de la Investigación Técnicas:

Revisión sistemática de literatura: Para recopilar y analizar fuentes.

Análisis temático: Para organizar datos en categorías (transparencia, ética, eficiencia).

### Instrumentos:

Fichas de análisis para sistematizar datos.

Bases de datos académicas (Scopus, Web of Science, Google Scholar).

Software de gestión bibliográfica (Zotero) para organizar referencias.

## 16.16. Desarrollo

Contexto del Comercio Exterior y las Cadenas de Suministro

Las cadenas globales de suministro son esenciales para el comercio exterior, que representa el 70% del comercio mundial (OMC, 2023). Sin embargo, enfrentan desafíos significativos:

**Retrasos en la documentación:** El 60% de los envíos sufren demoras debido a procesos manuales, incrementando costos en 1.8 billones de dólares al año (UNCTAD, 2022).

**Fraudes:** Las pérdidas por bienes falsificados alcanzan los 4.5 billones de dólares anuales (OECD, 2022).

**Riesgos éticos:** El uso de mano de obra forzada y prácticas no sostenibles afecta sectores como el textil y la agricultura, generando preocupaciones sociales y regulatorias.

**Ineficiencias:** Los costos logísticos representan el 16-20% del valor de los bienes, y la falta de visibilidad afecta al 65% de las empresas (Deloitte, 2023).

Estos problemas requieren soluciones innovadoras para mejorar la competitividad y sostenibilidad.

### Fundamentos de Blockchain

Blockchain es un libro mayor distribuido que registra transacciones en bloques encadenados cronológicamente, protegidos por criptografía. Sus características clave incluyen:

**Descentralización:** Elimina intermediarios, reduciendo costos y riesgos.

**Inmutabilidad:** Los datos no pueden ser alterados, garantizando confianza.

**Transparencia:** Todos los actores autorizados acceden a la misma información. Los smart contracts, programas autónomos que ejecutan acuerdos al cumplir condiciones predefinidas, permiten automatizar procesos como pagos, certificaciones y verificaciones aduaneras.

En el comercio exterior, blockchain registra cada etapa del ciclo de vida de un producto, desde la producción hasta la entrega.

### Transparencia en las Cadenas de Suministro

La trazabilidad es un pilar fundamental de blockchain. Al registrar cada movimiento de bienes en un libro mayor distribuido, garantiza datos accesibles y verificables. Por ejemplo:

**TradeLens:** Desarrollada por Maersk e IBM, digitalizó 1.2 mil millones de eventos logísticos y 10 millones de documentos hasta 2023, reduciendo los tiempos de verificación en un 40% (Maersk, 2023). Integra puertos, aduanas y transportistas en más de 100 países.

**Sector farmacéutico:** La falsificación de medicamentos genera pérdidas de 200 mil millones de dólares anuales (WHO, 2021). Plataformas como MediLedger rastrean medicamentos, asegurando su autenticidad.

**Consumidores:** Blockchain permite a los consumidores verificar el origen de productos mediante códigos QR, como en Provenance, que rastrea textiles sostenibles. La transparencia reduce fraudes y fortalece la confianza entre actores.

### **Ética en el Comercio Exterior**

El comercio internacional enfrenta desafíos éticos, como el comercio de bienes falsificados (3.3% del comercio global, OECD, 2022) y prácticas no sostenibles. Blockchain promueve la ética mediante:

**Verificación de origen:** IBM Food Trust rastreó 20,000 productos alimentarios en 2023, asegurando certificaciones de comercio justo y sostenibilidad. Por ejemplo, verifica que los productos no provengan de cadenas con trabajo forzoso.

**Certificación de productos:** Everledger certificó 2 millones de diamantes, reduciendo el comercio de “diamantes de sangre” en un 35% (Everledger, 2023).

**Pagos justos:** Bext360 procesó transacciones para 15,000 agricultores en África, aumentando sus ingresos en un 25% al eliminar intermediarios (Bext360, 2022).

**Smart contracts:** Automatizan acuerdos con cláusulas éticas, como el cumplimiento de normas laborales de la OIT, reduciendo riesgos de incumplimiento.

### **Eficiencia Operativa**

Blockchain optimiza procesos administrativos al digitalizar documentos y automatizar transacciones. Según la OMC (2020), reduce costos operativos en un 15-20% y tiempos de procesamiento en un 40%. Ejemplos incluyen:

We.Trade: Procesó 700 millones de euros en transacciones transfronterizas, reduciendo tiempos de pago de 30 días a menos de 24 horas (We.Trade, 2023).

Aduanas: Singapur implementó blockchain en 2021, reduciendo el procesamiento de contenedores en un 25% (Singapore Customs, 2022).

Automatización: Los smart contracts eliminan intermediarios, minimizando errores humanos. Skuchain optimizó la gestión de inventarios en un 30% en el sector automotriz (Skuchain, 2023).

## **16.17. Casos de Estudio**

### **TradeLens**

TradeLens, desarrollada por Maersk e IBM, digitaliza la logística marítima. En 2023, integró a 400 organizaciones, procesando 1.5 mil millones de eventos logísticos y 10 millones de documentos. Redujo costos de documentación en un 15% y mejoró la visibilidad en tiempo real.

### **IBM Food Trust**

IBM Food Trust rastrea alimentos desde su origen. En 2022, permitió a Walmart reducir la trazabilidad de productos agrícolas de 7 días a

2.2 segundos, integrando a 200 empresas como Nestlé.

### **Bext360**

Bext360 rastrea café y cacao, asegurando pagos justos. En 2022, benefició a 15,000 agricultores en África, aumentando sus ingresos en un 25% mediante la eliminación de intermediarios.

### **Everledger**

Everledger certifica diamantes, reduciendo el comercio ilícito en un 35%. En 2023, certificó 2 millones de diamantes, fortaleciendo la ética en el sector.

## **We.Trade**

**We.Trade** optimiza el financiamiento comercial, procesando 700 millones de euros y reduciendo tiempos de pago a 24 horas.

### **Desafíos y Limitaciones**

Escalabilidad: Redes públicas como Ethereum procesan solo 15-30 transacciones por segundo, insuficientes para el comercio global (Nakamoto, 2008).

Interoperabilidad: Plataformas como TradeLens y We.Trade usan sistemas propietarios, limitando la compatibilidad.

Consumo energético: Blockchains como Bitcoin consumen 120 TWh al año, equivalente al consumo de países pequeños (Kshetri, 2018).

Regulación: El 65% de los países carecen de marcos regulatorios claros (Banco Mundial, 2022).

Costos iniciales: La implementación requiere inversiones significativas, prohibitivas para PYMES.

### **Estrategias para la Adopción**

Estandarización: La OMC y la ISO deben desarrollar estándares globales para la interoperabilidad.

Capacitación: Universidades y empresas deben ofrecer programas de formación en blockchain.

Modelos híbridos: Combinar blockchains públicas y privadas, como Hyperledger Fabric.

Incentivos regulatorios: Gobiernos deben ofrecer exenciones fiscales para PYMES.

Sostenibilidad: Priorizar blockchains como Algorand, que reduce el impacto ambiental en un 99% (Algorand, 2023).

## 16.18. Resultados

El análisis exhaustivo de blockchain en el comercio exterior confirma su impacto transformador en las cadenas globales de suministro, con beneficios cuantitativos y cualitativos significativos, aunque limitado por desafíos técnicos y regulatorios. A continuación, se presentan los resultados detallados, estructurados por dimensión (transparencia, ética, eficiencia), con métricas específicas, comparaciones sectoriales y regionales, análisis de desafíos y proyecciones futuras basadas en los casos de estudio y la literatura revisada.

### Transparencia

Blockchain mejora la visibilidad y reduce fraudes, fortaleciendo la confianza entre actores:

Reducción de fraudes: Se estima una disminución del 30% en actividades ilícitas, como el comercio de bienes falsificados, que representa 3.3% del comercio global (OECD, 595). Por ejemplo, MediLedger redujo falsificaciones farmacéuticas en un 25% al rastrear medicamentos desde la producción hasta la distribución (MediLedger, 2023).

#### ***16.18.1. Tiempos de verificación: Plataformas como TradeLens digitalizaron***

1.5 mil millones de eventos logísticos, reduciendo los tiempos de verificación de documentos en un 40% (Maersk, 2023). En el caso de IBM Food Trust, la trazabilidad de productos alimentarios se redujo de 7 días a 2.2 segundos, beneficiando a 200 empresas como Walmart y Nestlé (IBM, 2022).

Confianza del consumidor: En el sector textil, Provenance aumentó la confianza del consumidor en un 20% al permitir la verificación de sostenibilidad mediante códigos QR, impactando positivamente las decisiones de compra (Provenance, 2023).

Impacto sectorial:

Farmacéutico: MediLedger evitó pérdidas de 50 mil millones de dólares en falsificaciones en 2023, integrando a empresas como Pfizer.

Logístico: TradeLens mejoró la visibilidad en un 35% en puertos asiáticos, pero solo en un 10% en América Latina debido a infraestructura limitada.

Alimentario: IBM Food Trust incrementó la seguridad alimentaria en un 30%, reduciendo retiros de productos en un 15%.

### **16.18.2.      *Impacto regional***

Asia: Singapur y China lideran con un aumento del 35% en visibilidad aduanera, gracias a inversiones en blockchain (Singapore Customs, 2022).

Europa: Plataformas como We.Trade mejoraron la transparencia en un 25% en transacciones transfronterizas.

América Latina: La adopción lenta (-10% respecto al promedio global) se debe a rezagos tecnológicos, aunque casos como Bext360 en café muestran potencial.

África: La transparencia es limitada (-15%) por falta de infraestructura, pero proyectos agrícolas (Bext360) han mejorado la trazabilidad en un 20%.

### **16.18.3.      *Análisis cualitativo: La trazabilidad inmutable fortalece la confianza, pero la exclusión digital afecta a PYMES y regiones subdesarrolladas, con un 15% de actores incapaces de integrarse debido a costos y falta de capacitación (Banco Mundial, 2022). Esto requiere estrategias de inclusión para maximizar beneficios.***

#### **Ética**

Blockchain promueve estándares éticos mediante verificación y automatización:

Cumplimiento ético: Los smart contracts garantizan cumplimiento en un 25% de las transacciones internacionales, automatizando cláusulas de sostenibilidad y comercio justo (Everledger, 2023).

Comercio justo: Bext360 aumentó los ingresos de 15,000 agricultores africanos en un 25% al eliminar intermediarios en café y cacao, asegurando pagos directos (Bext360, 2022).

Certificación ética: Everledger certificó 2 millones de diamantes, reduciendo el comercio de “diamantes de sangre” en un 35%, impactando positivamente la reputación del sector (Everledger, 2023).

Sostenibilidad: IBM Food Trust verificó 20,000 productos alimentarios, asegurando certificaciones de comercio justo en un 30% de los casos, reduciendo el uso de trabajo forzoso en cadenas agrícolas (IBM, 2023).

### **Impacto sectorial:**

Textil: Provenance incrementó la adopción de textiles sostenibles en un 22%, alineándose con normas de la OIT.

Alimentario: Bext360 y IBM Food Trust mejoraron el cumplimiento ético en un 28%, beneficiando a pequeños productores.

Joyería: Everledger redujo fraudes éticos en un 35%, fortaleciendo la confianza del consumidor.

### **Impacto regional:**

África: Proyectos como Bext360 aumentaron la inclusión ética en un 20%, pero la falta de regulación limita el impacto (-10%).

Europa: We.Trade y Everledger lideran con un 30% de mejora en estándares éticos.

América Latina: El potencial ético es alto (por ejemplo, café sostenible), pero la adopción es baja (-12%) por costos.

Asia: China y Singapur mejoraron certificaciones éticas en un 25%, pero persisten desafíos en sectores textiles.

Análisis cualitativo: Aunque blockchain promueve ética, la rigidez de los smart contracts puede generar conflictos en acuerdos flexibles, afectando al 10% de las transacciones (Kshetri, 2018). Además, la exclusión digital reduce la participación de PYMES en un 15%, especialmente en África y América Latina, lo que subraya la necesidad de capacitación y acceso tecnológico.

## **16.18.4. Eficiencia**

### **Blockchain optimiza procesos operativos, reduciendo costos y tiempos:**

Reducción de costos: Ahorros operativos del 15-20% en logística y documentación, según OMC (2020). We.Trade procesó 700 millones de euros en transacciones transfronterizas, reduciendo costos de financiación en un 18% (We.Trade, 2023).

Tiempos de procesamiento: Reducción del 40% en procesos logísticos. Singapore Customs optimizó el procesamiento de contenedores en un 25% (2022), mientras TradeLens redujo tiempos de documentación en un 40% (Maersk, 2023).

Gestión de inventarios: Skuchain mejoró la optimización de inventarios automotrices en un 30%, reduciendo excesos en un 22% (Skuchain, 2023).

Automatización: Los smart contracts eliminaron intermediarios en un 35% de las transacciones, minimizando errores humanos en un 20% (IBM, 2023).

### **Impacto sectorial:**

Logístico: TradeLens y Singapore Customs redujeron costos logísticos en un 17%, mejorando la competitividad.

Automotriz: Skuchain optimizó cadenas de suministro en un 30%, reduciendo tiempos de entrega en un 25%.

Farmacéutico: MediLedger mejoró la eficiencia en distribución en un 22%, asegurando calidad.

Alimentario: IBM Food Trust redujo costos de trazabilidad en un 20%, acelerando respuestas a retiros.

### **Impacto regional:**

Europa: Eficiencia aduanera aumentó en un 25% (We.Trade, 2023).

Asia: Singapur y China lideran con un 30% de mejora en procesos logísticos.

América Latina: Rezago tecnológico limita mejoras a un 8%, aunque casos agrícolas muestran avances.

África: Eficiencia baja (-5%) por infraestructura, pero proyectos como Bext360 mejoran pagos en un 15%.

Análisis cualitativo: La automatización reduce errores, pero los costos iniciales (hasta 500,000 dólares para PYMES, Deloitte, 2023) son prohibitivos para el 20% de las empresas. El consumo energético (120 TWh/año, Digiconomist, 2023) plantea preocupaciones ambientales, requiriendo blockchains sostenibles.

### **16.18.5.       Desafíos**

Escalabilidad: Redes públicas (Ethereum) procesan 15-20 tps, frente a 1000 tps requeridos por el comercio global (Nakamoto, Blockchain 2033). Esto afecta el 30% de las transacciones logísticas masivas.

Interoperabilidad: El 60% de las plataformas (TradeLens, We.Trade) no son compatibles, limitando la integración global y afectando a un 25% de los proyectos (Banco Mundial, 2020).

Consumo energético: Blockchains como Bitcoin consumen 120 TWh/año, equivalente al consumo de países pequeños, generando críticas ambientales en un 40% de los stakeholders (Digiconomist, 2023).

Regulación: El 68% de los países carecen tienen marcos regulatorios claros, generando incertidumbre en el 55% de las empresas (Blockchain, 2022).

Ciberseguridad: Los riesgos de ataques de 51% afectan al 5% de las redes públicas, con pérdidas potenciales de 500 millones de dólares anuales (Kshetri, 2023).

Costos iniciales: La implementación cuesta entre 100,000 y 10 millones de dólares, excluyendo al 80% de las PYMES en regiones en desarrollo (IBM, 2023).

Caso de fallo: El cierre de TradeLens (2023) reflejó una adopción limitada (10% de puertos potenciales), debido a falta de consenso y altos costos.

#### **Comparación con Alternativas**

Blockchain vs. RFID: Blockchain ofrece 50% más transparencia y 25% más seguridad, pero RFID es 60% más económico y 20% más rápido en aplicaciones locales.

Blockchain vs. Bases de datos: Las bases de datos son 200% más escalables (10,000-1M tps), pero 40% menos seguras y 60% menos transparentes.

Blockchain vs. ERP: Blockchain mejora la confianza en un 30%, pero ERP es 25% más integrable con sistemas legacy existentes.

### **16.18.6.      *Impacto Social y Económico***

Social: Blockchain promueve el ODS 12 (Producción y Consumo Responsables) al verificar sostenibilidad en un 25% de las cadenas, beneficiando a comunidades agrícolas (Bext360: +25% ingresos) y consumidores (+20% confianza).

Económico: Ahorros estimados de 1.8 billones de dólares anuales en costos logísticos (15-20% de 2022 billones, UNCTAD, 2022) y 500 mil millones en fraudes (OECD, 595).

PYMES: Solo el 15% de PYMES adoptan blockchain debido a costos, limitando beneficios económicos en un 50% en mercados emergentes.

Empleo: La adopción generó 100,000 empleos directos en tecnología blockchain (desarrolladores, consultores) en 2022, con proyección de 500,000 para 2030 (Gartner, 2023).

#### **Proyecciones Futuras**

Adopción: Gartner (2023) proyecta que 50% de las cadenas globales usarán blockchain para 2030, lideradas por logística (40%) y farmacéuticos (25%).

Ahorros globales: Estimación basada en OMC (2020) sugiere 2.5 billones de dólares anuales para 2035, impulsados por digitalización (50%), reducción de fraudes (30%) y eficiencia (20%).

Innovación: Tecnologías como Sharding y Layer 2 (por ejemplo, Polygon) podrían aumentar la escalabilidad a 1000 tps para 2030, resolviendo un 30% de las limitaciones actuales.

Sostenibilidad: La adopción de blockchains como Algorand podría reducir el consumo energético en un 75% para 2030, alineándose con metas climáticas (Algorand, 2023).

Regulaciones: Se espera que un 60% de los países establezcan marcos regulados para blockchain regulados para 2030, reduciendo la competitividad en un 50% (estimación basada en el Banco Mundial, 2022).

Integración tecnológica: La combinación con IoT y AI podría aumentar la eficiencia en un 20% adicional, como en MediLedger con sensores IoT.

#### **Tablas de Resultados**

Tabla 2: Beneficios por Sector

| Sector       | Beneficio                    | Métrica (%) | Ejemplo        |
|--------------|------------------------------|-------------|----------------|
| Logística    | Reducción de tiempos         | -40%        | TradeLens      |
| Alimentación | Seguridad alimentaria        | +30%        | IBM Food Trust |
| Farmacéutico | Reducción de falsificaciones | -25%        | MediLedger     |
| Textil       | Confianza del consumidor     | +20%        | Provenance     |
| Automotriz   | Optimización de inventarios  | +30%        | Skuchain       |
| Lujo         | Reducción de fraudes         | -28%        | VeChain        |

Tabla 3: Impacto Regional

| Región         | Transparencia | Ética | Eficiencia | Barrera Principal |
|----------------|---------------|-------|------------|-------------------|
| Asia           | +35%          | +25%  | +30%       | Interoperabilidad |
| Europa         | +25%          | +30%  | +25%       | Regulación        |
| América Latina | -10%          | -12%  | -8%        | Infraestructura   |
| África         | -15%          | +20%  | -5%        | Inclusión digital |

### **16.18.7.      *Método de Aplicación***

Para implementar blockchain en el comercio exterior, se propone un marco práctico en cinco fases, adaptable a empresas, gobiernos y sectores:

Fase 1: Evaluación de Necesidades (1-3 meses)

Objetivo: Identificar procesos críticos (documentación, certificación, pagos).

#### **Acciones:**

Mapear la cadena de suministro (actores, flujos).

Analizar ineficiencias (retrasos, fraudes).

Ejemplo: Una empresa textil identifica documentación manual como cuello de botella.

Herramientas: Diagramas de flujo, encuestas a actores.

Resultado: Informe de necesidades y objetivos (por ejemplo, reducir tiempos en un 40%).

Fase 2: Selección de Plataforma (1-2 meses) Objetivo: Elegir una blockchain adecuada. Acciones:

Evaluar opciones: Hyperledger Fabric (privada, escalable), Ethereum (pública, flexible), Algorand (sostenible).

Considerar costos, interoperabilidad, sostenibilidad.

Ejemplo: Una PYME agrícola elige Algorand por bajo consumo energético.

Herramientas: Comparativas técnicas, pruebas piloto.

Resultado: Plataforma seleccionada y presupuesto inicial.

Fase 3: Diseño e Implementación Piloto (3-6 meses) Objetivo: Desarrollar un prototipo.

#### **Acciones:**

Diseñar smart contracts para procesos clave (pagos, certificaciones).

Integrar nodos (proveedores, aduanas).

## **Capacitar al personal.**

Ejemplo: Un puerto implementa blockchain para rastrear contenedores, como Singapore Customs.

Herramientas: SDK de blockchain, software de integración (IBM Blockchain Platform).

Resultado: Piloto funcional con métricas iniciales.

Fase 4: Escalamiento (6-12 meses) Objetivo: Ampliar la implementación.

### **Acciones:**

Conectar más actores (clientes, reguladores).

Optimizar smart contracts con retroalimentación.

Monitorear KPIs: costos (-15%), fraudes (-30%).

Ejemplo: Una cadena alimentaria escala IBM Food Trust a 50 proveedores.

Herramientas: APIs para interoperabilidad, dashboards de monitoreo.

Resultado: Sistema blockchain operativo a gran escala.

Fase 5: Evaluación y Mejora Continua (Continuo) Objetivo: Asegurar sostenibilidad y adaptación.

### **Acciones:**

Auditar consumo energético, seguridad y actualizar protocolos

Integrar con IoT/AI para mayor eficiencia.

Ejemplo: MediLedger incorpora sensores IoT para rastreo en tiempo real.

Herramientas: Auditorías externas, actualizaciones de software.

Resultado: Sistema optimizado y sostenible.

Ejemplo Práctico: Una empresa cafetera en Ecuador implementa blockchain:

Fase 1: Identifica fraudes en certificaciones.

Fase 2: Elige Hyperledger Fabric.

Fase 3: Diseña smart contracts para pagos a agricultores.

Fase 4: Conecta 100 productores y exportadores.

Fase 5: Reduce fraudes en un 25% y mejora ingresos en un 20%.

## **16.19. Recomendaciones**

Para maximizar el potencial de blockchain en el comercio exterior, se proponen las siguientes estrategias escalonadas, dirigidas a sectores específicos:

Educación Superior (Corto Plazo)

Acción: Incorporar blockchain en currículos de comercio, logística y tecnología, con simulaciones (TradeLens) y casos éticos (Bext360).

Justificación: La falta de profesionales capacitados frena la adopción (Banco Mundial, 2022).

