

**Universidad Andina Simón Bolívar**

**Sede Ecuador**

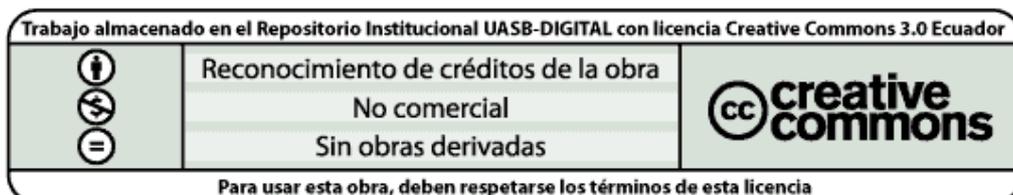
**Área de Gestión**

Programa de Maestría en Dirección de Empresas

**Estudio situacional y propuesta de Responsabilidad Social  
Empresarial- RSE en el sector de transporte aéreo de  
pasajeros en Ecuador**

Christian Patricio Benalcázar Barros

**Quito, 2016**



## **Cláusula de cesión de derechos de publicación de tesis**

Yo, Christian Patricio Benalcázar Barros, autor de la tesis intitulada “Estudio situacional y propuesta de Responsabilidad Social Empresarial- RSE en el sector de transporte aéreo de pasajeros en Ecuador”, mediante el presente documento dejo constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de Magister en Dirección de Empresas, en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 36 meses a partir de mi graduación, pudiendo por lo tanto la Universidad, utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en los formatos virtual, electrónico, digital, óptico, como usos en red local y en internet.
2. Declaro que, en caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros respecto a los derechos de autor/a de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
3. En esta fecha entrego, a la Secretaria General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

Fecha: 15 de junio del 2016

Firma:.....

Christian Patricio Benalcázar Barros

**Universidad Andina Simón Bolívar**  
**Sede Ecuador**

**Área de Gestión**

Maestría en Dirección de Empresas

**Estudio situacional y propuesta de Responsabilidad Social Empresarial- RSE en el  
sector de transporte aéreo de pasajeros en Ecuador**

**Autor:** Christian Patricio Benalcázar Barros

**Tutor:** Ing. Antonio Troya

Quito, 2016

## Resumen Ejecutivo

El presente trabajo de investigación: “Estudio situacional y propuesta de Responsabilidad Social Empresarial- RSE en el sector de transporte aéreo de pasajeros en Ecuador” está compuesto por tres capítulos que buscan determinar los enfoques y conceptos de la Responsabilidad Social Empresarial, posteriormente se plantea la situación actual del sector en materia de RSE y, finalmente, se plantea la propuesta para el sector.

El objetivo general de este estudio es elaborar una propuesta local de Responsabilidad Social Empresarial- RSE en el sector de transporte aéreo de pasajeros, que permita conciliar los criterios transnacionales y las necesidades y realidades del sector en esta materia. La propuesta de RSE, desarrollada en este estudio, permitirá a los ejecutivos de las empresas del sector de transporte aéreo de pasajeros decidir la conveniencia o no de incorporar en las estrategias empresariales a la RSE.

El primer capítulo plantea los diferentes enfoques teóricos que explican el comportamiento de las empresas invirtiendo recursos en RS. De esta manera, se definirá la base conceptual, así como el modelo referencial apropiado para el desarrollo de este estudio. Se utilizará el método descriptivo, realizando encuestas y, como fuente secundaria, los informes de sostenibilidad de las aerolíneas que son parte del sector.

En el segundo capítulo del trabajo se expondrá los antecedentes del sector, presentando cifras tanto para el mercado doméstico como para el internacional. Luego, se determinará la actual situación en la materia mediante la aplicación de una encuesta a las partes interesadas, buscando identificar los niveles de prácticas e iniciativas.

Para el tercer capítulo, y con el fin de plantear la propuesta definida, se utilizarán las herramientas de asuntos 26 K y de acciones 26K, desarrolladas por expertos en la ISO 26000, por considerarlas muy prácticas y novedosas.

La principal conclusión es que, a nivel local, los conceptos de RSE no son conocidos y aplicados por todos los grupos de interés vinculados a las organizaciones. Existen varias falencias que se recomienda deberían ser corregidas para el cumplimiento de los principios de RSE.

**Palabras clave:** Responsabilidad Social Empresarial; sostenibilidad; competitividad; estrategia empresarial; grupos de interés.

## **Dedicatoria**

Este trabajo va dedicado a quienes han sido luz en el camino de mi vida: mi esposa Viviana, mis padres Luis y Anita, a mis hermanos Luis Fernando, Ana María, mi sobrina Dana, los cuales me han entregado su apoyo y comprensión en todo momento.

## **Agradecimiento**

Mis agradecimientos van a Jesús y María Santísima por todas sus bendiciones, por darme la oportunidad de culminar este objetivo académico.

A mi esposa, por todo el tiempo y comprensión entregados en la elaboración de este trabajo.

A mis padres, por ser amor, ternura, trabajo y fortaleza.

Un especial agradecimiento mi tutor el Ing. Antonio Troya por su ayuda, conocimientos y guía entregados en la elaboración de este estudio.

A las personas vinculadas a este importante sector de la economía ecuatoriana que colaboraron en este estudio.

Finalmente a la Universidad Andina Simón Bolívar por fortalecer mi formación profesional y mis conocimientos académicos.

## Índice de contenidos

CAPÍTULO I.....	12
1.1 Antecedentes .....	12
1.2 Planteamiento del problema.....	12
1.3 Justificación del problema.....	13
1.4 Objetivos .....	14
1.4.1 Objetivo general.....	14
1.4.2 Objetivos específicos .....	14
1.5 Enfoque Teórico.....	14
1.5.1 Enfoques Teóricos de la Responsabilidad Social Empresarial.....	16
1.5.1.1 Teorías Instrumentales.....	16
1.5.1.2 Teorías Integradoras .....	16
1.5.1.3 Teorías de Carácter Político .....	16
1.5.1.4 Teorías de Ética y Moral en los Negocios.....	17
1.5.2 Definiciones de Responsabilidad Social Empresarial .....	17
1.5.2.1 Definición de Responsabilidad Social de la Comisión Europea .....	17
1.5.2.2 Definición de Responsabilidad Social Empresarial de WBCSD ....	18
1.5.2.3 Definiciones de Responsabilidad Social Empresarial Instituto Ethos (Brasil).....	19
1.5.2.4 Definición de Norma ISO 26000:2010.....	20
1.5.3 Ecuador y la Responsabilidad Social Empresarial .....	21
1.5.3.1 Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES)..	24
1.5.4 Modelos de Responsabilidad Social.....	25
1.5.4.1 Norma ISO 26000.....	27
1.5.4.2 El Pacto Global.....	29
1.6 Metodología de la investigación .....	31

1.6.1 Caracterización del estudio.....	31
1.7 Fuentes de datos y herramientas de recolección de datos