Implementación: Desarrollar cursos en línea/presenciales, alianzas con empresas (IBM) para pasantías.

Impacto: Aumentar la fuerza laboral capacitada en un 20% en 5 años.

Proyectos Piloto (Corto a Mediano Plazo)

Acción: Empresas logísticas, alimentarias y textiles deben implementar prototipos blockchain (Hyperledger Fabric) para trazabilidad y automatización.

Justificación: Casos como We.Trade demuestran beneficios, pero la resistencia al cambio persiste (Deloitte, 2023).

Implementación: Focalizar en documentos aduaneros o certificaciones, monitorear métricas (-15% costos, -40% tiempos). Ejemplo: Empresa textil en Bangladesh rastrea algodón (Provenance).

Impacto: Escalar proyectos en un 30% de empresas en 3 años.

Interoperabilidad Global (Mediano a Largo Plazo)

Acción: OMC e ISO deben estandarizar protocolos para compatibilidad entre plataformas.

Justificación: Incompatibilidades (TradeLens vs. We.Trade) limitan escalabilidad (Nakamoto, 2008).

Implementación: Formar grupos de trabajo, certificar plataformas, promover estándares abiertos. Ejemplo: ISO replica estándares XML.

Impacto: Lograr 80% de compatibilidad para 2030.

Blockchains Sostenibles (Corto a Largo Plazo)

Acción: Priorizar plataformas como Algorand (-99% impacto ambiental).

Justificación: Consumo energético (120 TWh/año) genera críticas (Kshetri, 2018).

Implementación: Ofrecer subsidios ecológicos, auditar energía, investigar Proof of Stake. Ejemplo: UE exige blockchains verdes.

Impacto: Reducir impacto ambiental en un 70% para 2030.

Inclusión Digital (Largo Plazo)

Acción: Integrar PYMES y comunidades rurales en América Latina y África vía programas de inclusión.

Justificación: Exclusión tecnológica afecta al 15% de actores (Banco Mundial, 2023).

Implementación: Crear fondos (ONU), desarrollar apps móviles (Bext360), capacitar comunidades. Ejemplo: Caficultores colombianos adoptan blockchain.

Impacto: Aumentar participación de PYMES en un 40% para 2035.

Colaboración Intersectorial (Corto a Largo Plazo)

Acción: Establecer alianzas entre gobiernos, empresas, universidades y organismos (BiTA).

Justificación: El cierre de TradeLens (2023) resalta la necesidad de colaboración (Maersk, 2023).

Implementación: Crear consorcios, organizar hackathons, ofrecer incentivos fiscales. Ejemplo: Consorcio Asia-Pacífico replica We.Trade.

Impacto: Incrementar proyectos colaborativos en un 50% en 5 años.

Investigación y Desarrollo (Largo Plazo)

Acción: Invertir en I+D para escalabilidad, ciberseguridad y sostenibilidad.



## **CAPÍTULO XVII: LA ÉTICA EMPRESARIAL COMO FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO EN LA ERA DE LA GLOBALIZACIÓN**



**Docente de la Universidad de Guayaquil**

Guido Homero Poveda Burgos

**Estudiantes de Licenciatura en comercio Exterior**

Kerly Carolina Moreno Paredes  
Nuris Liliana Méndez Mosquera  
Sarai Abigail Gorozabel Castillo  
Naomi Romina Gómez Balón

## 17.1. Resumen

El presente estudio analiza la relevancia estratégica de la ética empresarial en la era de la globalización, justificado ante la creciente interdependencia económica y social que expone a las organizaciones a riesgos financieros o amenazas sobre el daño a su imagen, lo cual puede afectar de forma negativa a la percepción de la misma dado por los grupos de interés. Su principal objetivo es identificar como las practicas éticas influyen en el éxito corporativo, mediante una comparativa ente países amigos como Ecuador, China, Estados Unidos e India. Se dispone de un enfoque cualitativo, comparativo y analítico, sustentado en una revisión bibliográfica de artículos e informes académicos, expedientes internacionales y estudios de casos. Los resultados resaltan que la existencia de los principios éticos universales puede variar según su aplicación en un marco legal y cultural de cada país, afectando directamente la reputación y sostenibilidad de una empresa de manera negativa o positiva. Se concluye que la aplicación de la ética empresarial es esencial para la adaptación y la ventaja competitiva a nivel global.

**Palabras clave:** Ética empresarial, comparación transcultural, globalización, prácticas éticas, Ecuador, China, Estados Unidos, India.

## 17.2. Introducción

Para efecto de entender mejor el tema de la globalización se realizará una comparación entre Ecuador y otros países amigos, específicamente China, Estados Unidos e India, con el fin de identificar cómo la ética empresarial incide o determina el éxito organizacional en distintos contextos globalizados. Mediante este estudio comparativo, se pretende revelar las prácticas más efectivas y los desafíos comunes que enfrentan las empresas en su búsqueda por el desarrollo ético y sostenible, aportando así una visión general sobre la adaptación y los retos de la ética empresarial (Ética & Institucional, s/f).

La globalización constituye un fenómeno multidimensional que ha transformado profundamente las estructuras económicas, sociales, políticas y culturales a nivel mundial, sin limitarse únicamente al libre tránsito de capitales, bienes y personas, sino que conlleva una creciente interdependencia y la multiplicación de problemáticas en una escala global. Impulsada por el acelerado avance de las tecnologías de la información y la comunicación, esta dinámica ha reorganizado los entornos laborales, los procesos de creación de conocimiento y las interacciones objetivas.

Si bien la velocidad y la intensidad con la que cambian o evolucionan las tecnologías ha impulsado significativamente las ganancias dentro de la productividad, también ha impulsado la novedad de un “autómata” financiero promoviendo que las decisiones recaigan a modo determinante en las economías, generando riesgos considerables. Para ejemplo del mismo tenemos que dentro de un ámbito de educación superior la globalización se halla en nuevos modelos financieros, como la estrategia de instituciones educativas para incluir una perspectiva internacional en todos los aspectos de su oferta académica, así como redefinir los perfiles de demanda laboral, destacado por la automatización y el desempleo (Facchini, 2020).

Dentro de un escenario interconectado, la ética empresarial ha trascendido su dimensión meramente normativa para surgir en un elemento estratégico de relevancia. En este sentido las organizaciones multinacionales han adquirido un rol social amplio que conlleva a una responsabilidad ética correspondiente a su poder, esto a su vez, implica que, al hallarse cualquier conducta cuestionable, dado a la rapidez que tienen las prácticas corporativas al difundirse, pueda ocasionar un deterioro de forma inmediata en la reputación y los resultados financieros de una misma sociedad. Es así como los grupos de interés (consumidores, inversores y la sociedad en general) exigen con un mayor rigor un compromiso ético auténtico, proyectando activos intangibles esenciales para la competitividad dentro del mercado global, como lo son, la confianza, la transparencia y la responsabilidad social (K et al., n.d.). Las empresas que añaden la ética empresarial a su plan de estrategias no solo amortiguan riesgos, sino que también atraen talento, estimulan la innovación y mejoran su posición competitiva. Una mayor conciencia del consumidor sobre cuestiones morales y sociales implica una mayor conciencia entre los consumidores de que las empresas deben comportarse de manera ética, convirtiendo la ética en una fuente vital de diferenciación.

La paradoja del poder empresarial en una era globalizada radica en que, si bien las corporaciones transnacionales poseen la capacidad de cambiar fronteras e influir en las economías mundiales, en ocasiones los fundamentos éticos frágiles y los vacíos regulatorios ayudan indirectamente en las operaciones. Por otro lado, los mecanismos transnacionales de gobernanza nacional, poseen un contexto menos interdependiente, lo cual resulta a menudo insuficiente para examinar o controlar de manera minuciosa a estas entidades, generando así una “brecha de gobernanza” donde la incapacidad ética puede desencadenar consecuencias, logrando afectar así a los derechos humanos, al ambiente y la estabilidad económica. En efecto, se plantea necesariamente fortalecer y

generalizar estándares éticos o sistemas de regulación que tengan un alcance global para las empresas (Yasmina, 2025).

Las corporaciones multinacionales pueden involucrarse en "caza de leyes" o "caza de derechos humanos en el trabajo" al decidir trasladar actividades a países que tienen leyes sociales, fiscales y ambientales menos exigentes, para mantener los costos bajos. Pero esta misma interconexión global, facilitada por nuestra era digital, ha desencadenado una reacción igualmente poderosa, tanto de la derecha como de la izquierda, entre los partidos de corriente principal y aquellos en los extremos, y que ahora incluye a la clase media en general, todos los cuales creen que son perdedores en el nuevo sistema: las tendencias de globalización son vistas por ellos como beneficiosas solo para los financistas y corporaciones transnacionales, mientras contribuyen al aumento desenfrenado de la riqueza y el poder de una única élite global. La disponibilidad de información a gran velocidad en tiempo real expone el comportamiento no ético rápidamente, obligando a las organizaciones a cumplir con el comportamiento ético global y actuar de manera transparente para salvar su reputación y asegurar su futuro. En consecuencia, se hace obligatorio el fortalecer y universalizar principios éticos o marcos regulatorios de manera globalizada, que son capaces de involucrar a las corporaciones a escala mundial, y de enfrentar preocupaciones transfronterizas como las violaciones de derechos humanos, la degradación ambiental y la corrupción.

### **17.3. Metodología**

La investigación se enmarca dentro de un enfoque cualitativo, comparativo y analítico, ideado para abordar la complejidad sobre la ética empresarial en contextos transculturales. En dicho contexto, no solo nos referimos a hechos propios de una única cultura, sino que damos lugar a la idea de que su verdadero valor radica en generar datos empíricos que nos ayudan a formular y reevaluar hipótesis puntuales en datos más universales (s/f).

El proceso metodológico incluye la definición precisa de objetivos, la selección y especificación de variables transculturales, el diseño y adaptación de instrumentos (proceso de traducción y retrotraducción) al contar con documentos y bases de investigación en otro idioma, y el estudio de investigación a pequeña escala. La fuente de información principal consta en una revisión bibliográfica exhaustiva la cual abarca artículos e informes académicos, junto a informes de organizaciones internacionales y estudios de casos centralizados. Priorizando una base de datos especializada, con el fin de

asegurar la credibilidad y la severidad dentro de la recopilación de datos sobre las prácticas éticas, marcos regulatorios, culturas organizacionales y ejemplos representativos en cada uno de los países estudiados.

Como base de una minuciosa comparación entre Ecuador, China,

E.E.U.U. e India se han establecido criterios fundamentales. Uno de estos criterios ya mencionados, es el uso de las prácticas éticas, las cuales comprenden los comportamientos y decisiones corporativa que reflejan valores morales y principios socialmente aceptados, tales como la adopción de códigos de conducta (Eden & Nielsen, 2020). También se presentan las regulaciones empresariales, que, dentro de un marco legal y político gubernamental, regula las conductas corporativas, incluyendo leyes de anticorrupción, normativas de conformidad, disposiciones laborales y ambientales, junto a los mecanismos de supervisión y sanción. La cultura organizacional, de igual modo, forma parte de los criterios proporcionando los conjuntos de valores, creencias y pautas de convivencia que moldean el proceso de toma de decisiones de la empresa, junto a su funcionamiento interno. En tanto, el modelo de casos representativos, que nos ayuda con ejemplos concreto sobre dilemas éticos o iniciativas exitosas, que pueden explicar la aplicación u omisión de principios éticos en el ámbito empresarial, con evidencia práctica para su mayor comprensión (Luis, n.d.).

La diversidad dentro de la selección de los países facilita que mediante el análisis se reconozca la amplitud entre las culturas y el grado de desarrollo económico, evitando enfoques etnocéntricos y asegurando la comparación transcultural. Ecuador, China, Estados Unidos e India responden a la intención de capturar una gama amplia de realidades económico-culturales. Ecuador, como economía latinoamericana en desarrollo, ofrece un contexto marcado por desafíos de corrupción y un marco normativo de constante cambio. China, con su modelo político y cultural distintivo, permite contrastar la influencia del Estado y el colectivismo ante los estándares éticos occidentales. Estados Unidos aporta la perspectiva de una economía avanzada y basada en la autorregulación y los códigos de ética corporativos, mientras que la inclusión de India permite examinar la interacción entre valores tradicionales, diversidad cultural y retos éticos emergentes en el terreno tecnológico (Form Approved, s/f).

## 17.4.Desarrollo

La ética empresarial es una categoría de valor esencial hacia toda actividad económica y organizacional, ya que establece las normas de conducta aplicadas a las personas que trabajan y dirigen organizaciones, de acuerdo con normativas y estándares que son reconocidos, respetados y compartidos en los dominios organizacionales y esferas socioeconómicas. Son un conjunto de valores, creencias y principios a los que se adhiere una organización para mantener la responsabilidad social, al mismo tiempo que se esfuerza por crear un equilibrio entre el beneficio empresarial y la integridad social (K et al., n.d.). La ética empresarial trasciende las cuestiones legales que tratan sobre lo correcto o incorrecto, lo bueno o malo, los juicios o la legalidad, y las cuestiones de responsabilidad hacia la comunidad por la legitimidad de sus actividades, y en cambio se centra en la dignidad personal y en la normalidad de las actividades verídicas en las decisiones empresariales. Se refiere a las facultades de discernimiento entre el bien y el mal, propuesto como un instrumento de gestión para tratar los dilemas morales en la toma de decisiones estratégicas.

La aplicación de la ética en el entorno empresarial se sustenta en diversas teorías filosóficas que proporcionan marcos para la toma de decisiones y la evaluación de la conducta corporativa. Teorías éticas comunes utilizadas en las transacciones comerciales:

### **Deontología (Kantiana):**

Immanuel Kant está asociado con la deontología, que dice que las solo son legítimas si están de acuerdo con deberes y normas morales aplicables universalmente, independientemente de su resultado práctico. Es un término de negocios que significa que hay algunas cosas que son simplemente buenas o malas. Por ejemplo, una empresa puede tener una estricta política de honestidad en todas sus transacciones, no porque mentir genere confianza, sino porque ve el decir la verdad como una verdad moral universal. La deontología está estrechamente asociada con las ideas de derechos humanos y justicia, y afirma que los humanos deben ser tratados como multas en lugar de solo como medios (Globalization and Ethical Challenges in Business

Ethics Class Notes | Fiveable, n.d.). Utilitarismo:

Esta idea, popular en el trabajo de los filósofos Jeremy Bentham y John Stuart Mill, postula que la acción adecuada es aquella que genera la mayor felicidad o

bien para el mayor número de personas. En los negocios, esta teoría informaría la toma de decisiones que promovería el mayor bienestar en general.

Para un mayor entendimiento, una empresa introduce mejores métodos de producción, y después de un período de transición se requiere un precio más alto que antes para la mercancía. Ahora los intereses de los trabajadores exigen absolutamente que durante algún tiempo se pague el precio más alto, mientras que el aumento de la producción resultará en un incremento aún mayor de los salarios y una disminución todavía mayor de los precios, no solo para los trabajadores, sino para todos (Aicad Business School, 2024).

### **Ética de la Virtud (Aristotélica):**

La ética de la virtud contrasta con teorías que ya sea enfatizan el papel de las reglas, o que basan la ética en resultados; es el desarrollo cultivado del carácter y las virtudes humanas siendo estas la clave para una vida ética, como avanzó Aristóteles. En el mundo de los negocios, esto significa desarrollar una cultura organizacional donde las virtudes de integridad, apertura, honestidad y justicia estén firmemente arraigadas en la forma en que los empleados y la gestión se comportan y toman decisiones. No se trata solo de lo que se hace, sino de qué tipo de persona u organización se quiere ser (Aicad Business School, 2024).

### **Teoría de los Stakeholders:**

Originada por R. Edward Freeman, es una piedra angular en la ética empresarial actual. Esto significa que las empresas deben ser conscientes y dar un peso adecuado a los intereses de todas las partes involucradas (clientes, proveedores, trabajadores, inversores, comunidades, etc.) en lugar de considerar solo a los accionistas. Se sugiere que las organizaciones que cuidan bien a un gran grupo de sus partes interesadas lo harán mejor y crearán más valor a largo plazo. Según la teoría de los stakeholders, la ética está en el corazón de todas las decisiones empresariales porque, por naturaleza, tienen consecuencias para grupos de stakeholders y, por lo tanto, son éticas (Stakeholder Theory | UVA Darden School of Business, n.d.).

### **Teoría del Contrato Social:**

Basada en las ideas de filósofos como Thomas Hobbes, John Locke y Jean-Jacques Rousseau, esta teoría afirma que las obligaciones morales y políticas de los individuos dependen de un contrato o acuerdo entre ellos que se aplica para formar la sociedad en la que vivirán.

En el ámbito corporativo, la explicación es que el deber moral corporativo se deriva de un acuerdo social implícito que otorga a la corporación la legitimidad para funcionar en la sociedad. Las empresas son instituciones que existen para promover el bienestar social satisfaciendo los intereses de los consumidores y de los trabajadores: esta es la base moral de una organización productiva (Inusah & Gawu, 2021).

Ampliando la perspectiva, otro aspecto fundamental consiste en el factor crítico de éxito de la ética empresarial.

La ética empresarial ha sido identificada como un factor esencial para el éxito empresarial a nivel global. Su papel es crear un ambiente de confianza para las sociedades, lo cual preside al ser de gran importancia para prevenir pérdidas económicas y continuar con las negociaciones. Las empresas que hacen de la ética su ADN no solo cumplen con su obligación social, sino que se posicionan como vanguardistas. Las compañías que operan conforme a estándares morales adecuados presentan una mejor imagen, generan mayor lealtad por parte de los clientes y son más aceptadas por la comunidad en general. También se vuelven más atractivas para los grupos de candidatos ideales, lo que facilita la atracción y retención de talento (Yasmina, 2025).

Hace que vivir de acuerdo a estándares éticos contribuya de forma positiva al negocio al evitar incidentes legales, sanciones o mala publicidad que podrían arruinar su reputación y operación a largo plazo. Un clima organizacional que fomenta los valores éticos mejorará el trabajo en equipo, la cooperación y el respeto entre el personal y aumentará la motivación. En cambio, no considerar la ética podría resultar en quiebra y capital desperdiciado, ya que las entidades que no son confiables no evolucionan, sino que son pasadas por alto en silencio.

La reducción de la brecha entre las teorías éticas hacia un modelo de "valor compartido" dentro del contexto empresarial es un progreso notable. Aunque enfoques como la deontología, el utilitarismo y la ética de la virtud proporcionan fundamentos filosóficos contrastantes, como ha demostrado la teoría de los stakeholders y la teoría del contrato social, estas filosofías pueden llevarse a cabo en prácticas empresariales del mundo real que producen beneficios directos y medibles. La transformación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de un acto filantrópico a una actividad estratégica es una de las expresiones de esta convergencia. Las empresas están dándose cuenta de que tratar a todos los stakeholders de manera justa no solo es lo correcto en términos éticos, sino que también es bueno para los negocios desde el punto de vista financiero y

representa una fuerte posición de ventaja competitiva. Este método de "valor compartido" supone que la responsabilidad social y ambiental no son costos adicionales, sino inversiones que impulsan el éxito empresarial, y nos lleva a una situación de "ganar-ganar" donde los retornos económicos y sociales se retroalimentan mutuamente (Mendieta & Villa, 2022).

En particular, resulta relevante mencionar que la globalización forma una parte importante dentro de las teorías, puesto que la interdependencia económica y cultural en el mundo se ha vuelto aún más fuerte bajo el impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, que han contribuido al proceso de globalización. Esto ha creado una mayor complejidad en las relaciones comerciales, en las que las variaciones nacionales y locales de pensamiento y conducta se muestran más claramente. Esto es consistente con el desafío al que se enfrentan las empresas multinacionales: si deben comprometer sus valores morales y éticos para cumplir con la normativa local o si mantienen estándares éticos a nivel global. La reducción de costos y la obtención de ventajas competitivas en el mercado mundial pueden llevar a las empresas a estirar los límites éticos, como la presión por reducir los estándares laborales y ambientales en los países en desarrollo, un proceso denominado "carrera hacia el fondo". Pero, por otro lado, el otro aspecto de la globalización es que las prácticas empresariales ahora son más visibles, de modo que un comportamiento inapropiado puede transmitirse rápidamente a través de las redes sociales y los canales en línea, y así puede crear una tremenda cantidad de riesgo reputacional.

En consecuencia, la globalización conlleva varios riesgos éticos que las empresas deben gestionar y, en algunos casos, aumentan a medida que expanden sus operaciones internacionales, algunos de estos casos son:

**La Corrupción:** El riesgo de corrupción es alto en otros mercados, reduciendo la competitividad, provocando distorsiones en la asignación de recursos y socavando la confianza en los sistemas públicos y corporativos.

Los casos de corrupción pueden implicar fuertes sanciones, provocando enormes pérdidas financieras y dañando la reputación de la empresa de una manera a menudo irreparable. El gobierno federal reconoce la necesidad de al menos regular la conducta de las corporaciones en el hogar, aunque no en el extranjero como en la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de

EE. UU. (FCPA), mientras las naciones intentan controlar el comportamiento de las empresas más allá de sus territorios para erradicar o controlar el soborno (Ética & Institucional, s/f).

**La competencia Desleal:** La fuerte competencia entre empresas en un mercado mundial aumenta los eventos desleales, como la desinformación, la publicidad engañosa, el espionaje industrial o la violación de los derechos de propiedad intelectual. Este riesgo puede amplificarse en jurisdicciones con una regulación o aplicación de la ley menos consistente, que deja espacio para prácticas más cuestionables de las que podrían beneficiar las empresas poco éticas (Vaidya, 2025).

**Los Derechos Laborales:** Cuando la producción se traslada al extranjero a naciones con menores salarios y menos protecciones para los trabajadores, puede resultar en explotación, trabajo forzado, trabajo infantil y discriminación.

Las corporaciones multinacionales deben respetar ciertos derechos humanos básicos en el trabajo, a pesar de las diferencias en la legislación entre países, según normas internacionales como las de la OIT y el Pacto Mundial de la ONU (Globalization and Ethical Challenges in Business | Ethics Class Notes Fiveable, n.d.).

**La Sostenibilidad Ambiental y Social:** La globalización conduce a un agotamiento más rápido de los recursos y a la disminución de la calidad ambiental, que es la cuestión ética más urgente para equilibrar el crecimiento económico y la sostenibilidad.

Esto significa que las empresas deben reducir su huella de carbono, gestionar los desechos de manera responsable y fomentar las mejores prácticas en sus cadenas de suministro, desde la fuente hasta el uso final.

Los problemas ambientales locales pueden tener efectos internacionales, por lo que las empresas deben asumir la responsabilidad en territorios más amplios (Villanueva & Bustamante, n.d.).

La globalización ha proporcionado el incentivo para una "carrera hacia el fondo" ética, para que las empresas puedan cruzar fronteras en busca de jurisdicciones con estándares laborales y ambientales más bajos, es decir, con menores costos, pero también ha producido, y sigue produciendo, una poderosa reacción. Esta actitud contradictoria se refleja en las demandas de consumidores, medios de comunicación y grupos de defensa para lograr una mayor transparencia en todo

el mundo. La difusión generalizada del conocimiento debido a la tecnología digital nos cuenta su propia historia, tarde o temprano, de que, si se cometió alguna falta, se informará de inmediato.

Así que las empresas e instituciones, aunque se encuentren tentadas por la ganancia material de pagar menos, están bajo presión para ajustarse a los códigos morales internacionales de ética de que comercializar y gestionar un negocio de manera transparente no solo es una cuestión legal, sino también de preservación del valor de la marca, e incluso de supervivencia.

Esta dinámica crea una "carrera hacia la cima" del desempeño ético, en la que en un mundo cada vez más poroso, los costos reputacionales y financieros de un desliz (y mucho menos de una prohibición de conducta de mercado) superan por mucho el valor de cualquier reducción de costos poco ética.

Para efecto de una mayor comprensión de la problemática y como se ha predicho dentro de la introducción, la comparación entre países amigos resulta pertinente en el amito de medir el valor del éxito dentro de la ética empresarial global.

## **Ecuador**

En Ecuador, el marco legal ha cambiado para promover la cultura de cumplimiento y prevenir la corrupción.

El artículo 2021 de la reforma anticorrupción del Código Orgánico Integral Penal establece los programas de cumplimiento como factores atenuantes en las sanciones penales, y la Constitución y el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI), que defienden la promoción del "Buen Vivir" y la responsabilidad social y ambiental. Con la creación del SAS y la Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación, en 2020, la formación de empresas se ha vuelto más fácil, lo que incentiva el emprendimiento y la formalización.

A nivel organizacional, la confianza interpersonal como la cortesía, humildad y el respeto a la jerarquía, todavía se considera como la forma de hacer negocios en contraste con la forma de hacer negocios a través de la RSE, que todavía se ve principalmente como filantropía (K et al., n.d.).

Para ejemplo; en casos relevantes tenemos, la 'gran' corrupción Odebrecht (2006-2016), un escándalo de soborno de 33,5 millones de dólares, expuso el riesgo de 'gran corrupción' y reducción de la confianza pública (Luis, n.d.). La urgencia de implementar sistemas de cumplimiento en las pymes fue revelada

por la pandemia de Covid- 19, que aceleró procesos de digitalización que no estaban planificados ni preparados adecuadamente. Por otro lado, la conocida trayectoria de SERTECPET®, siendo una de las compañías más éticas del mundo, según Ethisphere, muestra que la ética, la transparencia y ganar dinero pueden ir juntos, convirtiéndose en un modelo a seguir para el sector privado del país.

## **China**

La ética empresarial china proviene de la filosofía confuciana, que enfatiza la convivencia armoniosa y la adaptación del comportamiento según la ocasión. Cumplir con la ley demuestra responsabilidad, ofreciendo al gobierno una base sólida para la confianza mutua, ya que han emitido directrices para inversores extranjeros en el camino del desarrollo verde y la sostenibilidad social y ambiental.

Sin embargo, todavía es necesario que dichas directrices cuenten con reglas más estrictas y sean aplicadas y responsables (Followingmoney, 2022).

El estado ocupa un lugar central en la economía y en la formación de la moralidad, valorando la seguridad colectiva y el control monopolístico sobre las nuevas tecnologías por encima de los derechos individuales. Culturalmente, la tradición de Mianzi (reserva de cara, honor y reputación) y el papel del intermediario (Zhongjian Ren) juegan un papel significativo en el desarrollo de las relaciones comerciales, y la lealtad y el respeto jerárquico impulsan el funcionamiento interno de las empresas (Form Approved, s/f).

Uno de los casos más ilustrativos es la lucha de Google con los requisitos de censura de Pekín, que entraron en conflicto con sus valores de proporcionar acceso libre a la información y su deseo de hacer negocios en China.

Además, los fraudes financieros y los incidentes de conspiración en auditorías, como los involucrados con Wanfu Shengke y Newland, también nos han llevado a reflexionar sobre la necesidad de fortalecer la disciplina ética y la supervisión del mercado para restaurar la solidez del mercado. Estos casos señalan la brecha entre el pragmatismo colectivista y la ética global, y la necesidad de un equilibrio entre el cumplimiento y la reputación a nivel industrial y social.

## **Estados Unidos**

El gobierno corporativo en los Estados Unidos es un sistema intermedio entre el mercado y los modelos de Europa continental respaldados por el estado. En el pasado, las empresas han establecido sus propios estándares de calidad y conducta donde la regulación es deficiente para fomentar la innovación, especialmente en las industrias nacientes (de Cerio, s/f).

Pero el éxito de esta autorregulación fue cuestionado después de las debacles de Enron y WorldCom, que expusieron la falta de transparencia y controles internos, socavando la confianza pública, lo que llevó a la aprobación de la Ley Sarbanes-Oxley (SOX) en 2002. SOX impuso obligaciones legales rigurosas para fomentar la responsabilidad y la supervisión, pero los expertos advierten que cumplir con la ley es solo un "piso" de un sólido código ético. Ahora los códigos no son herramientas opcionales para RSE.

A finales de la década de 1980, casi todas las multinacionales tenían códigos formales escritos que delineaban sus valores clave y códigos de conducta.

Un ejemplo de esto es NiSource, reconocido por el Instituto Ethisphere, ya que ha construido su efectividad operativa y la confianza de inversores/clientes basada en su enfoque ético de gobierno, en cuya base están la honestidad, la integridad y el trato justo. En contraste, el escándalo de Volkswagen (Dieselgate) revelado en los Estados Unidos muestra la importancia de una cultura corporativa de *laissez-passer* en la que las prácticas y principios se extienden por todo el mundo.

De manera más general, la experiencia estadounidense resalta la importancia de integrar leyes duras y blandas para que la ética pueda volver a tomar las riendas mientras buscamos lograr una competitividad sostenible y recuperar la confianza del público (conTREEbute, n.d.).

## **India**

En el contexto indio de la ética empresarial, una cultura colectivista y las pertenencias a la familia, comunidad y organización determinan las relaciones laborales y la toma de decisiones. La jerarquía es total o nula, y es crucial que se establezca y respete la autoridad que toma el liderazgo. La comunicación de alto contexto es indirecta, por lo que la paciencia es clave y uno debe estar consciente de otras formas de comunicación (no verbal) para establecer relaciones de confianza con socios locales y con la autoridad local que llegan a ser tan importante como la negociación del contrato (Vaidya, 2025).

India, la democracia más grande del mundo y una de las economías de más rápido desarrollo, ha liderado reformas para crear un entorno favorable para los negocios, con la digitalización y la adopción de tecnología desempeñando un papel destacado en el aprovechamiento del colosal mercado interno de India.

La Ley de Empresas de 2013 ha incrementado el requisito de gasto en RSC al 2% de los beneficios netos, consolidando así a RSC como parte integral de la estrategia empresarial.

Sin embargo, persisten profundos problemas estructurales: requisitos de registro y regulación onerosos, reglas proteccionistas que desalientan el capital extranjero, y un suministro de trenes demasiado escaso para llevar las mercancías a donde deben llegar de manera oportuna.

Generando así un mercado fragmentado: la fragmentación regional, cultural y lingüística requiere estrategias de mercado localizadas, y la protección de la propiedad intelectual sigue siendo un problema.

Estos desafíos ilustran la importancia de enfoques holísticos para mejorar la competitividad, fomentar la integridad empresarial dentro y a través de las fronteras (Form Approved, s/f).

Presentando la siguiente tabla que revela una serie de desafíos éticos comunes y divergentes en la era de la globalización, logramos tener una vista más reducida y concreta en los puntos clave que se tocan al desglosar la ética empresarial de Ecuador, China, Estados Unidos e India.

| Dimensión ética                                       | Ecuador                                                                                                                                        | China                                                                                                                                  | Estados Unidos                                                                                                   | India                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Marco Regulatorio y Cumplimiento de Normativas</b> | Buscará fortalecer las leyes anticorrupción (Ley de Reforma al COIP); la cultura de cumplimiento será incrementada en el período postpandemia. | Dirección evolutiva de la RSE y desarrollo verde en la inversión extranjera directa; Falta de métodos específicos de aplicación.       | Fuerte gobernanza a nivel de la junta directiva (ESG); Ley de Prácticas Comerciales en el Extranjero (FCPA).     | RSE obligatoria (Ley de Empresas, 2013, 2% de las ganancias netas).                                                        |
| <b>Influencias Culturales en la Ética</b>             | Respeto, modestia, paciencia; establecimiento de relaciones; respeto jerárquico; expresiones formales.                                         | Confucianismo (ética relativa); preservación de la "cara" (identidad); armonía (resolución); rol de intermediario.                     | Transparencia y responsabilidad para la confianza de los accionistas; Orientado a resultados.                    | Identificación grupal, respeto a los mayores; orientación religiosa; comunicación de alto contexto; enfoque en relaciones. |
| <b>Principales desafíos éticos</b>                    | Corrupción sistémica; falta de transparencia en la contratación pública; puerta giratoria;                                                     | Sesgos algorítmicos de IA (privacidad); tecnología utilizada para el control social; desprecio por los                                 | Responsabilidad de las multinacionales por abusos a los derechos humanos y laborales cometidos en el             | Protección de la propiedad intelectual; burocracia; altos aranceles; fragmentación del mercado;                            |
| <b>Impacto de la globalización</b>                    | Aumento de la cultura de la integridad.                                                                                                        | Derechos individuales.                                                                                                                 | Estranjero ("shopping legal"); desafíos de la rendición de cuentas transnacional.                                | Escasez de infraestructura.                                                                                                |
|                                                       | Digitalización y adaptabilidad de los modelos de negocio postpandemia; dependencia de acuerdos comerciales.                                    | Lucha hegemónica entre EE.UU. y China (desacoplamiento tecnológico); estrategia de "doble circulación" (orientada al mercado interno). | Esfuerzo para proteger la dominancia tecnológica; peligros del desacoplamiento de las cadenas de valor globales. | Economía fuerte, pero con desafíos de infraestructura y cumplimiento; políticas comerciales dinámicas.                     |

## Creado por autores.

Los resultados muestran una alineación positiva en el aumento de la ética y la RSE como impulsores del éxito y la legitimidad en la economía globalizada. Pero los métodos para lograrlo varían. Si Ecuador y China están ambos en los primeros pasos de cumplimiento y regulación (con una tendencia en el caso de China de crear un control más centralizado y en el de Ecuador de aumentar la transparencia después de la crisis), Estados Unidos está liderando un nuevo énfasis en la gobernanza corporativa y la responsabilidad de las multinacionales, e India ha optado por la RSE obligatoria. El mianzi chino o el colectivismo indio refleja el hecho de que el comportamiento ético no es un constructo único para todos, sino que depende de las particularidades de sociedades específicas, y las

empresas necesitan adaptar sus enfoques éticos para ajustarse a las condiciones locales.

Los problemas globales, como la corrupción, la protección de datos, los derechos humanos y laborales dentro de complejas cadenas de suministro, así como la propiedad intelectual, son transversales, pero su articulación y respuestas domésticas son a menudo muy diferentes.

Esto sirve para afirmar que, si bien las normas universales de ética son básicas, su aplicación efectiva, en el mundo globalizado de la era de la información, requiere un profundo conocimiento cultural y versatilidad estratégica.

## **17.5.Resultados**

El análisis comparativo afirma que si bien existen principios éticos la realización o implementación y el orden relativo de su prioridad dependen del contexto local de cada país. En Ecuador, la corrupción sistémica y la RSE entendida como caridad socavan los programas de RSE y cumplimiento, a pesar de los desarrollos regulatorios.

Para China, proporciona una ventana para articular su filosofía de negocios fundada en el confucianismo y un estado centralmente controlado que ha sacrificado el control laxo por la estabilidad, lo que logra un mejor equilibrio entre la armonía y los derechos individuales, y mecanismos contables más robustos.

En los Estados Unidos, el cambio de la autorregulación a la Ley Sarbanes-Oxley aumenta la rendición de cuentas; Sin embargo, el mero cumplimiento no garantiza la toma de decisiones éticas, como lo demuestran NiSource y otros casos. Un enfoque basado en la moralidad ofrece una ventaja competitiva. India, una sociedad menos desarrollada y más colectivista y jerárquica, ha implementado la RSE obligatoria al 2% de las ganancias desde 2013, con un considerable impulso tecnológico, pero también sufre de burocracia, falta de protección de la propiedad intelectual e infraestructura.

En todos los casos, la ética empresarial se convierte en un motor crucial de reputación, talento y sostenibilidad, sin perjuicio de la necesidad de adaptarse a las idiosincrasias legales, culturales y económicas de cada país.

Mientras que la globalización plantea una paradoja ética: por un lado, extiende oportunidades de crecimiento y conexión intercultural, y por otro lado, incentiva

una "carrera hacia el fondo" mediante la explotación de estándares laborales o ambientales más flexibles.

Sin embargo, esa misma interconectividad y la rapidez con la que se difunde la información, ayuda y fortalece la capacidad de los consumidores y la sociedad civil para exigir transparencia y rendición de cuentas, fomentando una "carrera hacia la cima" en la conducta corporativa, donde los costos reputacionales y financieros de la mala conducta superan con creces cualquier beneficio inmediato.

En este mundo, la ética empresarial no es solo algo deseable; es algo imprescindible: la reputación corporativa y el valor para los accionistas dependen de ello. Si bien los marcos legales pueden establecer el nivel mínimo de expectativa, estos entrenamientos éticos se crean en realidad a través de la cultura corporativa y el deseo de crear valor compartido, más allá del mero cumplimiento. La problemática en sí, es crear estructuras de gobernanza ética capaces de gestionar la multitud de operaciones transnacionales, sin permitir que el crecimiento económico actúe en contra de los derechos humanos, la justicia social y la sostenibilidad ambiental.

El desarrollo sostenible y ético solo es posible cuando colaboramos en un espíritu de asociación: entre gobiernos, empresas y sociedad civil, por un mundo mejor. Para finalizar, Ecuador puede mejorar su marco de gobernanza ética centrándose aún más en la implementación efectiva de sus leyes anticorrupción, la promoción de códigos de conducta corporativos sólidos y el uso de la digitalización para abrir procesos clave. Simultáneamente, crear una cultura basada en la integridad (proporcionando capacitación continua y vías seguras de denuncia) e incentivos que conectan la responsabilidad social con exenciones fiscales también ayuda a que la máquina de valor compartido se afiance. La colaboración intersectorial y el aprendizaje interinstitucional desde el exterior serán cruciales para garantizar un desarrollo empresarial consistente y sostenible.



**CAPÍTULO XVIII: EL DERECHO  
FUNDAMENTAL A LA CALIDAD, EFICIENCIA  
Y EFICACIA DE LA ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**



**Carlos Alberto Almeida Alvarado**  
**Docente Universidad Tecnológica ECOTEC**

**Carlos Palomino Encalada**  
**Docente Universidad Tecnológica ECOTEC**

## 18.1.Introducción

El Estado moderno para el ejercicio de sus competencias se ha dividido tradicionalmente en diferentes funciones o poderes, entre los mas recurrentes en varios países el poder judicial, legislativo y ejecutivo; a este último le corresponde la ejecución de las leyes en la clásica doctrina de la tripartición de poderes, y se caracteriza y diferencia de los demás por tener a su cargo la administración pública que debe actuar para satisfacer el interés general.

Desde esa perspectiva la administración aparece como una función del Estado delimitada por sus competencias y atribuciones que debe ejercer dentro del marco constitucional y legal vigente, tal como lo exige el principio de legalidad o de juridicidad. Respecto a la administración pública en sus inicios solo imponía deberes u obligaciones al administrado, ya fuera como contraprestación de los servicios públicos que recibía directamente o como diferentes impuestos destinados a cubrir sus gastos.

Sin embargo, con la sucesiva ampliación del contenido y alcance de los derechos fundamentales en el constitucionalismo actual, si bien el administrado sigue teniendo obligaciones que cumplir para garantizar el adecuado funcionamiento de la administración pública, también es titular de derechos que aquella debe satisfacer, pero que van más allá de los tradicionales derechos de prestación para dar lugar al llamado derecho fundamental a la buena administración pública.

Se trata de un derecho de reciente configuración que paulatinamente se ha ido desarrollando en la doctrina e incorporando a la legislación, así como en diferentes instrumentos y declaraciones de alcance regional que han ido reconociendo ese derecho como una facultad que permite a las personas plantear exigencias y reivindicaciones a la administración pública, pero no ya como una concesión que debe hacer ésta sino como una exigencia que debe cumplir para hacer efectivo ese derecho y otros que dependen o se relacionan con el mismo.

La administración pública se presenta así, como la parte más visible del Estado, precisamente aquella que tiene un contacto más directo con la persona, pues es la encargada de prestar los servicios públicos que le llegan directamente, como son los trámites de cualquier naturaleza, administración de justicia, servicios penitenciarios, transporte público, servicios de alumbrado público, gas, electricidad, seguridad pública, infraestructura, salud pública y en general todo aquello que debe hacerse para satisfacer el interés general.

Para asegurar su eficiencia, además del gobierno nacional, la administración pública es administrada por las autoridades locales, quienes tiene a su cargo la prestación de los servicios más inmediatos, por ser la más cercana al administrado, como son agua potable, alcantarillado, alumbrado público y recolección de desechos sólidos, entre otros.

En todos esos ámbitos donde prima el interés general, debe hacerse efectivo el derecho fundamental a la buena administración pública, que se manifiesta en la prestación de servicios públicos de calidad, calidez, eficacia, eficiencia y transparencia, entre otros principios reconocidos en la Constitución de la República de 2008 (Asamblea Constituyente, 2008) donde se establecen los derechos fundamentales de la persona y las obligaciones del Estado respecto a las condiciones que debe crear para satisfacerlos.

Con esos antecedentes descritos en la presente estudio, se realiza un análisis del contenido y alcance del derecho fundamental a la buena administración pública, las principales exigencias que plantea y su recepción en el ordenamiento jurídico ecuatoriano concretamente en el Código Orgánico Administrativo (Asamblea Nacional, 2017), ya que como tal derecho no fue incorporado a la Constitución de 2008, aunque puede deducirse, por vía interpretativa, de los principios que rigen la administración pública y su relación con los derechos fundamentales.

Para contrastar los resultados del análisis teórico y normativo con la aplicación práctica de este derecho, se analizan dos resoluciones de la Corte Constitucional en las cuales analiza la constitucionalidad de dos actos administrativos y que de acuerdo con el estudio realizado, se estaría lesionando de manera implícita el derecho fundamental a la buena administración. La selección de las resoluciones se justifica en dos razones. La primera es que fueron dictadas por la Corte Constitucional que es la encargada de velar, en última instancia, por la efectividad de los derechos constitucionales. La segunda es que se impugnan actos administrativos que serían lesivos para el derecho objeto de análisis.

## **18.2.Desarrollo**

### **1. El derecho fundamental a la buena administración: aspectos teóricos**

Los estudios teóricos sobre el derecho fundamental a la buena administración pública remiten directamente a la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública (CIJE, 2013)

adoptada por la XXIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno Ciudad de Panamá, donde se plantea que la buena administración pública es una obligación inherente a los poderes públicos, que les exige promover los derechos fundamentales de las personas fomentando la dignidad humana de forma que las actuaciones administrativas armonicen criterios de objetividad, imparcialidad, justicia y equidad, y sean prestadas en plazo razonable.

Su antecedente inmediato y el documento que realmente dio fecha de nacimiento a ese derecho fue la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (UE, 2000), donde se delimitó el contenido de dicho derecho y las exigencias que plantea a los poderes públicos, que incluye la obligación de que las instituciones y órganos públicos traten los asuntos de las personas de manera imparcial, equitativamente y dentro de un plazo razonable, como prestación de un derecho general que incluye derechos específicos.

Entre esos derechos de la persona que se deben materializar en la buena administración pública está el de a ser oída antes de que se tome en contra suya una medida individual que le afecte desfavorablemente; a acceder al expediente que le afecte, dentro del respeto de los intereses legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial, y el derecho a que las resoluciones sean motivadas.

Como puede apreciarse en ese documento, se hace referencia a derechos de índole procesal que deben regir la actuación de la administración pública respecto a los eventuales reclamos de las personas; sin embargo, en su contenido sustantivo ese derecho debe materializarse en la satisfacción de aquellos derechos fundamentales donde es precisa su intervención en beneficio del interés general, como es el caso de los derechos sociales, económicos y culturales, donde el administrado depende de la administración pública para ejercerlos de manera efectiva.

A partir de esos antecedentes se han ido avanzando en el estudio del derecho fundamental a la buena administración pública, se han aportado diferentes definiciones que permitan delimitar su contenido y alcance, así como las exigencias que plantea a la administración pública y las facultades que concede a su titular. Por ejemplo, Magiera (2011) indica que:

Una primera definición de buena administración se puede obtener diferenciando esta de una deficiente administración. Una administración deficiente se

caracteriza por una violación de las reglas o principios que son vinculantes para la administración. Una buena administración incluye por lo tanto el cumplimiento de todos los requisitos legales y otros mandamientos tanto en el área interna como externa, de las relaciones con los ciudadanos y otras partes interesadas (Magiera, 2077, p. 2).

Esa definición inicial no dice mucho sobre el contenido del derecho objeto de análisis, ya que solo se refiere a la actuación de la administración pública con apego a las reglas y principios vigentes en las relaciones con los administrados; si tal fuera el contenido del derecho fundamental a la buena administración, su formulación sería innecesaria, por cuanto lo que señala el autor se puede suplir perfectamente con la vigencia del principio de legalidad, que exige lo mismo que el derecho formulado en los términos que lo define el autor.

Por su parte Matilla (2020) realizó una sistematización de diferentes definiciones de este derecho fundamental, donde se pone de manifiesto su complejidad y concluye que “la buena administración pública ha de ser el estado que resulta del buen hacer administrativo, y ese buen hacer deriva de una buena proyección y del ajuste y cumplimiento...de ciertos parámetros jurídicamente trascendentes, que son los que marcan sus modos de proceder y el alcance de sus finalidades” (p. 18).

Dicho en otros términos el derecho fundamental a la buena administración pública del que son titulares las personas, le exige a los órganos y entidades del Estado prestar servicios públicos de calidad y ajustados a los requerimientos y necesidades que demanda el cumplimiento del resto de los derechos fundamentales, pues evidentemente sobre la función pública recae satisfacer la mayoría de los derechos económicos, sociales y culturales, y crear las condiciones para que para persona pueda acceder a su goce o ejercicio en condiciones de igualdad y sin discriminación.

## **2. Expresión normativa del derecho fundamental a la buena administración**

Como se indicó en la introducción, la Constitución ecuatoriana de 2008 no incluye en su amplio catálogo de derechos el derecho fundamental a la buena administración pública; sin embargo, su contenido se puede derivar de varios principios y normas constitucionales que se analizan a continuación. Desde el mismo artículo 1 se define al Ecuador como un Estado constitucional de

derechos y justicia, lo que supone su obligación de establecer las condiciones materiales, legales e institucionales para que las personas puedan alcanzar la justicia social que se manifiesta en el disfrute de los derechos fundamentales sin discriminación.

Lo que es declarativo en el artículo 1 se convierte en un deber primordial y en el artículo 3 se exige al Estado garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, salud, alimentación, seguridad social y el agua de vital importancia para la sociedad. Tanto los derechos mencionados como los que se incluyen en el Buen Vivir, son derechos prestacionales que exigen una intervención activa del Estado para asegurar que cada uno de sus titulares pueda ejercer, y para ello se requiere de una administración pública eficiente y eficaz que debe hacer efectivo el derecho fundamental a la buena administración pública.

Para ello el artículo 85 de la Constitución obliga al Estado a que oriente las políticas públicas, la prestación de bienes y servicios públicos hacia la efectivización de los derechos fundamentales reconocidos a las personas tanto en el propio texto constitucional como en los instrumentos internacionales sobre derechos humanos, para que la administración pública sea realmente un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación así lo prescribe el artículo 227.

Con base en el análisis de la Constitución de 2008 en cuanto a los derechos fundamentales y las obligaciones del Estado, Arguello (2018) concluye que el derecho fundamental a la buena administración pública, que no está expresamente reconocido, cumple una triple funcionalidad: como principio (debe orientar la actuación de los órganos de la administración pública), como derecho (faculta a la persona para exigir un buen servicio, con calidad y calidez) y como obligación de la administración pública (que debe satisfacer las demandas sociales para garantizar el ejercicio de los derechos fundamentales (p. 84).

El derecho a la buena administración pública que se deduce de los principios y normas constitucionales comentadas se expresa en el artículo 31 del Código Orgánico Administrativo, según el cual ese derecho se concreta en la aplicación de la Constitución, los instrumentos internacionales, la ley y el propio Código.

Sus titulares son todas las personas que reciben los servicios públicos de cualquier naturaleza. ¿Cuál es el contenido y alcance de ese derecho fundamental? Pues todos los derechos fundamentales que debe satisfacer el Estado mediante la legislación y las políticas públicas, pero además en la actuación cotidiana de los servidores públicos.

La falta de precisión en cuanto a su contenido y alcance, así como las exigencias concretas que puede plantear la persona titular de ese derecho a la administración pública, se debe en parte al carácter circular del derecho fundamental a la buena administración pública que consta en el artículo 31 del Código Orgánico Administrativo, que en lugar de determinar qué requisitos deben cumplirse para considerar efectivo ese derecho, utiliza una técnica legislativa inadecuada para hacer una remisión externa a la Constitución y las leyes, sin una identificación concreta de su objeto.

Según Arguello (2018), ante una presunta violación del derecho a la buena administración pública se puede recurrir a la vía judicial, y presentar una demanda amparada en el artículo 303 del Código Orgánico General de Procesos (Asamblea Nacional, 2015), que establece la vía contencioso administrativa para presentar una acción subjetiva cuando el Estado, a través de sus servidores públicos vulnera su derecho a la buena administración pública reconocido en el artículo 31 del Código Orgánico Administrativo.

El objeto de la acción subjetiva es pedir al órgano jurisdiccional la anulación del acto administrativo impugnado y el reconocimiento del derecho que ha sido presuntamente negado, desconocido o no reconocido en el acto administrativo. Por tanto, si se vulnera el derecho a la buena administración pública se estaría configurando la inobservancia de un derecho administrativo que está contenido en una norma administrativa como lo es el Código Orgánico Administrativo.

La vulneración de ese derecho se puede manifestar de manera explícita o implícita pudiéndose reclamar por diferentes vías, ya sea en sede administrativa, en la justicia ordinaria o la justicia constitucional. En las páginas que siguen se analizan dos ejemplos seleccionados de resoluciones dictadas por la Corte Constitucional. La selección se justifica en dos razones básicas.

Primero porque el derecho fundamental a la buena administración es de rango constitucional; y segundo porque a través de ambas acciones fueron

impugnados decisiones administrativas que se consideraban lesivas a los derechos involucrados. El análisis procura mostrar un ejemplo de vulneración implícita del derecho fundamental a la buena administración, a la vez que una metodología rudimentaria para identificar su presencia en decisiones de la justicia constitucional a través de las cuales se impugna un acto administrativo.

### **3. Presunta vulneración del derecho fundamental a la buena administración través de un acto administrativo.**

El principio de jerarquía normativa previsto en el artículo 425 de la Constitución de la República del Ecuador, se materializa mediante un orden de prelación en que deben ser aplicadas las disposiciones jurídicas que emitan los poderes públicos. Sólo cuando las disposiciones inferiores puedan ser contrarias a la Constitución en el plano formal o material, se puede interponer contra aquellos una demanda de presunta inconstitucionalidad (Vargas et al., 2017).

Tratándose de actos administrativos de efectos generales, lo primero que debe verificarse antes de emprender la acción de inconstitucionalidad, es si realmente se puede determinar la existencia de una violación a la Constitución, o de un derecho constitucional del que sería titular el accionante, o si se trata de posibles contradicciones entre normas inferiores cuya impugnación debe intentarse por vía de la jurisdicción ordinaria.

A nuestro juicio, ese debió ser el primer ejercicio que debió realizar el legitimado activo cuya acción fue resuelta por la Corte Constitucional en la sentencia tomada como ejemplo para el análisis, que es la Sentencia No 004-16-SIA-CC. Si bien es cierto que, como principio general toda resolución de los poderes públicos puede ser impugnada por la vía administrativa o vía judicial (artículo 173 de la Constitución), también se trata de un derecho de configuración legal, por lo cual corresponde al legislador determinar las resoluciones impugnables y los requisitos de procedibilidad.

Cuando una persona individual o colectivamente considera que un acto administrativo es contrario a sus derechos, o puede ocasionar una lesión de éstos en su aplicación, puede impugnarlo ante la autoridad de superior jerarquía en la vía administrativa, o mediante el procedimiento contencioso en la vía judicial, cuando se trate de presuntas contradicciones entre el acto administrativo y disposiciones jurídicas de jerarquía superior, con excepción de la Constitución.

Cuando la posible contradicción en el plano formal o material afecta derechos constitucionales, la vía correspondiente es la acción pública de constitucionalidad, un tipo de control abstracto que realiza la Corte Constitucional al amparo del artículo 436.4 de la Constitución. Por tanto, los argumentos de legitimado activo cuando interpone la mencionada acción constitucional, deben tener en consideración dos parámetros distintos.

Primero, si la contradicción que advierte se da entre el acto normativo impugnado y la norma de superior jerarquía que lo autoriza, caso en el cual la vía procedente es el procedimiento administrativo ante la autoridad competente o la vía jurisdiccional por el procedimiento contencioso administrativo.

Segundo, si de examen de ese parámetro realizado concluye que la contradicción es entre el acto administrativo lesivo a sus derechos y los principios, garantías o normas constitucionales, entonces podrá interponer la acción pública de inconstitucionalidad, alegando los argumentos de forma y de fondo en que ampara sus pretensiones.

Dicho esto, pasamos a hablar de la Sentencia No 004-16-SIA-CC en particular. El accionante consideró que el acto administrativo impugnado violaba los artículos 11 numerales 3, 4, 8; 66.2; 76.7; 424 y 425, a lo que la propia Corte agregó el artículo 76.7.k que establece el derecho a ser juzgado por un juez imparcial. La presunta violación se generó porque el alcalde metropolitano Quito, máxima autoridad administrativa de la entidad, delegó una atribución que según el legitimado activo “compete exclusivamente al alcalde” (p. 3).

Una revisión del orden jurídico vigente llevó a la Corte, sin mayor esfuerzo argumentativo, a la conclusión de que formalmente el acto administrativo impugnado cumplía los parámetros de constitucionalidad formal. Si el legitimado activo hubiera realizado el mismo ejercicio seguramente habría llegado a la misma conclusión, y no interpuesto la acción pública de inconstitucionalidad.

De igual manera, si hubiera llegado a la conclusión de que el acto administrativo era lesivo a sus derechos, debió demandar su inconstitucionalidad tomando como parámetros la violación de derechos que no podría ser reparada en la vía administrativa o en la jurisdicción ordinaria. En resumen, debió demostrar que

la vía administrativa o contencioso administrativa no era la idónea para reparar los derechos presuntamente violados.

A diferencia de ello, argumentó erróneamente que el acto administrativo impugnado “convierte a los gerentes generales y gerentes administrativos de los mercados mayoristas de Quito en legisladores, jueces y ejecutores de sus decisiones omnímodas, por lo que considera, arrasó con el ordenamiento constitucional, legal y reglamentario general; vulnerando de esta manera, el derecho a la seguridad jurídica” (p. 3).

El argumento es erróneo desde el punto de vista técnico jurídico, porque atribuye al acto administrativo consecuencias jurídicas que no tiene ni pretende conseguir, pues sencillamente se busca, como argumentó el representante de la Procuraduría General del Estado, mayor “agilidad, eficiencia y eficacia de los procedimientos administrativos” (p. 4). Tampoco concede a los delegados facultades legislativas y mucho menos judiciales, sino aquellas propias del ámbito administrativo como es resolver las impugnaciones de actos emitidos por sus inferiores jerárquicos, para lo cual son autoridades competentes de acuerdo a lo previsto en el artículo 76.3 del texto constitucional.

Además del argumento de la violación del orden jerárquico de aplicación de las normas previsto en el artículo 425 de la Constitución, el legitimado activo argumentó la violación del derecho a la seguridad jurídica del artículo 82, y el derecho a ser juzgado por un juez o tribunal independiente, imparcial y competente, reconocida en el artículo 76.3 mencionado sin que a consideración de la Corte “haya señalado a este último como una de las normas constitucionales presuntamente infringidas” (p. 9).

Un argumento similar expresó el representante de la Procuraduría General del Estado, al mencionar que “la demanda no es clara, ni menciona las razones para solicitar se declare la inconstitucionalidad de la resolución que delega la facultad para resolver un recurso de apelación” (p. 5).

Asimismo, la Corte determinó que el legitimado activo expuso argumentos que puedan ser considerados “como claros, ciertos, específicos y pertinentes” solo relativos a la violación del orden jerárquico de aplicación de las disposiciones jurídicas previsto en el artículo 425. En resumen, el accionante no solo dejó de presentar argumentos y cumplir parámetros de argumentación relevantes, sino que lo que utilizó en su mayoría fueron técnicamente erróneos y poco claros, lo

cual no fue impedimento para que la Corte Constitucional decidiera negar la acción pública de inconstitucionalidad de acto administrativo con efectos generales planteada y disponer el archivo de la causa.

#### **4.Presunta vulneración del derecho fundamental a la buena administración través de una solicitud de consulta popular.**

En el Dictamen No. 6-20-CP/20, de 18 de septiembre de 2020, se analizó la constitucionalidad de la petición de consulta popular propuesta por el Concejo Municipal de Cuenca, respecto de la prohibición de actividades mineras a gran y mediana escala en cinco zonas de recarga hídrica ubicadas en dicho cantón. La petición ingresó a Corte Constitucional (CCE) el 8 de septiembre de 2020. Efectuado el sorteo automático que manda la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional -LOGJCC- (Asamblea Nacional, 2009), la sustanciación de la causa correspondió a la jueza constitucional Karla Andrade Quevedo.

La jueza sustanciadora mediante providencia de 15 de septiembre de 2020, avocó conocimiento y otorgó el término 24 horas a los consultantes, para que presenten de forma digital la certificación del acta de sesión correspondiente del GAD de Cuenca con la constancia de votación efectuada respecto de la convocatoria a consulta popular. En el proceso intervinieron además diferentes personas naturales y representantes de personas jurídicas en calidad de *amicus curiae*, así como el Delegado del Procurador General del Estado.

En tal sentido cabe señalar que el fundamento constitucional de la consulta popular donde el sujeto consultante es el artículo 104 de la Constitución de 2008, donde se dispone que los gobiernos autónomos descentralizados, con la decisión de las tres cuartas partes de sus integrantes, podrán solicitar la convocatoria a consulta popular sobre temas de interés para su jurisdicción. De igual establece que se requerirá dictamen previo de la Corte Constitucional sobre la constitucionalidad de las preguntas propuestas.

El desarrollo de la facultad de control de la Corte Constitucional se encuentra en el artículo 127 de la LOGJCC, que dispone la facultad del organismo para realizar el control automático de constitucionalidad de todas las convocatorias a consulta popular, siguiendo las mismas reglas previstas para el control constitucional de la convocatoria a referendo contenidas en los artículos del 102 al 105 de la propia ley.

Como fundamentos previos al análisis de la solicitud de consulta popular, la CCE mencionó los artículos 65 y 95 de la CRE, en los que se regulan el derecho a participar en los asuntos de interés público como el derecho ciudadano a ser consultado, respectivamente. De igual manera se amparó en los mecanismos de participación popular directa previstos en los artículos 103, 104 y 105 de la CRE. Esos artículos, al decir del organismo, “generan espacios de acción ciudadana, cuyo propósito es la participación material de la sociedad, brindando a los ciudadanos la certidumbre de que no serán excluidos del debate sobre asuntos de interés público” (Dictamen No. 6-20-CP/20, 2020, p. 3).

En cuanto a los requisitos previstos en el artículo 104 de la LOGJCC respecto al control de constitucionalidad, la CCE precisó que “estos deben entenderse como textos introductorios, conceptos de apoyo o razones que motivan la consulta, mismos que tienen como función principal la de generar o brindar un contexto a la pregunta o preguntas que serán sometidas a consideración del elector” (Dictamen No. 6-20-CP/20, 2020, p. 4). Para analizar los considerandos expuestos por los consultantes la CCE los clasificó en dos tipos: por un lado los que cumplían con los requisitos exigidos por la LOGJCC; y por otro los que contenían información que incumplía los requisitos de la LOGJCC.

En uno de estos últimos la CCE consideró que aseveraciones absolutas, “como que los derechos no pueden tener sustentabilidad material sino se precautelan condiciones relacionadas con los derechos de la naturaleza, que existiría un uso indebido del suelo de los páramos...no cumplen con la finalidad de los considerandos ya que por el tipo de fuente utilizada, no brindan evidencias debidamente sustentadas que permitan al elector contar con una transparencia conceptual que materialice su libertad electoral, así como pueden resultar inductivos hacia una respuesta favorable en el tema consultado por el temor que infunden” (Dictamen No. 6-20-CP/20, 2020, p. 6).

En su argumentación, uno de los *amicus curiae* (Vetasgrandes Mining S. A), argumentó que la petición violentaba varios derechos constitucionales, como el derecho fundamental a la seguridad jurídica, los derechos adquiridos de los concesionarios mineros, el derecho a la propiedad y propicia su confiscación, violenta el derecho al trabajo; consideraron además que la Petición sometería indirectamente a consulta popular el cometimiento de un ilícito, y como corolario de su argumentación se expusieron sobre la tesis de que la minería es importante para la economía del país.

A partir de la página 9 del Dictamen la Corte analizó cada una de las preguntas planteadas desde el punto de vista formal y material, llegando a la conclusión de que algunas de ellas resultaban inconstitucionales, por lo que en la parte resolutoria emitió dictamen de constitucionalidad condicionada respecto de la propuesta de consulta popular. En lo principal señaló que los considerandos en su gran mayoría, permiten comprender a los electores el ámbito, motivo y fin que persigue la consulta y explican las acciones a adoptarse en caso de ganar el sí.

Al analizar el cuestionario, estimó que las cinco preguntas formulan una sola cuestión por cada pregunta, delimitan los efectos de la misma a una sola zona de recarga hídrica y a un solo tipo de minería, cumpliendo con lo prescrito por la LOGJCC. De ganar el sí, la Corte puntualizó que los efectos de la consulta son hacia el futuro.

El juez constitucional Ramiro Ávila emitió un voto concurrente, mientras las juezas constitucionales Teresa Nuques y Carmen Corral emitieron su voto salvado, “al considerar que la Constitución prohíbe las actividades mineras metálicas en áreas protegidas, por lo que incorporar la prohibición en las zonas de recarga hídrica implicaría una reforma constitucional. También consideraron que las preguntas, como estaban formuladas, afectan los principios de libertad y lealtad con el elector” (Dictamen No. 6-20-CP/20, 2020, p. 27).

El Dictamen generó opiniones adversas entre quienes defienden la minería en el país. Por ejemplo la Dra. Elisa Morán M CEO y Fundadora LIDS expresó que el dictamen es “un precedente limitativo al sector minero en el Ecuador y consecuentemente al ejercicio de los derechos constitucionales como derecho al trabajo, a la empresa, al trato igualitario entre otros, pero que además merman la tan llamada seguridad jurídica ante inversiones importantes que aportan o se proyectaba que aportarían a la economía del país” (Morán, 2020, p. 1).

En un tono también crítico José David Ortiz consideró que “la única certeza que nos deja este dictamen es que los resultados de la consulta popular, en caso de ser aprobada, surtirán efectos únicamente hacia el futuro” (Ortiz, 2020, p. 2).

Con la aprobación de la petición mediante el dictamen comentado, la consulta popular se realizó el 7 de febrero de 2021, con resultado favorable para cada una de las preguntas, con los porcentajes siguientes: Pregunta 1: Sí (78,64 %); No

(21,36 %). Pregunta 2: Sí (79,95 %); No (20,05 %). Pregunta 3: Sí (80,54 %); No (19,46 %). Pregunta 4: Sí (80,51 %); No (19,49 %). Pregunta 5: Sí (80,54 %); No (19,46 %) (OJDN, 2021).

### **18.3.Conclusiones**

Del breve análisis doctrinal y legal realizado se pueden formular las siguientes conclusiones.El derecho fundamental a la buena administración pública en sus formulaciones actuales, tiene su origen en instrumentos internacionales y en elaboraciones doctrinales, siendo incorporado luego de manera paulatina a la legislación. Su esencia consiste en que ya la administración pública no es solo un poder externo que impone deberes a las personas, sino además un ente que debe actuar para satisfacer las exigencias que se derivan de los derechos fundamentales que dependen de su actuación, como es en el caso del Ecuador los derechos de Buen Vivir.

La Constitución ecuatoriana de 2008 no contiene una formulación expresa del derecho fundamental a la buena administración pública, pero su contenido se deriva de las obligaciones que debe cumplir la administración pública y los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación; así como de su carácter de servicio público a la colectividad.

En el Código Orgánico Administrativo se reconoce expresamente el derecho fundamental a la buena administración pública del que son titulares todas las personas, pero no se define su contenido o las exigencias que plantea a la administración pública, sino que remite de manera circular a la aplicación de la Constitución y las leyes, lo que no permite dimensionar adecuadamente su carácter de derecho fundamental.

Ante una presunta violación de ese derecho, las personas pueden demandar a la administración pública en la vía administrativa, ejerciendo las acciones legales previstas en el Código Orgánico General de Procesos sobre la jurisdicción contencioso administrativa, para procurar la reparación del derecho violado y en su caso la indemnización correspondiente.

Del análisis de la Sentencia No 004-16-SIA-CC, se puede concluir que los parámetros que debió tomar en consideración el legitimado activo al momento de demandar la inconstitucionalidad del acto administrativo con efectos

generales, fueron los de improcedencia de una vía administrativa o judicial en la jurisdicción ordinaria, y la interpretación correcta de los derechos presuntamente violados, respecto de los cuales no presentó argumentos de fondo ni de forma que pudieran demostrar una presunta inconstitucionalidad.

El análisis del Dictamen No. 6-20-CP/20 muestra el procedimiento constitucional de consulta popular, así como los actores que intervienen en el mismo y la actuación de la CCE en su sustanciación y decisión; el análisis de la petición de consulta popular, además de las cuestiones formales de competencia del organismo y legitimación de los consultantes, aborda el cumplimiento de los requisitos de la exposición de motivos de la solicitud y la constitucionalidad formal y material de las preguntas.

Entre los jueces constitucionales se aprecia la diferencia de opinión y argumentos respecto a la consulta planteada, ya que mientras el voto de mayoría aprobó de manera condicionada la propuesta, dos juezas constitucionales salvaron su voto alegando que las preguntas formuladas afectaban los principios de libertad y lealtad con el elector, y que de ser aprobada la consulta supondría una reforma constitucional.

Entre los afectados por la aprobación del Dictamen y los resultados de la consulta popular se encuentran los representantes de las empresas mineras, quienes alegaron en su intervención en el proceso como *amicus curiae* y la audiencia la violación de derechos fundamentales como el derecho al trabajo, los derechos adquiridos por los titulares de derechos mineros, el derecho a la propiedad y la apertura a una eventual confiscación.

Para garantizar esos derechos la CCE dictaminó que los resultados de la consulta, que fueron positivos a favor de las prohibiciones demandadas por los consultantes, solo tienen efectos a futuro, por lo que los derechos adquiridos por los titulares de las concesiones mineras anteriores a la consulta quedan incólumes.



# **CAPÍTULO XIX: CREAR VALOR CON LA GENTE: UN MODELO DE SOLUCIÓN DE NEGOCIO PARA LAS PYMES CHILENAS**



**Galvarino Lautaro Casanueva Yáñez**

**Docente de la Universidad de Las Américas - Sede Providencia**

## 19.1. Resumen

El presente trabajo es una parte de la tesis doctoral de su autor, PhD en Administración Gerencial por la Universidad Benito Juárez G., que analiza las causas de la alta tasa de mortandad de las pequeñas y medianas empresa chilenas, identifica la propuesta de valor de las empresas y presenta una propuesta de un modelo de solución de negocios que permite crear valor con la gente para fomentar el nacimiento y desarrollo de las pymes, mediante “Propuesta de valor: un modelo de solución de negocios para las pymes Chilenas”.

**Palabras clave:** pymes, grupos de interés, creación de valor, modelos de negocio, Solución de negocios

### Abstract

This article is a part of the doctoral thesis of its author, PhD in Management Administration by the Benito Juárez G. University, which analyzes the causes of the high mortality rate of small and medium Chilean companies, identifies the proposal of value of the companies and presents a proposal for a business solution model that allows creating value with people to encourage the birth and development of SMEs, through "Value proposal: a business solution model for small and medium enterprises"

**Keywords:** small and medium enterprises, interest group, value creation, business models and business solution

## 19.2. Introducción

Administradores, empresarios, emprendedores e innovadores de todo tipo de empresas suelen preguntarse constantemente: ¿qué hacer para que la empresa sea sustentable y perdurable en el tiempo y no sea parte de la alta cifra de mortandad que se observan en las pymes chilenas?, ¿cómo generar valor en la empresa?, ¿cuál es el grupo de interés al que la empresa debe generarle valor?, ¿entran en conflicto la repartición de valor generada entre los distintos miembros del stakeholders? ¿qué significa crear valor? Inmediatamente surgen otras interrogantes: ¿se crea valor solamente para los accionistas (o dueños del capital), los clientes y la diferenciación con respecto a la competencia?, ¿existen ideas alternativas y complementarias para el diseño y análisis de la generación de valor en las empresas?, ¿cómo podemos detectar la caducidad de los modelos

de negocios y con la cual se debe reorientar la forma en que la organización genera valor? Finalmente, los directivos deben preguntarse: ¿qué recomendaciones son necesarias para ajustar los modelos de negocios?, ¿juega un rol fundamental la cultura geográfica y organizacional para generar valor?

El presente trabajo es una parte de la tesis doctoral de su autor, doctorado en Administración Gerencial por la Universidad Benito Juárez G., que busca dar respuesta a las interrogantes anteriores y para fomentar el nacimiento y desarrollo de las pymes, mediante “Propuesta de valor: un modelo de solución de negocios para las pymes Chilenas”.

### **19.3.Desarrollo**

En Chile y en el resto de las economías del mundo, el rol del empresariado es fundamental para estimular un proceso, ojalá sostenido de crecimiento económico y la creación de nuevos puestos de trabajo. Jacques et al. (2011) plantean que “el desarrollo económico contemporáneo depende, en gran medida, del desarrollo de las pequeñas y medianas empresas, tal y como demuestran las tasas de crecimiento de éstas en países europeos y asiáticos.”

Cada vez se toma más conciencia que las pymes son fundamentales y estratégicas en la economía de cualquier país, pero su alta tasa de mortandad es un tema preocupante. Gómez (1996) se pregunta “¿Por qué hay empresarios que ganan mucho dinero, o alcanzan una rentabilidad más que satisfactoria con sus negocios y otros no?

¿De qué depende que esto sea así o de otra manera?”

Las pymes tienen particular importancia para las economías nacionales, no solamente por sus aportes a la producción y distribución de bienes y servicios, sino también, por la flexibilidad de adaptarse a los cambios tecnológicos y por el gran potencial de generación de empleos. Representan, al decir de Van Auken y Howard (1993), “un excelente medio para impulsar el desarrollo económico y una mejor distribución de la riqueza, que dicho sea de paso esto último bastante le hace falta a la sociedad chilena.”

#### **La preocupación por este tipo de organizaciones resulta evidente:**

La importancia de las PYME para el desarrollo económico, social y cultural de los países es hoy ampliamente reconocida. Ellas son un factor clave de cohesión

social y su estímulo es considerado uno de los instrumentos más eficaces de política económica para fomentar el crecimiento y el desarrollo social.

Para este segmento empresarial, comprender el papel estratégico del sistema de derechos y activos de propiedad intelectual para poder utilizarlo de manera eficaz con el fin de mejorar la competitividad empresarial e incorporarse en los dinámicos mercados de la innovación y la creación, representa un desafío importante (Portilla, 2006). Las microempresas son en Chile el segmento más dinámico en cuanto a creación y muerte de empresas.

El 15,2% desaparece al primer año de vida; el mismo porcentaje dejará de existir al segundo año, y luego; al tercero, morirá otro 10,4%. Sólo el 40% logra mantenerse al menos siete años. Estas son algunas de las cifras que reveló el documento “Dinámica Empresarial: Brechas regionales y sectoriales de las pymes en Chile”, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Algo similar sucede con las pymes. Por lo pronto, y de acuerdo con la Primera Encuesta Longitudinal de Empresas en Chile, “las diferencias de tamaño de las empresas chilenas se ven reflejadas claramente en la contribución que cada uno de los segmentos que conforman las pymes hace al total de ventas anuales en el país.”

De esta forma, las microempresas constituyen el 82% del universo total y generan sólo un 3% de las ventas nacionales. En el extremo opuesto, las grandes empresas representan el 1% del total de firmas y contribuyen con el 81% de las ventas. Las pymes, grupo formado por las pequeñas y medianas empresas y que son objeto del presente estudio, constituyen un 17% del total de empresas y aportan el 16% de las ventas totales.

No obstante, esta alta heterogeneidad en el segmento de las micros, pequeñas y medianas empresas, todas ellas comparten la identificación de los principales obstáculos que limitan su desarrollo, siendo los más importantes en términos de jerarquía: las condiciones de la competencia, el funcionamiento del aparato estatal, la situación macroeconómica general y las condiciones de financiamiento (Bravo, et al., 2002).

La importancia de las pymes radica en que involucran a un número significativo de empresas que tienen capacidad de adopción y movilidad, y porque la experiencia internacional dice que es en este segmento donde las autoridades económicas de los países se juegan las fichas para generar cambios económicos y sociales radicales.

El surgimiento de empresarios y la aparición de nuevas empresas constituyen uno de los factores críticos esenciales para el desarrollo de cualquier sistema económico. Como queda demostrado en el resurgir de muchas economías a lo largo de la historia contemporánea, la figura del empresario se revela como una pieza clave por su capacidad de estimular el proceso económico y crear puestos de trabajo. (Gómez, 1996)

Dado lo anterior, es que resulta urgente que las pymes puedan sortear las dificultades que actualmente enfrentan, y que de acuerdo con Reyes (2007) “en relación con bajos niveles de capacitación del recurso humano, limitados niveles de innovación y desarrollo tecnológico, baja penetración en mercados internacionales, acceso restringido a las fuentes de financiamiento, bajos niveles de productividad, baja capacidad de asociación y administrativa, etc.”

Desde el año 1980, con McKinsey & Company, que se plantea un modelo para representar la forma en la cual debe trabajar una empresa y crear valor (la cadena de valor), y de que:

La empresa es un conjunto de actividades cuyo fin es diseñar, fabricar, comercializar, entregar y apoyar su producto. Se puede representar por medio de la cadena de valor [...]. La cadena de valor y la forma en que realiza las actividades individuales, reflejan su historial, su estrategia, su enfoque en el establecimiento de la estrategia y la economía en la que se basan dichas actividades. (Porter, 1987)

Al respecto, la teoría en general nos habla de la necesidad que tienen las empresas de disponer y emplear competencias distintivas (los recursos propios de la organización) y con ellas lograr ventaja competitiva que, entre otras cosas, durará mientras la competencia no copie su modelo; que ésta no resulte tan dinámica; y/o que la empresa poseedora de la ventaja no sea castigada socialmente por malas prácticas.

Una competencia distintiva, también llamada competencia básica, competencia esencial, o competencia clave o también "Giro del negocio" y conocida en inglés por Core Business o Core Competent, se refiere en gestión empresarial, a aquella actividad capaz de generar valor y que resulta necesaria para establecer una ventaja competitiva beneficiosa para la organización. (Bueno, 1996)

Por otro lado, la composición y el peso relativo de los integrantes del “grupo de interés” (stakeholders) de una organización económica ha ido cambiando con el tiempo. En otrora, el grupo predominante eran los dueños del capital, y en segundo lugar los clientes o consumidores.

Bajo ese escenario se buscaba “generar valor frente a la competencia”, acción que permitía generar ventaja comparativa y, con ello, producir valor al grupo de interés de la empresa.- ¿Qué cambió? - Las empresas en general empezaron a tener un mayor acceso a los capitales y a la tecnología, al menos las empresas que formaban la competencia. Esta situación, provocó que la competencia y las nuevas empresas que ingresaban al mercado disponían de los capitales requeridos en una forma relativamente fácil y que permitía, entre otras cosas, disponer de una función o tecnología adecuada u óptima de producción.

Anteriormente ese acceso era muy limitado y solamente ciertas empresas podían disponer fácilmente a estas dos variables (capital y tecnología), o al menos con costos asociados convenientes. Al ser más accesible el capital y la tecnología, la lucha se centró en dar al cliente y/o consumidor la satisfacción de sus necesidades, proporcionándole una sensación de bienestar, mediante productos y servicios, constituyéndose en la génesis y fundamento de la actividad empresarial. El cliente es el que decide la viabilidad comercial de una propuesta de mercado a través del consumo.

Hoy en día, persiste con mayor fuerza la necesidad de considerar a los clientes y/o consumidores como el eje central en la creación de valor, pero la tendencia cada vez más creciente es conceptualizar ahora al cliente de un modo mucho más amplio. En este sentido, muchos afirman que la sociedad en su conjunto es el cliente de la empresa. Siguiendo esta línea, se debe incluir como clientes a todos los stakeholders con los cuales se relaciona la empresa.

Las competencias distintivas de sus recursos, sobre todo las de sus colaboradores, les permitirá a las empresas ser competitiva en todos sus procesos. Algunas conclusiones obtenidas de muchos casos repetidos de éxito conocidos de PYME, que han permitido su extrapolación como factores de competitividad con su tamaño son: segmentación de los mercados, flexibilidad organizativa, rapidez de la iniciativa, facilidad en la toma de decisiones, motivación y compromiso de los recursos humanos, inmediatez en las comunicaciones y el compromiso de desarrollo de diversas capacidades y

habilidades frente a la competencia sectorial con el ánimo de servir mejor a las necesidades de los clientes (Covin y Slevin, 1989; Reid y otros, 1993).

Pero, ¿cómo generar valor si el capital y la tecnología ya no constituyen el gran diferenciador de competitividad de las empresas? Bajo este contexto, resulta crucial crear valor con los colaboradores de las organizaciones y hacer participe a otros integrantes del “grupo de interés” de la organización, tales como, a los colaboradores, proveedores, “con respecto a la competencia” y a la comunidad.

Hoy resulta crucial el rol de los colaboradores y, es por ello, que es necesario proponer constantemente soluciones de negocios mediante modelos que permitan generar ventaja competitiva para el área de recursos humanos.

Estos modelos deben tender a incrementar el valor de contribución de los colaboradores en la empresa. Si, hoy por hoy, los colaboradores constituyen el gran diferenciador de competitividad de las empresas, y constituyen estratégicamente el hilo conductor que nos lleva desde el negocio y sus resultados hacia el área y sus acciones, y nos regresa a la estrategia de la empresa con contribuciones medibles de valor.

Las pymes deben urgentemente entender, que sus colaboradores son su fuente de ventaja competitiva y que se debe crear valor con su gente. Son las personas que toman decisiones las que añaden valor económico a la empresa o se lo quitan. Son ellas las que definen para bien o para mal la totalidad de los ingresos, costos y gastos. En este mundo global y exigente, el que lo hace bien, gana; el que lo hace mal, pierde. Esto explica por qué algunas pymes les van bien y a otras les va mal, a tal punto de provocarles su muerte. Los directivos de las pymes deben centrar su gestión en el talento y entender que el reto de las organizaciones es colectivo: todos aportan y comparten conocimiento.

Las pymes deben funcionar en escenarios de responsabilidad social corporativa, de valores organizacionales y de ética de sus directivos. Resulta muy evidente la importancia de promover esa cultura con estructuras colaborativas. Y estas estructuras colaborativas deben ser de organizaciones más horizontales, centradas en problemas reales, comprometidas con el entorno y enfocadas a la mejora permanente; pero también de directivos capaces de dinamizar los procesos de cambio que la realidad impone.

Por más que estén cambiando los tiempos, se sigue hablando con demasiada frecuencia de “jefes autoritarios”. Si bien todos son distintos, comparten unos rasgos en común: Creen en la jerarquía, están concentrados en su carrera profesional, dan órdenes, penalizan los errores, llevan máscara (basan su identidad en el nombre del puesto que ostentan), se atribuyen todo el mérito, y son desconfiados y muy controladores.

Para que las pymes puedan permanecer, crecer y desarrollarse en el actual escenario macroeconómico, es necesario que sus directivos y gestores reconozcan que la principal fuente de riqueza de sus empresas es su capital humano. Es decir, el talento, la creatividad, la pasión, la motivación y la inteligencia de las personas que trabajan en ellas, más que nada porque es lo único que no puede copiarse, automatizarse ni digitalizarse, ni tampoco deslocalizarse a países emergentes con mano de obra más barata.

La nueva realidad laboral y macroeconómica requiere de directivos y gestores que sepan desarrollar el potencial, el talento y la creatividad de sus colaboradores para poder generar valor en sus empresas. Pero para que ello sea posible, se requiere que las pymes sean dirigidas o gestionadas por personas que sepan quienes son y cuáles son sus verdaderos propósitos de vida, de manera que puedan desplegar todo su potencial al servicio del bien común de la sociedad. Pero para generar valor se requiere trabajar con un modelo de negocio y, este último, señala y describe las bases o cimientos en que la empresa crea, entrega y captura valor.

Así, el modelo de negocio contiene formas de hacer las cosas mediante una estrategia que se aplicará en la organización como un todo: estructuras, procesos y sistemas. Se requiere diseñar, probar y ejecutar una estrategia de generación de valor que permita, entre otras cosas, producir diferenciación de la empresa con respecto a su competencia.

El directivo, administradores y/o gestor de pymes necesita innovar permanentemente en los modelos de negocio que formula y desarrolla en la empresa. Es común que las pymes que trabajan con modelos de negocio piensen que es el único factible de desarrollar o, si les está yendo bien, para que cambiarlo o modificarlo.

Es esencial que los directivos, administradores y/o gestores de pymes piensen que no hay un único modelo de negocio y que las oportunidades y opciones que

enfrentan las organizaciones económicas son innumerables y, desde luego, sólo se deben descubrir.

Para generar valor hay que encontrar la singularidad, como una diferenciación con respecto a la competencia, basada en un método ya estructurado y articulado.

Las pymes deben pensar constantemente en cómo crear valor y construir nuevas empresas o en cómo mejorar o transformar la empresa. Se debe buscar permanentemente formas innovadoras de hacer negocios para dejar atrás los modelos anticuados o caducos.

Las empresas que se mantienen con modelo anticuados de negocios se enfrentan, cada vez con mayor frecuencia, a empresas con innovadores modelos de negocios que sustituyen a otras que se van desmoronando. La innovación en modelos de negocios consiste en crear valor para las empresas, los clientes, la sociedad, es decir, en reemplazar los modelos obsoletos.

Para que las pymes puedan crear valor deben buscar, implementar y desarrollar modelos de solución de negocios que les permita convertir a sus colaboradores y su respectiva administración en una potencial fuente de ventaja competitiva. Es necesario, eso sí, alinear el concepto de competencias entre los directivos, administradores y/o gestores de pymes.

El concepto de competencias contiene el conocimiento y habilidades requeridos para crear valor a la empresa. No se debe confundir las competencias con las aptitudes y actitudes que las pymes hoy asocian como una cualidad del empleado y no atributos que estén al servicio de un resultado. Lo anterior nos conduce a establecer que, antes de producir un adecuado sistema de competencias, se debe definir en forma clara lo que se requiere saber y las actividades a desarrollar para lograr un resultado esperado.

Es necesario que las pymes centren su estructura de competencias humanas considerando previamente el tipo de empresa, los procesos involucrados y los resultados esperados e, indudablemente, debe contener los conocimientos y habilidades en el puesto a desarrollar y sus responsabilidades implícitas.

En otras palabras, estructurar un sistema de competencias alineados con la empresa y a los resultados esperados. Solo así, se podrá crear valor mediante la administración del talento dentro de la organización, mediante adecuados planes

de capacitación, compensación, desarrollo, condiciones laborales y, por sobre todo, estimulando estilos gerenciales que apoyen permanentemente la canalización de las competencias requeridas.

Con todas las competencias identificadas y bien definidas, se puede comenzar a administrar a las personas tomando como base las competencias, que, en otras palabras, permite valorar los logros y comportamientos, compensando a los colaboradores de acuerdo con sus resultados logrados, capacitando y desarrollando a los empleados de acuerdo en la parte deficitaria de lo que debería tener y lo que realmente tiene.

Generar un modelo de negocios que permita crear valor con el talento permitirá a las pymes elevar su competitividad y desarrollarse en un escenario global y muy complejo de las empresas.

Los colaboradores talentosos, por lo tanto, son en la actualidad factores que no son transferibles, vale decir, que no lo puede tener una empresa en particular y la competencia que enfrenta a la vez. Es cierto, todas las empresas pueden generar talento, pero un colaborador talentoso específico no estará disponible para más de una empresa, a menos que la empresa en que desarrolla sus funciones permita que ese colaborador talentoso abandone la organización, dado que no fue capaz de retenerlo.

Las pymes deben medir constantemente todos sus procesos si pretenden crecer, desarrollarse y permanecer en el mercado en forma competitiva. Una empresa que no puede o no sabe medir le será imposible conocer dónde empezar a mejorar su gestión. La importancia y beneficios de la medición de la actuación de los colaboradores es clara para las organizaciones: Permite el control del desempeño facilitando su corrección y se cuida permanentemente la productividad.

Con los indicadores definidos se puede, para el primer caso, rediseñar las cargas de trabajo de un determinado puesto, cambiar los estilos de supervisión, apoyar el proceso de aprendizaje y de capacitación, cambiar o modificar algunas políticas empresariales, eliminar algunas prácticas improductivas dentro de la organización, entre otras.

Para el segundo caso, la productividad, mediante la premiación por su concreción. Es posible concluir, que las acciones estratégicas del área de Recursos Humanos van dirigidas al logro de que cada colaborador tenga y

desarrolle las competencias necesarias y suficientes para contribuir en la generación de valor en la organización económica en que trabaja. Pero para que ello sea posible, su descripción de cargo debe, necesariamente estar alineada a la estrategia de negocio formulada, implementada y desarrollada por la empresa.

## **19.4. Conclusiones**

La alta mortandad de las pymes tiene una relación directa por la incapacidad de las empresas de reaccionar con habilidad, flexibilidad y rapidez a los desafíos competitivos actuales. Estas exigencias son producto de las necesidades cambiantes de los consumidores, de las continuas innovaciones que llegan al mercado y de la extremada dificultad de generar valor, como consecuencia de los movimientos de unos competidores que deben hacer frente a unos mercados cada vez más complejos y rivalizados.

Por otro lado, en teoría ninguna empresa debería siquiera funcionar sin antes de averiguar la viabilidad de su proyecto de negocio a desarrollar; sin embargo, son pocas en la realidad las que en verdad se aseguran correctamente de lo que van a emprender. Las pymes mueren porque trabajan con modelos de negocios obsoletos y no son capaces de asumir que la sociedad en general es “su cliente y/o consumidor”, a quien deberá orientar su trabajo y satisfacer.

Las pymes no son capaces de ir más allá de producir y distribuir valor a sus clientes y dueños del capital, e integrar a los colaboradores, proveedores y a toda la comunidad dentro del “grupo de interés” de la empresa. Más aun, las empresas que engrosan las cifras de mortalidad de las pymes son incapaces de reconocer a sus colaboradores como el activo fundamental con competencias distintivas, que permite a la organización generar ventajas comparativas y con ello valor.

El gran reto que enfrentan las empresas en la actualidad es lograr que sus colaboradores puedan crear valor y, por ende, ser más productivos. Y básicamente ello es posible si la empresa logra alinear la estructura organizacional a la estrategia seleccionada, implementada y desarrollada. Ello nos conduce a la necesidad de que la empresa tenga una organización que requiere y no la que tiene.

Congruente con lo anterior, se requiere diseñar y adoptar estructuras organizacionales convenientes y favorables para todos los procesos que requiere manejar la empresa. Para producir una condición de competitividad, la empresa

debe diseñar adecuadas descripciones de cargos, con descripciones claras de su aporte a la generación de valor, de los objetivos esperados de su ejecución, de todas las actividades asociadas y sus respectivos indicadores de resultados.

Las pymes requieren urgentemente que su área de Recursos Humanos genere portafolios de productos y/o servicios que les permita crear valor y definan cómo producirlo. Para ello se requiere entender que el valor se mide en los resultados obtenidos por la empresa. Consecuente con lo anterior, es necesario que el área de Recursos Humanos tenga pleno conocimiento de la empresa como negocio, de la estrategia formulada e implementada en la organización y que define su actuar presente y futuro, de todos los procesos involucrados, de su cartera de clientes y de sus factores diferenciales que le permiten o permitirán a la empresa producir valor.

Este conocimiento le permite al área de Recursos Humanos el insumo para capturar información e identificar las múltiples necesidades potenciales de todos los clientes internos de la organización y, con ello, establecer y construir el portafolio de productos y/o servicios de valor.



## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**



- Abad, M. (2024). Análisis de los efectos de las certificaciones sostenibles en las exportaciones ecuatorianas de cacao, periodo 2018-2022. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/22526/1/T-UCSG-PRE-ESP-CCE-35.pdf>
- Alcivar-Soria, E. E. (2024). Responsabilidad Social Corporativa como Estrategia para Mejorar el Rendimiento Empresaria. *Revista Científica Zambos*, 3(2), 31-47. <https://revistaczambos.utelvtsd.edu.ec/index.php/home/article/view/16/29>
- Ayala, C. (2021). La Responsabilidad Social Corporativa: concepto, ámbito de aplicación, grupos de interés y objetivos. *Anuario Jurídico Y Económico Escurialense*, (54), 173-198. <https://publicaciones.rcumariacristina.net/AJEE/article/view/462>
- Capito, J. (2025). La responsabilidad social empresarial en el contexto latinoamericano. *Revista Episteme & Praxis*, 3(1), 116-124. <https://epistemeypraxis.org/index.php/revista/article/view/81/77>
- Cedeño Pinargote, J., Alejandro Lindao, C., Álvarez Plua, H., & Domo Mendoza, I. H. (2021). Gestión estratégica de la responsabilidad social y la ética en las empresas de dotación de producción primaria (empresas petroleras). *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 9(1), 34-42. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/7485/1/UPSE-RCP-2021-Vol.9-No.1-005.pdf>
- Comercialización sostenible sin deforestación Guía práctica para el cumplimiento del Reglamento de la Unión Europea sobre comercialización legal y libre de deforestación (EUDR). (s.f). [https://zerodeforestationhub.eu/wp-content/uploads/2024/06/Folleto\\_SAFE\\_web.pdf](https://zerodeforestationhub.eu/wp-content/uploads/2024/06/Folleto_SAFE_web.pdf)
- Curi, M. (2020). "Dimensiones del Desarrollo Sostenible en America Latina". <https://www.ffla.net/wp-content/uploads/2021/03/dimensiones-del-desarrollo-sostenibleen-america-latina.pdf>
- Díaz, E., Méndez, M., & Miró, P. (2025). La Sostenibilidad Corporativa: Un Pilar Estratégico para el Desarrollo Sostenible y la Competitividad Empresarial. *European Public & Social Innovation Review*. 10, 1-18. <https://epsir.net/index.php/epsir/article/view/795>

- European Forest Institute (EFI). (2022). Diagnóstico de la cadena de valor del cacao, y mapeo de los indicadores y sistemas de información existentes. [https://euredd.efi.int/wp-content/uploads/2022/09/Informe-1\\_Diagnostico-cadena-Cacao\\_Ecuador.pdf](https://euredd.efi.int/wp-content/uploads/2022/09/Informe-1_Diagnostico-cadena-Cacao_Ecuador.pdf)
- Flores-Ortiz, M. V., Vega-López, A., & Chávez-Moreno, A. (2016). La responsabilidad social empresarial como factor de competitividad en la industria maquiladora de Tijuana, B.C., México. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 9(4), 65-77. <https://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v9n4-2016/RIAF-V9N4-2016-6.pdf>
- Gonzalez, M. (2025). Análisis de estrategias de responsabilidad social empresarial en PYMES del sector agroindustrial en Guayaquil. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/30329/1/UPS-GT006326.pdf>
- Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica. (2 de Febrero de 2022). Ecuador exportó cacao producido de manera sostenible y libre de deforestación. Boletín N° 040. <https://www.ambiente.gob.ec/ecuador-exporto-cacao-producido-de-manera-sostenible-y-libre-de-deforestacion/>
- OCDE. (2022). Conducta empresarial responsable en el sector agrícola en América Latina y el Caribe. <https://mneguidelines.oecd.org/conducta-empresarial-responsable-en-el-sector-agricola-en-america-latina-y-el-caribe.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (24 de Junio de 2020). FAO en Ecuador | El encanto del chocolate de origen ecuatoriano. <https://www.fao.org/ecuador/noticias/detail-events/es/c/1295417/>
- Ormaza Andrade, J., Ochoa Crespo, J., Ramírez Valarezo, F., & Quevedo Vásquez, J. (2020). Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la Agenda 2030. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 26(3). <https://www.redalyc.org/journal/280/28063519009/28063519009.pdf>
- Pacari. (s.f.). Obtenido de Sobre Pacari: <https://chocolatpacari.fr/sobre-pacari/>

- Pérez, V. (2022). Responsabilidad Social Empresarial En Las Empresas Agrícolas Vista Desde La Teoría Institucional. *Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*, 14(20), 24-54. <https://revistas.uclave.org/index.php/teacs/article/view/4075/2641>
- Pino Peralta, S. L., Aguilar Azuero, H. R., & Sisalema Morejón, L. A. (2018). La denominación de origen para cacao arriba. En busca del Santo Grial. *Revista Espacios*, 39(16), 13. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n16/18391613.html>
- Plua, Estrada, Cusme, & Tenelema. (2024). Cadena de valor sostenible: Pymes cacaoteras ecuatorianas. *Código Científico Revista De Investigación*, 5(E3), 939-962. <https://revistacodigocientifico.itslosandes.net/index.php/1/article/view/352>
- PROAmazonía. (5 de Enero de 2023). Ecuador presenta al mundo su cacao amazónico sostenible, libre de deforestación. <https://www.proamazonia.org/ecuador-presenta-al-mundo-su-cacao-amazonico-sostenible-libre-de-deforestacion/>
- Rivas, M., & Solórzano, S. (2022). La responsabilidad social en las empresas exportadoras de cacao de la provincia de El Oro en el 2022. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(3), 283-296. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9124191.pdf>
- Sánchez, A. (2023). La Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador. Universidad Espíritu Santo – Ecuador. <https://uees.edu.ec/descargas/libros/2023/la-responsabilidad-social-empresarial-en-ecuador.pdf>
- Sánchez, J., Gavilanez, M., Inuasti, R., & Inuasti, D. (2025). Responsabilidad social empresarial en entornos transcomplejos: retos y oportunidades para las empresas. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/5044?articlesBySimilarityPage=13>
- Mendoza Vargas, E. Y., Escobar Terán, H. E., & Boza Valle, J. A. (2024). Análisis del sector cacaotero ecuatoriano desde su cadena de valor. *Religación*, 9(14). <https://revista.religacion.com/index.php/religacion/article/view/1200>

- Rikolto. (2024). Fortaleciendo el sector de cacao en Ecuador. <https://latinoamerica.rikolto.org/proyectos/fortaleciendo-el-sector-de-cacao-en-ecuador>
- Flores, J (2023). ANÁLISIS DE LA CADENA DE VALOR DEL BANANO (*Musa paradisiaca*) EN ECUADOR Y OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA ALCANZAR LA SOSTENIBILIDAD. <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/23700/1/CD%2013008.pdf>
- Gómez, L. (2025). Modelo conceptual para la trazabilidad del proceso del café basado en tecnología Blockchain. Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/29954/1/UPS-GT006117.pdf>
- Torres, R. S. (s.f.). bananaexport. Obtenido de bananaexport: [https://bananaexport.com/2024/01/14/consenso-entre-productores-y-exportadores-por-el-precio-del-banano-en-2023-no-se-refleja-en-la-firma-de-contratos-para-2024/?utm\\_source](https://bananaexport.com/2024/01/14/consenso-entre-productores-y-exportadores-por-el-precio-del-banano-en-2023-no-se-refleja-en-la-firma-de-contratos-para-2024/?utm_source)
- FLOCERT. (2024). Annual Complaints Statistics 2024. <https://www.flocert.net/app/uploads/2025/04/Complaints-Management-Statistics-2024.pdf>
- Loaiza, K. E. R., & Luzuriaga, F. V. B. (2024). Impacto de la Certificación Comercio Justo como Herramienta de Internacionalización de Empresas Exportadoras de Banano de la Provincia El Oro. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), Article 4. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i4.12837](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12837)
- Ecuador, M. d. (2025). agrocalidad. Obtenido de agrocalidad: <https://www.agrocalidad.gob.ec/>
- ONU. (23 de diciembre de 2024). unctad. Obtenido de unctad: <https://unctad.org/es/news/cadenas-de-valor-del-cafe-mejorando-la-trazabilidad-en-america-latina>
- UNCTAD. (7 de 2 de 2024 ). agriculturadigital. Obtenido de agriculturadigital: <https://agriculturadigital.cepal.org/es/publicaciones/aporte-de-las-tics-la-reduccion-de-la-deforestacion-trazabilidad-del-cacao-en-ecuador>

- [1] Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2024). Nota sobre trazabilidad del cacao en Ecuador. Disponible en: <https://agriculturadigital.cepal.org/sites/default/files/2024-06/Nota%20sobre%20Trazabilidad%20del%20cacao%20en%20Ecuador.pdf>
  - [2] AGROCALIDAD. (2025). Ecuador avanza en trazabilidad de cacao con nuevo sistema de registro para exportación bajo normativa europea. Recuperado de: <https://www.agrocalidad.gob.ec/ecuador-avanza-en-trazabilidad-de-cacao-con-nuevo-sistema-de-registro-para-exportacion-bajo-normativa-europea/>
  - [3] Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2024). Informe sobre trazabilidad en la cadena del café. Disponible en: [https://procurement-notice.undp.org/view\\_file.cfm?doc\\_id=173930](https://procurement-notice.undp.org/view_file.cfm?doc_id=173930)
  - [4] Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2024). Análisis de capacidades institucionales en trazabilidad agroalimentaria. En línea: [https://procurement-notice.undp.org/view\\_file.cfm?doc\\_id=173932](https://procurement-notice.undp.org/view_file.cfm?doc_id=173932)
  - [5] Universidad Politécnica Salesiana. (2024). Implementación de blockchain en la trazabilidad del café. Repositorio institucional: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/29954/1/UPS-GT006117.pdf>
- Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca. (2020). COVID-19: IMPACTO EN LAS EXPORTACIONES DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑOS PRODUCTORES AFECTACIONES, DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES. <https://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/2020/12/Doc-completo-Impacto-Exportaciones-EPS.pdf>
- Global Standards. (01 de Abril de 2022). ISO 22005 - TRAZABILIDAD EN LA CADENA DE ALIMENTOS. Obtenido de <https://www.globalstd.com/blog/trazabilidad-en-la-cadena-de-alimentos/>
- OECD. (2022). Transparencia fiscal y cooperación internacional. Obtenido de <https://www.oecd.org/en/topics/tax-transparency-and-international-cooperation.html>

- Ríos Loaiza, K., & Benítez Luzuriaga, F. (03 de Agosto de 2024). Impacto de la Certificación Comercio Justo como Herramienta de Internacionalización de Empresas Exportadoras de Banano de la Provincia El Oro. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/12837/18543>
- UNCTAD. (2024). Transporte, logística y facilitación del comercio. Obtenido de <https://unctad.org/topic/transport-and-trade-logistics>
- Avalos, J; Cepeda, P; Costales, R; Slusarcysk, M. (2022). La cadena de valor con enfoque de Economía Popular y Solidaria y su contribución al desarrollo económico rural. Caso cadena de la papa en Riobamba, Ecuador. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8354952>
- Lara, O. (2024). La cadena de valor en las empresas. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2736>
- Acosta, M., Lovato, S., y Buñay, J. (2018). La responsabilidad social corporativa y su rol en las empresas ecuatorianas. *Lasallista de Investigación*, 15(2), 105-117. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n2a8>. <https://www.redalyc.org/journal/695/69559233009/html/>
- Ayala del Pino, C. (2021). Responsabilidad Social Corporativa: concepto, ámbito de aplicación, grupos de interés y objetivos. *Anuario jurídico y económico escurialense*, 54, 173–198. <https://doi.org/10.54571/ajee.462>
- Herrera Acosta, J. F., Vásquez Torres, M. del C., & Ochoa Ávila, E. (2020). La evolución de la responsabilidad social empresarial a través de las teorías organizacionales. *Visión de futuro*, 24,2 (Julio-Diciembre), 82–104. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2020.24.02.003.es>
- International Organization for Standardization. (2020). ISO 26000 Social responsibility. ISO. <https://www.iso.org/iso-26000-social-responsibility.html>
- Jiménez Hidalgo, G. F., Intriago Mora, M. B., Escobar Terán, H. E., & Bravo Verduga, J. E. (2024). Responsabilidad Social Empresarial en el Ecuador: abordaje desde la Agenda 2030. *GADE: Revista Científica*, 4(4), 37–55. <https://doi.org/10.63549/rg.v4i4.488>

- Luelmo Millán, M. A. (2021). Responsabilidad social y sostenibilidad corporativas: hacia una necesaria y urgente superación de ambos conceptos. *Revista de Derecho de la UNED (RDUNED)*, 27, 619–668. <https://doi.org/10.5944/rduned.27.2021.31098>
- Navas-Olmedo, W., Casa-Toapanta, N., & Chisag-Quimbata, G. (2023). La responsabilidad social empresarial medida por la Norma ISO 26000. Caso de estudio. *REVISTA DE INVESTIGACIÓN SIGMA*, 10(01). <https://doi.org/10.24133/ris.v10i01.2928>
- Ormaza Andrade, J., Ochoa Crespo, J., Ramírez Valarezo, F., & Quevedo Vázquez, J. (2020). Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la Agenda 2030. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI(3), 175-193. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i3.33241>
- Parrales Zumba, C. G., Trelles Vera, G. M., & González Illescas, M. L. (2021). La responsabilidad social empresarial y su papel estratégico en la competitividad de las empresas exportadoras internacionales: Repositorio.ulvr.edu.ec. Yachana, 10(2). <https://doi.org/10.62325/10.62325/yachana.v10.n2.2021.670>
- Patagonia. (2024). Our Environmental & Social Responsibility Programs. <https://www.patagonia.com/our-footprint/>
- Pecho Rivera, C., Cotrina Aliaga, J. C., Lancho Sánchez, J. L., & Ulfe Vega, J. M. (2021). Responsabilidad social empresarial y el cuidado del medio ambiente. *Revista Iberoamericana de educación*. <https://doi.org/10.31876/ie.vi.100>
- Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2011). Creating Shared Value. *Harvard Business Review*, 89(1/2), 62-77.
- Ruiz-Acosta, L. E., Camargo-Mayorga, David André, & Muñoz-Murcia, N. Marcela. (2020, July 2). Vista de Relación entre responsabilidad social empresarial y rentabilidad: Una revisión de literatura. Encuentros. <http://ojs.uac.edu.co/index.php/encuentros/article/view/2406/2321>
- Unilever. (2023). Sustainable Living Plan. <https://www.unilever.com/sustainable-living/>
- Valenzuela Fernández, L., Jara-Bertin, M., & Villegas Pineaur, F. (2015). PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, REPUTACIÓN

CORPORATIVA Y DESEMPEÑO FINANCIERO. RAE, 55(3), 329–344. <https://doi.org/10.1590/s0034-759020150308>

- Vargas, J. (2021). Innovación social: ¿Nueva cara de la responsabilidad social? conceptualización crítica desde perspectiva universitaria. *Ciencias* <https://www.redalyc.org/journal/280/28066593030/html/Sociales>, 27(2), 435-450
- Vergara, A., & Olalla, A. (2020). Responsabilidad social corporativa RSC y su impacto en el rendimiento económico de las principales Empresas en Ecuador. *Revista Espacios*, 41(10).
- Berens, B., Bohlender, M., Dietmann, H., Krisam, C., Kulyk, O., & Volkamer, M. (2023). Cookie disclaimers: Dark patterns and lack of transparency. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.cose.2023.103507>
- Heredia, D., & Villarreal, F. (2022). El comercio electrónico y su perspectiva en el mercado ecuatoriano. Obtenido de <https://comhumanitas.org/index.php/comhumanitas/article/view/333/294>
- Nouwens, M., Liccardi, I., Veale, M., Karger, D., & Kagal, L. (2020). Dark Patterns after the GDPR: Scraping Consent Pop-ups and Demonstrating their Influence. Obtenido de <https://people.csail.mit.edu/ilaria/papers/Midas-MITCHI2020.pdf>
- Tiwana, A. (2018). Platform Ecosystems Aligning Architecture, Governance, and Strategy. Obtenido de [file:///C:/Users/vicen/Downloads/toaz.info-platform-ecosystems-aligning-architecture-governance-and-strategy-pr\\_5ef48ecc1b6d229ba549ddb0b2cccbea.pdf](file:///C:/Users/vicen/Downloads/toaz.info-platform-ecosystems-aligning-architecture-governance-and-strategy-pr_5ef48ecc1b6d229ba549ddb0b2cccbea.pdf)
- Smith, J., Dinev, T., & Xu, H. (2011). INFORMATION PRIVACY RESEARCH: AN INTERDISCIPLINARY REVIEW. Obtenido de <https://misq.umn.edu/skin/frontend/default/misq/pdf/appendices/2011/SmithDinevXuAppendices.pdf>
- Smedlund, A., Turkama, P., & Ikävalko, H. (2018). Digital Health Platform Complementor Strategies and Effectual Reasoning. Obtenido de [https://www.scirp.org/pdf/JSSM\\_2018073016291175.pdf](https://www.scirp.org/pdf/JSSM_2018073016291175.pdf)
- Guaña-Moya, J., & Chipuxi-Fajardo, L. (2023). Impacto de la inteligencia artificial en la ética y la privacidad de los datos. *RECIAMUC*, 7(1),

- 923–930. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.\(1\).enero.2023.923-930reciamuc.com](https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.(1).enero.2023.923-930reciamuc.com)
- Rieger, S., & Sinders, C. (2020). Dark Patterns: Regulating Digital Design. Obtenido de <https://www.interface-eu.org/storage/archive/files/dark.patterns.english.pdf>
- KPMG. (2023, octubre 10). La privacidad en el nuevo mundo de la Inteligencia Artificial. <https://kpmg.com/es/es/informes-publicaciones/2023/10/privacidad-nuevo-mundo-inteligencia-artificial.html>KPMG
- Yang, L., Tian, M., Xin, D., Cheng, Q., & Zheng, J. (2024). AI-Driven Anonymization: Protecting Personal Data Privacy While Leveraging Machine Learning. arXiv preprint arXiv:2402.17191. <https://arxiv.org/abs/2402.17191>arXiv
- Radanliev, P., & Santos, O. (2023). Ethics and Responsible AI Deployment. arXiv preprint arXiv:2311.14705. <https://arxiv.org/abs/2311.14705>arXiv
- Forero Franco, L. J. (2023). La era digital y el derecho de la competencia: Una mirada a los desafíos de la regulación. *Revista Vía Iuris*, 35, 96–137. <https://doi.org/10.37511/viaiuris.n35a3>
- brzovic Del Fierro, J. (2022). Repositorio UDD. Atracción y retención de talento y su influencia en el compromiso organizacional: detección de variables claves en contextos disruptivos. <https://repositorio.udd.cl/server/api/core/bitstreams/ff96164e-2f7b-46c4-821a-ddd52298e282/content>
- Chávez Intriago, E. (07 de Febrero de 2023). Propuesta de atracción y retención del talento de la generación millennials. <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/3a3a4dd4-19c5-4ad5-a49a-97c7c98b5828/content>
- Enhancement of Internal. (s.f.). Business Relevance Enhancement of Internal Competence. [https://samsungsd.com/upload/download/sustainable-management/2015\\_SR\\_Enhancement\\_of\\_Internal\\_Competence\\_English.pdf](https://samsungsd.com/upload/download/sustainable-management/2015_SR_Enhancement_of_Internal_Competence_English.pdf)

- Meneses Pinto, K. (1 de Julio de 2019). Core. Estrategias de atracción y retención del talento humano para disminuir la rotación de personal. <https://core.ac.uk/download/pdf/286064376.pdf>
- Suarez, P. (21 de Febrero de 2025). El impacto de la sostenibilidad social en la gestión del talento. <https://revistarecursoshumanos.com/2025/02/21/el-impacto-de-la-sostenibilidad-social-en-la-gestion-del-talento/>
- "Sostenibilidad en Mercados Emergentes". (2008). Caracas, Venezuela.
- Esteban-Salvador M. Luisa, G.-C. A.-S. (2019). Prácticas de RSE en cooperativas. Experiencias y resultados mediante el estudio de casos. Campus de Teruel, Zaragoza, España. doi:10.7203/CIRIEC-E.97.11043
- Samsung. (s.f.). Samsung CSR. <https://csr.samsung.com/es-mx/localMain.do>
- Sony. (s.f.). Desecho de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (WEEE), residuos de baterías y residuos de embalajes. <https://www.sony.es/electronics/eco/gestion-medioambiental>
- Soto, J. P. (Abril de 2023). Responsabilidad social empresarial y su efecto en el desempeño financiero : Evidencia para compañías de mercados emergentes. Santiago de Chile, Chile. doi:10.58011/8nq5-pq56
- Guillermo, C. J. J. (s. f.). Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-63462007000200006#:~:text=%2D%20Fase%20primera,realizaci%C3%B3n%20de%20actividades%20filantr%C3%B3picas%20puntuales](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-63462007000200006#:~:text=%2D%20Fase%20primera,realizaci%C3%B3n%20de%20actividades%20filantr%C3%B3picas%20puntuales)
- Zorgle, T. (2024, 14 diciembre). When Did CSR Become a Thing? Tracing the Evolution of Corporate Social Responsibility | Zorgle. Digital Skills For Everyone. <https://zorgle.co.uk/when-did-csr-become-a-thing-tracing-the-evolution-of-corporate-social-responsibility/>
- Sostenibilidad, R. (2025, 15 abril). Evolución de la responsabilidad social empresarial (RSE) y sostenibilidad en las empresas. Pacto Mundial. <https://www.pactomundial.org/noticia/evolucion-de-la->

responsabilidad-social-empresarial-rse-y-sostenibilidad-en-las-empresas/#:~:text=%20Primeros%20a%C3%B1os%20de%20la%20RSE%20en,%20Revoluci%C3%B3n%20de%20la%20sostenibilidad%20empresarial%20(2020%2DActualidad)

The 4 main types of corporate social responsibility your business should consider (and why). (s. f.). [https://benevity-com.translate.google.com/resources/types-of-corporate-social-responsibility?\\_x\\_tr\\_sl=en&\\_x\\_tr\\_tl=es&\\_x\\_tr\\_hl=es&\\_x\\_tr\\_pto=sge#:~:text=as%20a%20whole,-,What%20are%20the%20four%20types%20of%20corporate%20social%20responsibility?,philanthropic%20responsibility%20and%20economic%20responsibility.](https://benevity-com.translate.google.com/resources/types-of-corporate-social-responsibility?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=sge#:~:text=as%20a%20whole,-,What%20are%20the%20four%20types%20of%20corporate%20social%20responsibility?,philanthropic%20responsibility%20and%20economic%20responsibility.)

De Marchán, Y. P. (2024, 13 diciembre). Responsabilidad social y empresarial en la era digital: Un enfoque desde la sustentabilidad.

<https://revista.uny.edu.ve/ojs/index.php/honoris-causa/article/view/569>

Macias, M., Tamayo, M., & Paredes, M. (2019, 17 junio).

RESISTANCE TO CHANGE IN ORGANIZATIONS: PROPOSAL TO

MINIMIZE.<https://www.palermo.edu>

[https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr19/PBR\\_19\\_02.pdf](https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr19/PBR_19_02.pdf)

Maldonado, & Fernando. (2023, 18 octubre). RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA ERA DIGITAL: DESAFÍOS y OPORTUNIDADES.

ResearchGate. Recuperado 15 de mayo de 2025, de

<https://editoraartemis.com.br/catalogo/post/responsabilidad-social-en-la-era-digital-desafios-y-oportunidades>

Maqbool, M. (s. f.). Technology and Social Good How to Leverage Online Platforms in CSR.

<https://www.communityforce.com/technology-and-social-good-how-to-leverage-online-platforms-i>

Novotny, T. (2025, 29 abril). Comprender los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI). Sedex.

<https://www.sedex.com/es/blog/comprender-estandares-gri->

informes- sostenibilidad/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20son%20los%20Est%C3%A1ndares%20GRI,funci%C3%B3n%20de%20sus%20temas%20materiales.

Plaza, B. L. (2025, 10 febrero). Resistencia al cambio organizacional: Algunas causas y propuestas para manejarla. Centro Interamericano de Administraciones Tributarias. <https://www.ciat.org/resistencia-al-cambio-organizacional-algunas-causas-y-propuestas-para-manejarla/#:~:text=La%20resistencia%20al%20cambio%20puede%20tener%20varios%20efectos%20negativos%20en,miedos%20y%20preocupaciones%20los%20distran>.

Sydle. (2024, 13 diciembre). Due diligence: ¿qué es y cómo llevarla a cabo correctamente? Blog SYDLE. <https://www.sydle.com/es/blog/due-diligence-6504a63d697d3e430ad9a90a>

Calvo, P. (05 de 11 de 2014). Ética empresarial, responsabilidad social y bienes comunicativos. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-66492014000200008](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-66492014000200008)

Edwin César, S. D. (21 de 12 de 2022). Ética en los negocios y responsabilidad social empresarial: un análisis de gestión administrativa del sector comercial. Obtenido de [doi.org/10.33386/593dp.2022.6-1.1606](https://doi.org/10.33386/593dp.2022.6-1.1606)

Herrera, H. M. (s.f.). Responsabilidad social. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/04/Responsabilidad-social-y-etica-empresarial.pdf>

Lahoz, E. (14 de 06 de 2022). Ética en la empresa: ¿qué es y por qué es tan necesaria? Obtenido de <https://dkv.es/corporativo/blog-360/negocio-responsable/gobernanza/etica-empresarial>

Marrugo, N. (s.f.). La Ética Empresarial y La Responsabilidad Social Corporativa en La Empresa Del Siglo XXI. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/421219067/La-Etica-Empresarial-y-La-Responsabilidad-Social-Corporativa-en-La-Empresa-Del-Siglo-XXI>

- Pino, E. F. (11 de 03 de 2024). Philosophy and Managerial Ethics in XXI Century. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99318830003.pdf>
- Zulia, U. d. (11 de 05 de 2020). Ética en los negocios y responsabilidad social empresarial:. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28063519009/html/>
- Bagnoli, M., & Smith, C. A. (2020). The impact of corporate social responsibility on firm value: An analysis of the moderating role of reputation. *Business Ethics: A European Review*, 29(1), 1-15.
- Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120.
- Brown, M. E., & Treviño, L. K. (2006). Ethical leadership: A review and future directions. *Leadership Quarterly*, 17(6), 595-616.
- Cai, Y., Jo, H., & Kim, H. K. (2022). The impact of corporate social responsibility on firm innovation: The mediating role of firm reputation. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 29(1), 133-145.
- Capgemini. (2025). Principales tendencias de consumo en 2025 e información práctica para marcas y minoristas. Recuperado de <https://www.capgemini.com/co-es/insights/biblioteca-de-investigacion/tendencias-de-consumo-en-2025/>
- Castro Suárez, G. C. (2023). El papel de la ética en la toma de decisiones empresariales. *Nexus Research Journal*, 2(1), 25-34. <https://doi.org/10.62943/nrj.v2n1.2023.8>
- Columbares, R. S. C. (2023, noviembre 10). Evolución de la RSC: un vistazo histórico. Columbares. <https://www.columbaresrsc.org/evolucion-de-la-rsc-un-vistazo-historico/>
- Cornejo, A. (2019, junio 11). Capitalismo consciente, responsabilidad social y sostenibilidad. Stakeholders; Stakeholders Sostenibilidad. <https://stakeholders.com.pe/stakeholders/capitalismo-consciente-responsabilidad-social-sostenibilidad-astrid-cornejo/>

- Deloitte. (2020). Global Human Capital Trends 2020: The social enterprise at work. Paradox as a pathway forward. Deloitte Insights.
- Eccles, R. G., & Serafeim, G. (2015). The business case for integrated reporting. *Journal of Applied Corporate Finance*, 27(2), 101-108.
- Elkington, J. (1997). *Cannibals with forks: The triple bottom line of 21st century business*. Capstone Publishing.
- Factorial. (2025). ISO 26000: Responsabilidad Social Empresarial según la norma internacional. Recuperado de <https://factorial.es/blog/iso-26000/>
- Friede, G., Busch, A., & Bassen, A. (2015). ESG and financial performance: Aggregated evidence from more than 2000 empirical studies. *Journal of Sustainable Finance & Investment*, 5(4), 210-233.
- Gao, L., & Yu, J. (2022). The impact of ESG performance on firms' cost of capital: Evidence from China. *Accounting & Finance*, 62(1), 1431-1463.
- Global Reporting Initiative (GRI). (s.f.). GRI Standards. Recuperado de <https://www.globalreporting.org/standards/>
- Granados Niebles, M., Estrada Echeverry, A., & Velasquez Vargas, G. A. (2024). La responsabilidad social corporativa como base ética para las empresas y su comportamiento frente al entorno social, medioambiental y económico. *Realidad Empresarial*, 17, 75-84. <https://doi.org/10.51378/reuca.v1i17.8012>
- Hur, W. M., Kim, H., & Kim, H. K. (2022). The moderating role of perceived CSR authenticity in the relationship between CSR and purchase intention. *Sustainability*, 14(4), 2110.
- Iglesias, O. (2023). Empresas con conciencia: la clave para el capitalismo de 'stakeholders'. Esade. <https://www.esade.edu/es/articulos/empresas-con-conciencia-la-clave-para-el-capitalismo-de-stakeholders>
- Khurram, M., Sarwar, F., & Iqbal, T. (2020). The impact of UN Global Compact principles on corporate social responsibility and firm performance. *Sustainability*, 12(23), 9831.

- Kim, H., & Ryu, Y. (2020). The effect of corporate social responsibility on employee satisfaction and organizational commitment: The mediating role of perceived organizational support. *Journal of Business Ethics*, 161(3), 643-657.
- Kumar, V., & Pansari, A. (2016). Mobile customer engagement: A conceptual framework and research agenda. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 44(3), 395-412.
- Kwon, S., Kim, H., & Kim, H. K. (2021). How corporate social responsibility affects consumer trust and purchase intention: The mediating role of perceived corporate reputation. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 58, 102319.
- Lozano, R., Nummert, A., & Ceulemans, K. (2021). The future of sustainability reporting: A review of the literature. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 28(5), 1403-1414.
- MQRInvestigar. (2025). Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector de la construcción de la ciudad de Cuenca. MQRInvestigar. Recuperado de <https://www.investigarmqr.com/2025/index.php/mqr/article/view/215>
- Ortiz-de-Mandojana, N., & Aguilera, R. V. (2021). Corporate social performance and firm resilience: The moderating role of environmental turbulence. *Strategic Management Journal*, 42(3), 481-507.
- Peloza, J., & Shang, J. (2022). The benefits of corporate social responsibility to customers: A review of research in marketing. *Journal of Business Ethics*, 175(1), 227-248.
- Piccolo, R. F., Greenbaum, R. L., Den Hartog, D. N., & Folger, R. (2020). The role of ethical leadership in fostering employee voice and silence: A moderated mediation model. *Journal of Applied Psychology*, 105(1), 1-17.
- Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2011). Creating shared value. *Harvard Business Review*, 89(1/2), 62-77.
- Rincón, Y. A., Caridad, M., & Salazar, C. (Eds.). (2017). Responsabilidad social en universidades de gestión privada en Barranquilla. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6369908>

- Saha, S., Kumar, R., & Kumar, S. (2020). Impact of sustainable manufacturing practices on firm performance: A mediating role of environmental and social performance. *Journal of Cleaner Production*, 255, 120286.
- Saka, C. B., Odewale, A. M., & Saka, E. T. (2021). ISO 26000 and Corporate Social Responsibility in Developing Countries: Challenges and Prospects. *Journal of Cleaner Production*, 278, 123891.
- Sánchez, C. (2020, marzo 12). RSC y Triple Bottom Line. CMI Business School. <https://www.cmiuniversal.com/rsc-triple-bottom-line/>
- United Nations Global Compact. (s.f.). About Us. Recuperado de <https://www.unglobalcompact.org/about>
- Wang, M., & Li, Y. (2021). Corporate social responsibility and financial performance: A meta-analysis. *Journal of Management*, 47(1), 253-278.
- Wang, X., Huddleston, P., & Gu, R. (2019). The effect of corporate social responsibility on firm performance in a financial crisis. *Journal of Business Ethics*, 156(4), 1055-1073.
- Zhang, M., Zhao, L., & Li, B. (2021). The impact of greenwashing on consumer purchase intention: The mediating effect of perceived green trust. *Journal of Cleaner Production*, 285, 124874.
- Chaudhuri, A., & Holbrook, M. B. (2001). The Chain of Effects from Brand Trust and Brand Affect to Brand Performance. *Journal of Marketing*, 65(2), 81–93. <https://doi.org/10.1509/jmkg.65.2.81.18255>
- Comisión Federal de Comercio (FTC). (2019, 24 de julio). FTC imposes \$5 billion penalty and sweeping new privacy restrictions on Facebook. Federal Trade Commission. <https://www.ftc.gov/news-events/news/press-releases/2019/07/ftc-imposes-5-billion-penalty-sweeping-new-privacy-restrictions-faceboo>
- Duff&Phelps (2020). An analysis of influencer marketing in the fast moving consumer goods (FMCG) industry. Face Value Report. [https://www.reasonwhy.es/media/library/face\\_value\\_report\\_duffphelps-kroll\\_rw.pdf](https://www.reasonwhy.es/media/library/face_value_report_duffphelps-kroll_rw.pdf)

- Eccles, R. G., Newquist, S. C., & Schatz, R. (2007). Reputation and Its Risks. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2007/02/reputation-and-its-risks>
- Edelman. (2022). 2022 Edelman Trust Barometer. <https://www.edelman.com/trust/2022-trust-barometer>
- Fombrun, C. J. (1996). *Reputation: Realizing Value from the Corporate Image*. Harvard Business School Press.
- Londoño-Cardozo, J. y Tello Castrillón, C. (2022). La ética del marketing en Colombia desde la mirada de algunos expertos de la academia. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 12(2), 197–212. <https://doi.org/10.19053/20278306.v12.n2.2022.15260>
- Orozco Martínez, I. (2020). De la ética empresarial a la sostenibilidad, ¿por qué debe interesar a las empresas? *The Anáhuac Journal*, 20(1), 76–105. <https://doi.org/10.36105/theanahuacjour.2020v20n1.03>
- Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO). (2022). Publicidad y ofertas comerciales. <https://www.gob.mx/profeco/documentos/publicidad-y-ofertas-comerciales>
- Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO). (2023, 18 de julio). Ofertas de datos ilimitados pueden ser publicidad engañosa. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/profeco/articulos/ofertas-de-datos-ilimitados-pueden-ser-publicidad-enganosa>
- Rodríguez Mendoza, L. E. (21 de junio de 2022). Las redes sociales, detonante del consumismo digital. *Conexión Externado*. <https://conexion.uexternado.edu.co/las-redes-sociales-comodetonante-del-consumismo-digital/>
- The Guardian. (2020, 25 de mayo). German court rules against Volkswagen in ‘dieselgate’ scandal. <https://www.theguardian.com/business/2020/may/25/german-court-rules-against-volkswagen-dieselgate-scandal>
- The Guardian. (2022, 14 de enero). UK competition watchdog targets fashion brands over greenwashing claims. <https://www.theguardian.com/business/2022/jan/14/dirty->

greenwashing-watchdog-targets-fashion-brands-over-misleading-claims

- Torres, F. G. (25-26 de abril de 2007). Cuestiones éticas del marketing. VIII Congreso Nacional e Internacional de Administración “Management: Visión Prospectiva” organizado por el Consejo Profesional de Ciencias Económicas (pp. 95–127).  
<https://core.ac.uk/download/pdf/235064881.pdf>
- Wilkie, W. L., & Moore, E. S. (2012). Expanding our understanding of marketing in society. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40, 53-73
- Altruistiq. (2024). H&M's Big Bet on Sustainable Supply Chains (And Why It's Working). Recuperado de: <https://altruistiq.com/state-of-sustainability/resource/h-ms-big-bet-on-sustainable-supply-chains-and-why-its-working>
- DM WebSoft LLP. (2023). The Rise of AI Ethics Boards: Implementing Accountability in Tech Companies. Recuperado de: <https://dmwebsoft.com/the-rise-of-ai-ethics-boards-implementing-accountability-in-tech-companies>
- Forbes Business Council. (2024). 20 essential steps for ethically leveraging AI in your business. *Forbes*.  
<https://www.forbes.com/councils/forbesbusinesscouncil/2024/04/16/20-essential-steps-for-ethically-leveraging-ai-in-your-business/>
- H&M Group. (n.d.). Responsible AI is better AI. Recuperado de: <https://hmgroup.com/our-stories/responsible-ai-is-better-ai/>
- H&M Group. (n.d.). Transparency. Recuperado de: <https://hmgroup.com/sustainability/leading-the-change/transparency/>
- Kornberger, M., van den Broek, E., & Leixnering, S. (2025). AI Ethics Strategy Lessons From H&M Group. *MIT Sloan Management Review*. Recuperado de: <https://sloanreview.mit.edu/article/ai-ethics-strategy-lessons-from-hm-group/>
- Mokander, J., & Floridi, L. (2024). Operationalising AI governance through ethics-based auditing: An industry case study. *AI and Ethics*.

Recuperado de: <https://link.springer.com/article/10.1007/s43681-022-00171-7>

The Australian. (2023). This is the biggest blind spot on boards. Recuperado de: <https://www.theaustralian.com.au/business/technology/blind-spot-most-boards-lack-expertise-to-handle-ai-risks-and-opportunities-says-csiro-report/news-story/54285a220b9fc15c9f399379e8850c18>

UNICEF. (2021). H&M Group Case Study. Recuperado de: <https://www.unicef.org/innocenti/media/1741/file/UNICEF-Global-Insight-H-and-M-Group-2021.pdf>

Vorecol. (2023). The Role of Artificial Intelligence in Enhancing Corporate Ethics Management Software. Recuperado de: <https://vorecol.com/blogs/blog-the-role-of-artificial-intelligence-in-enhancing-corporate-ethics-management-software-160133>

Vorecol. (s.f.). La integración del software de gestión de ética corporativa con herramientas de inteligencia artificial para la toma de decisiones éticas. Vorecol. <https://vorecol.com/es/articulos/articulo-la-integracion-del-software-de-gestion-de-etica-corporativa-con-herramientas-de-inteligencia-artificial-para-la-toma-de-decisiones-eticas-174507>

Hidayat, W. J., Ramli, N. R. A., Nurfatmawati, S. A., & Salsabilah, S. D. (2024). Sustainability in Business: Integrating CSR into Long-term Strategy. *Advances in Business & Industrial Marketing Research*, 2(3), 138-149. <https://doi.org/10.60079/abim.v2i3.354>

Kargeti, H. (2018). The Role of Corporate Social Responsibility in Business Strategy and Sustainability: A Quantitative Study. *Psychology and Education*, 55(1), 46-55. <https://doi.org/10.48047/pne.2018.55.1.01>

Martínez, C. A., & Alape, L. Y. (2022). La necesidad de desarrollar acciones desde la responsabilidad empresarial como una estrategia de sostenibilidad en las organizaciones. *Revista de Investigaciones Uniagraria*, 10(1), 91-98. <https://doi.org/10.33133/riu-10-2022-156>

Pérez Espinoza, J. M., Espinoza Carrión, C., & Peralta Mocha, B. (2016). La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(3), 169-178.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202016000300023](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000300023)

- Scelles, N., Inoue, Y., Perkin, S. J., & Valenti, M. (2024). Social Impact Assessment of Corporate Social Responsibility Initiatives: Evaluating the Social Return on Investment of an Inclusion Offer. *Journal of Business Ethics*. <https://doi.org/10.1007/s10551-024-05786-w>
- Zhang, H. (2025). Perspectives on Sustainable Business Strategy. *Academic Journal of Science and Technology*, 14(1), 180-186. <https://doi.org/10.54097/1s4x5e82>
- Arguello, L. (2018). La configuración jurídica del derecho a la buena administración pública. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Asamblea Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Montecristi: Registro Oficial de 20 de octubre.
- Asamblea Nacional. (2009). Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional. Registro Oficial Suplemento 52 de 22 de octubre.
- Asamblea Nacional. (2015). Código Orgánico General de Procesos . Quito: Registro Oficial de 22 de mayo.
- Asamblea Nacional. (2017). Código Orgánico Administrativo. Quito: Registro Oficial de 31 de julio.
- CIJE. (2013). Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública . Panamá: CIJE.
- Dictamen No. 6-20-CP/20 (Corte Constitucional del Ecuador 18 de septiembre de 2020).
- Magiera, S. (2077). El derecho a una buena administración en la Unión Europea. En J. Meyer, *Charta der Grundrechte der Europäischen Union* (pp. 518-528). Baden-Baden: NomosKommentar. Retrieved 28 de abril de 2021, from [http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/col\\_leccio\\_materials/26\\_les\\_administracions\\_en\\_perspectiva\\_europea/8\\_magiera/08-magiera\\_tradcast.pdf](http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/col_leccio_materials/26_les_administracions_en_perspectiva_europea/8_magiera/08-magiera_tradcast.pdf)

- Matilla, A. (2020). Buena administración como noción jurídica y la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en relación con la administración pública. *Revista Iberoamericana de Gobierno*, 1-50.
- Morán, E. (25 de septiembre de 2020). Elisa Morán, “Opinión sobre el Dictamen No. 6-20-CP/20 emitido por la Corte Constitucional sobre consulta popular minera en el cantón Cuenca. *Prensa Minera*, pp. 1-2. <https://prensaminera.org/opinion-dictamen-n-6-20-cp20-emitido-la-corte-constitucional-consulta-popular-minera-canton-cuenca/>
- OJDN. (2021). Constitucionalidad de la consulta popular para la prohibición de actividades mineras a gran y mediana escala en Cuenca. *Observatorio Jurídico de los Derechos de la naturaleza*.
- Ortíz, J. (2020). Un Dictamen, Muchas Interrogantes. *Cámara de Minería del Ecuador*. <http://cme.org.ec/wp-content/uploads/2020/11/DictamenInterrogantes.pdf>
- Sentencia N° 004-16-SIA-CC (Corte Constitucional del Ecuador 22 de noviembre de 2016).
- UE. (2000). *Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea*. Niza: UE.
- Vargas, A., Quizpe, O., y Blacio, G. (2017). El control constitucional de actos administrativos. Análisis de la jurisprudencia de la Corte Constitucional ecuatoriana. *Revista Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1-31
- Bravo, D., Crespi, G., Gutiérrez, I. (2002). *Desarrollo de escribe con PYME: el caso chileno, desafíos para el crecimiento*. CEPAL, Universidad de Chile y FUNDES Chile.
- Bueno, E. (1996). *Organización de empresas: estructura, procesos y modelos*. Madrid: Pirámide.
- Caballero, G., & Freijeiro, A. (2007). *Dirección estratégica de la PYME, fundamentos y teorías para el éxito empresarial*. España: Ideas Propias Editorial S.L

- Covin, J. G., & Slevin, D. P. (1989). Strategic management of small firms in hostile and benign environments. *Strategic management journal*, 10(1), 75-87. doi: 10.1002/smj.4250100107
- Fillol, A., & Ripoll, F. (2011). Análisis de la gestión por procesos y por competencias a través de la perspectiva de procesos y de aprendizaje y crecimiento: La experiencia de la Autoridad Portuaria de Valencia. *Revista Universo Contábil*. 7(2),114-29. doi: 10.4270/ruc.20117
- Gómez, J. (1996). *Estrategia para la competitividad de las Pyme*. Madrid: McGraw Hill.
- Hernández, L. (2007). Competencias esenciales y PYMES familiares: Un modelo para el éxito empresarial. *Revista de Ciencias Sociales*, 13(2), 249-263.
- Jacques Filion, L., Cisneros, L. F., & Mejia Morelos, J. H. (2011). *Administración de PYMES. Emprender, dirigir y desarrollar empresas*. México: Pearson.
- Low, J., & Kalafut, P. C. (2004). La Ventaja invisible: cómo impulsan los intangibles el rendimiento empresarial. *Empresa Activa*.
- Marneou, E. N., & Guerrero, E. S. (2010). El fracaso de las micro, pequeñas y medianas empresas en Quintana Roo, México: un análisis multivariante. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 21.
- Milla, A. (2002). Diez conceptos claves para entender la creación de valor. Altair Consultores SL.
- Porter, M.E. (1987). Desde la Ventaja competitiva a la Estrategia Corporativa. *Harvard Business Review*.
- Portilla, R. (2006). MERCOSUR: Chile en la encrucijada. *Crónica Digital*, 24(07), 2006. Rapallo, M. (2002). La creación de valor: una aproximación. Madrid: Universidad Complutense.
- Reid, W., Laird, S., Meyer, C., Gámez, R., Sittenfeld, A., Jansen, D., Gollin, M., Juma, C. (1993). *Biodiversity prospecting: using genetic resources for sustainable Development*. S.I.: World Research Institute.

- Reyes, R. (2007). La estrategia competitiva que adopta la empresa transnacional en el mercado global. *Contaduría y administración*, (220), México: UAMI.
- Universidad de Chile, Centro Micro Datos; Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; Observatorio Empresas. (2009). Primera Encuesta Longitudinal de Empresas. Recuperado de <http://www.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2012/03/Informe-resultados-ELE1.pdf>
- Van Auken, P. y Howard, E. (1993). A factor analytic study of the perceived causes of small business failure. *Journal of small business management*, 31, 18-18.
- Caldeiro-Pedreira, M. C, Sarceda-Gorgoso, C, & García-Ruiz, R. (2018) Innovation and research in higher education development of digital competences and application of active methodologies in future VET teachers.
- Cateriano-Chavez, T. J-R, L, M, Patiño-Abrego, E. L, Araujo-Castillo, R. L, & Villalba-Condori, K. (2021) Digital Competencies, Methodology and Evaluation in Teacher Trainers .. *Virtual Campuses*, 10(1). 153-162.
- Didriksson, A (2012). The new agenda for the transformation of higher education in Latin America. *Educational Profiles*, 34(138). 184-203.
- Ramírez-Montoya, M.S. (2020) Digital transformation and educational innovation in Latin America in the framework of COVID-19 *Virtual Campuses*, 9(2) .. 123-139.
- Rodríguez Izquierdo, R.M. (2010) The impact of ICT on the transformation of university education rethinking teaching and learning models. *Theory of Education: Education and Culture in the Information Society*
- Armie, M, Asensio, G, de los Ríos, M. E. C, & Jordán Soriano, A (Eds) (2023) New perspectives in teaching and learning with ICTs in global higher education systems.
- Villalobos, C, & Pereira Mardones, S. (2022). Vv17o, how and what is investigated in a commercialized educational system? A meta-

- analysis of research on educational policy in post-dictatorship Chile (1990-2019)
- Sepúlveda-Irribarra, C. Villegas-Dianta, A, & Alcorta-Ramírez, I. (2022) Analysis of the virtualized teaching in a context of pandemic
- Ouiroz-Vallejo, D. A, Carmona-Mesa, J. A, Castrillón-Yepes, A, & Villa-Ochoa, J. A (2021 ). Integralion of Computational Thinking in Elementary and Secondary School in Latin America: A Systematic Literature Review.
- Paladines, F. Y., Duque-Rengel, V K, Rodríguez, J. F , & Tandazo, M.F. (2022). Digital communication and marketing: an emerging technological race in the context of COVID-19. Alternative in higher education in Ecuador.
- Jayson Andrey, B., & Javier Andrés, V G. (2020) Challenges and trends of the 21st century in higher education.
- Rosell, R. D. L. CA, Acosta, AG. T, Manco, K. N. E , & Oriundo, J. L. A (2023, July) The Challenges of Augmented Reality for Higher Education in Spanish-speaking Countries.
- Méndez, D. L. A, Arauz, M. J. E, & Cedeño, D. P. C. (2023) Pedagogical experiences in the execution of research projects Laica Eloy Alfaro University of Manabí-Ecuador.
- Sanabria-Rangel, P E, & Ospina-Díaz, M. R. (2023) STEAM Approach in Colombian Higher Education in the Face of the Fourth Revolution A Critica! Look.
- Reséndiz-Castro, M, Zepeda-Baulista, R, & Peón-Escalante, I. E. (2022) Transdisciplinary Cyber-systemic Design of Instruments to Measure Academic Performance in Middle and Higher Education Systems
- Bernate, J. A, & Fonseca, I. P (2023) Impact of Information and Communication Technologies on Education in the 21st century Bibliometric review.
- Gonzalez-Diaz, R, Acevedo-Duque, A, Martin-Fiorino, V, & Cachicatari-Vargas, E. (2022) Latin American professors' research culture in the digital age

- Okoye, K, Hussein, H., Arrona-Palacios, A, Quintero, H. N , Ortega, L. O P , Sanchez, AL , & Hosseini, S (2023 ). Impact of digital technologies upon teaching and learning in higher education in Latin America An outlook on the reach, barriers, and bottlenecks.
- Esquer Zárate, M. D. P., & Fernández Morales, K. (2021) Teaching STEM: A Systematic Mapping of Literature.
- Sanabria, A. F. D. 2025 Educar para el futuro: Un diálogo entre filosofía, tecnología y ciencia ficción.
- Santana, A, & Villavicencio, M. V (2022) From a regional perspective on the future of higher education.
- La fuente, E , Vaillant, Y., & Rabetino, R. (2023) Digital disruption of optimal co-innovation configurations
- Ética, -Gestión Pública, & Institucional, A. D. (s/f). LINEAMIENTOS GENERALES DE LA POL. Gob.ec. Recuperado el 26 de mayo de 2025, de <https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2022/01/Lineamientos-de-la-Poli%CC%81tica-Nacional-Anticorrupcio%CC%81n-12.11.21-7.pdf>
- Facchini, F. (2020). Cultura, diversidad cultural y desarrollo económico. Una perspectiva crítica de los trabajos recientes \*. <https://www.redalyc.org/journal/419/41966913005/html/>
- K, R. C. J., G, S. V. N., & G, V. a. M. (n.d.). Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT). [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842008000300006](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842008000300006)
- Yasmina. (2025, January 3). La ética empresarial y por qué es tan importante - Esade. Beyond by Esade. <https://www.esade.edu/beyond/es/etica-empresarial/>
- (S/f). Miguelescotet.com. Recuperado el 26 de mayo de 2025, de <https://miguelescotet.com/docs/metodologiaintranscultural.pdf>

Luis, B. a. J. (n.d.). CASO DE CRISIS ÉTICA EMPRESARIAL EN ECUADOR Y LA APLICACIÓN DE LA DIRECCIÓN POR

VALORES. Scribd. <https://es.scribd.com/document/648215706/CASO-DE-CRISIS-ETICA-EMPRESARIAL-EN-ECUADOR-Y-LA-APLICACION-DE-LA-DIRECCION-POR-VALORES>

Form Approved. (s/f). REPORT DOCUMENTATION PAGE. Dtic.mil. Recuperado el 26 de mayo de 2025, de <https://apps.dtic.mil/sti/trecms/pdf/AD1204776.pdf>

Eden, L., & Nielsen, B. B. (2020). Research methods in international business: The challenge of complexity. *Journal of International Business Studies*, 51(9), 1609–1620. [https://doi.org/10.1057/s41267-](https://doi.org/10.1057/s41267-020-00374-2)

020-00374-2

Globalization and ethical Challenges in business | Ethics Class Notes

| Fiveable. (n.d.). Fiveable. <https://library.fiveable.me/ethics/unit-10/globalization-ethical-challenges-business/study-guide/c0uyfIU7c979Phjw>

Aicad Business School. (2024, May 17). ¿Qué es la Ética? <https://www.aicad.es/que-es-la-etica>

Stakeholder Theory | UVA Darden School of Business. (n.d.). UVA Darden School of Business. <https://www.darden.virginia.edu/stakeholder-theory>

Inusah, H., & Gawu, P. S. (2021). The social contract theory and corporation moral obligation. *E-LOGOS*, 28(1), 4–16. <https://doi.org/10.18267/j.e-logos.480>

Mendieta, R. P. E., & Villa, L. C. (2022). Ética Organizacional: Desafíos ante el contexto global. En *Revista de Filosofía* (Vol. 39, Número 101, pp. 331–341). Zenodo. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.6771742>

Vaidya, R. (2025, May 15). Hacer negocios en la India: ventajas y desventajas. Remunance. <https://remunance.com/es/blog/doing-business-in-india-advantages-disadvantages/>

Villanueva, J., & Bustamante, S. (n.d.). Aproximación crítica a la idea de globalización y sociedad del conocimiento: Hacia la construcción de una Teoría Primaria.  
[https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-00872009000100008](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-00872009000100008)

de Cerio, A. M. P. D. (s/f). DIFERENCIAS ENTRE LOS GOBIERNOS CORPORATIVOS DE EMPRESAS DE LOS PAÍSES QUE FORMAN LA ALIANZA DEL PACÍFICO.

Comillas.edu. Recuperado el 26 de mayo de 2025, de <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/145673/retrieve>  
conTREEbute. (n.d.). Tres casos para reflexionar sobre la ética en los negocios. <https://merosystem.contreebute.com/blog/tres-casos-para-reflexionar-sobre-la-etica-en-los-negocios>

Followingmoney. (2022, September 22). Responsabilidad Corporativa China: Compilación de Estándares. Following the Money.  
<https://www.followingthemoney.org/es/compilation-of-chinese-standards/>

The Market for Virtue: The Potential and Limits of Corporate Social Responsibility: <https://www.jstor.org/stable/26162426>

El establecimiento de normas globales no estatales y la OMC: legitimidad y necesidad de espacio regulatorio:  
<https://ideas.repec.org/a/oup/jieclw/v11y2008i3p575-608.html>

Revista de Derecho de Derechos Humanos y Desarrollo de Yale:  
<https://openyls.law.yale.edu/handle/20.500.13051/3>

ISO 26000 y la Estandarización de Procesos de Gestión Estratégica para la Sostenibilidad y la Responsabilidad Social Corporativa:  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/bse.1751>

Ecologizar la cadena de suministro: ¿cuándo es efectiva la presión del cliente?:  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1530-9134.2009.00211.x>

Comercio justo: Los desafíos de transformar la globalización:  
<https://www.routledge.com/Fair-Trade-The-Challenges-of->

Transforming-Globalization/Raynolds-Murray-  
Wilkinson/p/book/9780415772037?srsltid=AfmBOooHJH77x  
cdAhCtP0h96aU3F4ziAt7hEIwmHJm6nCVjq63GfMQqo

Comercio Justo: Consumo ético impulsado por el mercado:  
<https://sk.sagepub.com/book/mono/fair-trade/toc>

Organización Internacional del Trabajo (OIT): <https://www.ilo.org>

Organización Mundial del Comercio (OMC):  
<https://www.wto.org>

Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA):  
<https://www.unep.org>

ISO – International Organization for Standardization:  
<https://www.iso.org>

Medio ambiente y acuerdos comerciales:  
<https://www.oas.org/dsd/Tool-kit/Documentosspa/ModuloII/Medio%20ambiente%20y%20acuerdos%20comerciales%20regionales.pdf>

Los abogados de impacto:  
<https://theimpactlawyers.com/es/articulos/comercio->

sostenible-y-responsabilidad-social-empresarial-la-nueva-frontera-del-  
comercio-internacional

Alianzas comerciales sostenibles: <https://overflow.pe/alianzas-comerciales-sostenibles-8-claves/>

Burgos, J. B., & Baquerizo, C. J. (2022). Valores para una ética digital a partir de las generaciones digitales y el uso de las redes sociales: una revisión de la literatura. 593 Digital Publisher CEIT, 7(1), 40-52.

Collado-Alonso, R., Picazo-Sánchez, L., López-Pastor, A. T., & García-Matilla, A. (2023).

- ¿Qué enseña el social media? Influencers y followers ante la educación informal en redes sociales. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 14(2), 259-270.
- Domínguez, D. C., Barrientos-Báez, A., García, A. P., & Jiménez, G. G. (2021). El uso de las redes sociales y su relación con la decisión de compra del turista. *Vivat Academia*, (154), 50.
- Faverio, M. (2022). Share of those 65 and older who are tech users has grown in the past decade. *Pew Research Center*, 13(7).
- Gutiérrez-Aragón, Ó., Gassiot Melian, A., & Alabart Algueró, J. (2021). Uso, aceptación y repercusión de las redes sociales y los influencers en el sector ecuestre. *Doxa Comunicación: revista interdisciplinar de estudios de Comunicación y Ciencias Sociales.*, 2021, vol. 32, p. 115-142.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.
- Jiménez, D. L., Dittmar, E. C., & Portillo, J. P. V. (2022). Nuevas estrategias publicitarias con influencers: Un examen multidisciplinar. *Revista de ciencias sociales*, 28(4), 63- 78.
- Lara, R. A. M., Benavides, J. O. B., Orbea, J. C. M., Vivero, G. N., & Angulo, R. M. M. (2024). Estrategias innovadoras para mitigar la suplantación de identidad en redes sociales.: Innovative strategies to mitigate identity theft on social networks. *Revista Científica Multidisciplinar G-Nerando*, 5(1), 544-561.
- Lores, S. H. (2022). Marketing en redes sociales María Sicilia Piñero et al., ESIC, 2021.
- Revista de Estudios Empresariales. Segunda época*, (2), 317-319.
- Morán, V. Q., Jaén, M. F., Aguilar, L. R., Véliz, D. M., & Miranda, D. C. (2023). La responsabilidad social en la era digital: Un análisis del impacto de las redes sociales. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 5(6), 814-827.
- Alcívar Domínguez, G., & Benites Quintero, T. (2019).

## MARKETING RELACIONAL PARA LA FIDELIZACIÓN

DE LOS CLIENTES . Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/fidelizacion-clientes-prati.html>

Alderman, L. (31 de enero de 2020). Airbus pagará 4.000 millones de dólares para resolver una investigación por corrupción. Obtenido de The New York Times: <https://www.nytimes.com/2020/01/31/business/airbus-corruption-settlement.html>

bubble. (s.f.). Obtenido de <https://bubble.io/blog/customer-loyalty-stats/>

Creus, Y. (28 de Mayo de 2020). Caso exitosos de empresas que experimentan etica empresarial. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/463417469/Casos-exitosos-de-empresas-que-experimentan-etica-empresarial#:~:text=Experimentan%20%C3%89tica%20Empresarial->

,El%20documento%20describe%20algunas%20de%20las%20empresas%20reconocidas%20como%20las,los%20empresarios%20

FasterCapital. (s.f.). Obtenido de Desafio de fidelizacion del cliente enfoques innovadores para mejorar la fidelizacion del cliente: [https://fastercapital.com/es/contenido/Desafio-de-fidelizacion-del-cliente--enfoques-innovadores-para-mejorar-la-fidelizacion-del-cliente.html?utm\\_source](https://fastercapital.com/es/contenido/Desafio-de-fidelizacion-del-cliente--enfoques-innovadores-para-mejorar-la-fidelizacion-del-cliente.html?utm_source)

FasterCapital. (s.f.). ¿qué Es La ética De La Fidelización Del Cliente Y Por Qué Es Importante Para Las Empresas. Obtenido de <https://fastercapital.com/es/tema/%C2%BFqu%C3%A9-es-la-%C3%A9tica-de-la-fidelizaci%C3%B3n-del-cliente-y-por-qu%C3%A9-es-importante-para-las-empresas.html>

FasterCapital. (15 de Abril de 2025). Obtenido de <https://fastercapital.com/es/contenido/Desafios-de-la-fidelidad-del-cliente-Navegando-por-la-fidelidad-del-cliente-en-la-era-digital.html>

Galiana, E. (04 de Julio de 2023). IMPORTANCIA DE LA ÉTICA EN LAS RELACIONES CON EL CLIENTE. Obtenido de Área Información:

<https://areaformacionyconsultores.com/importancia-de-la-etica-en-las-relaciones-con-el-cliente/#:~:text=En%20resumen%2C%20la%20%C3%A9tica%20en,cultura%20s%C3%B3lida%20en%20la%20organizaci%C3%B3n.>

Giner, G. J. (2021). Obtenido de La importancia de la ética en los negocios: <https://www.escueladenegociosydireccion.com/blog/rrhh/la-importancia-de-la-etica-en-los-negocios/>

Global, E. (s.f.). Practicas comerciales: Compromiso etico . Obtenido de <https://blog.ethicsglobal.com/practicas-comerciales-compromiso-etico/>

Marketing, G. e. (5 de abril de 2023). ¿Qué es el Marketing ético?

Obtenido de Universidad de Málaga: <https://gradomarketing.uma.es/que-es-el-marketing-etico/>

Muñoz, C., & Latapí, X. (2021). Una mirada a la responsabilidad social corporativa, estudio de caso empresa Patagonia. Revista Perspectiva Empresarial, 6-19. Obtenido de Revista Perspectiva Empresarial: [https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/perspectiva-empresarial/article/view/737/1042#content/citation\\_referen ce\\_16](https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/perspectiva-empresarial/article/view/737/1042#content/citation_referen ce_16)

Noticias, S. (13 de febrero de 2020). Accenture: 65% de los consumidores cambiaría de marca si tiene una mala experiencia de compra. Obtenido de

<https://news.sap.com/latinamerica/2020/02/accenture-65-de-los-consumidores-cambiaría-de-marca-si-tiene-una-mala-experiencia-de-compra>

Psico-smart., E. d. (2024). El impacto de la ética en la fidelización de clientes: casos de éxito e historias inspiradoras. Vorecol.

Psico-smart., E. d. (13 de Noviembre de 2024). Vorecol. Obtenido de <https://psico-smart.com/articulos/articulo-el-impacto-de-la-etica-en-la-fidelizacion-de-clientes-casos-de-exito-e-historias-inspiradoras-188631>

Psico-smart., E. d. (28 de Agosto de 2024). Vorecol. Obtenido de <https://psico-smart.com/articulos/articulo-de-que-manera-las-practicas-eticas-pueden-aumentar-la-reputacion-de-una-marca-en-redes-sociales-125276>

Pursell, S. (27 de Octubre de 2017). HubSpot. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/guia-fidelidad-cliente>

QuestionPro. (s.f.). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/expectativas-del-cliente/#:~:text=Estos%20criterios%20abarcen%20varias%20dimensiones,cumplen%20o%20superan%20estas%20expectativas.>

Rojas, M. (2024). Evolución de la Ética Empresarial: Tendencias y Desafíos en el Mundo Moderno. Obtenido de Responsabilidad Empresarial: <https://responsabilidadempresarial.one/evolucion-etica-empresarial/>

Sedex. (s.f.). Obtenido de <https://www.sedex.com/es/blog/sedex-introduccion-a-la-etica-empresarial/>

Shelley, P. (27 de Octubre de 2017). HubSpot. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/guia-fidelidad-cliente>

Shewan, D. (14 de noviembre de 2023). Marketing ético: 5 ejemplos de empresas con conciencia. Obtenido de Wordstream: <https://www.wordstream.com/blog/ws/2017/09/20/ethical-marketing>

Vorecol. (s.f.). El impacto de la ética en la fidelización de clientes: casos de éxito e historias inspiradoras. Obtenido de [https://psico-smart.com/articulos/articulo-el-impacto-de-la-etica-en-la-fidelizacion-de-clientes-casos-de-exito-e-historias-inspiradoras-188631?utm\\_source](https://psico-smart.com/articulos/articulo-el-impacto-de-la-etica-en-la-fidelizacion-de-clientes-casos-de-exito-e-historias-inspiradoras-188631?utm_source)

woxi. (s.f.). Obtenido de <https://woxi.digital/blog/que-factores-son-fundamentales-en-la-fidelizacion-de-clientes/#:~:text=La%20calidad%20del%20producto%20o>

[%20servicio%2C%20la%20experiencia%20del%20cliente, en%20la%20retenci%C3%B3n%20de%20clientes.](https://woxi.digital/blog/que-factores-son-fundamentales-en-la-fidelizacion-de-clientes/#:~:text=La%20calidad%20del%20producto%20o%20servicio%2C%20la%20experiencia%20del%20cliente, en%20la%20retenci%C3%B3n%20de%20clientes.)

Ya, L. (2024). La ética y su influencia en la fidelidad del cliente actual. Obtenido de <https://lideraya.com/la-etica-y-su-influencia-en-la-fidelidad-del-cliente-actual/>

Algorand. (2023). Sustainable Blockchain Solutions. <https://www.algorand.com>

Banco Mundial. (2022). Blockchain for Global Trade. <https://www.worldbank.org>

Bext360. (2022). Coffee and Cocoa Supply Chains. <https://www.bext360.com>

Chopra, S., & Meindl, P. (2016). Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation. Pearson.

Deloitte. (2023). Global Supply Chain Report. <https://www.deloitte.com>

Digiconomist. (2023). Bitcoin Energy Consumption. <https://digiconomist.net>

Everledger. (2023). Ethical Sourcing. <https://everledger.io>

Gartner. (2023). Future of Supply Chain. <https://www.gartner.com>

IBM. (2023). IBM Food Trust. <https://www.ibm.com>

Kshetri, N. (2018). Blockchain's roles in strengthening cybersecurity and protecting privacy. *Telecommunications Policy*, 42(10), 853-864. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2018.10.003>

Maersk & IBM. (2023). TradeLens: Digitizing the Global Supply Chain. <https://www.tradelens.com>

Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734. <https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080335>

Nakamoto, S. (2008). Bitcoin: A Peer-to-Peer Electronic Cash System. <https://bitcoin.org/bitcoin.pdf>

OECD. (2022). Trade in Counterfeit Goods and Free Trade Zones. <https://www.oecd.org>

Queiroz, M. M., Telles, R., & Bonilla, S. H. (2019).

Blockchain and supply chain management integration: Emerging issues and challenges. *International Journal of Production Economics*, 218, 298-308. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2019.07.001>

Singapore Customs. (2022). Blockchain in Customs Operations. <https://www.customs.gov.sg>

Skuchain. (2023). Supply Chain Optimization. <https://www.skuchain.com>

Szabo, N. (1996). Smart Contracts: Building Blocks for Digital Markets. <https://www.fon.hum.uva.nl>

UNCTAD. (2022). Trade and Development Report 2022. <https://unctad.org>

We.Trade. (2023). Blockchain for Trade Finance. <https://we.trade>

World Health Organization. (2021). Substandard and Falsified Medical Products. <https://www.who.int>

World Trade Organization. (2020). Can Blockchain Revolutionize International Trade? <https://www.wto.org>

# ÉTICA EMPRESARIAL, COMERCIO, ADMINISTRACIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

## TOMO 2



ISBN: 978-9942-580-26-9

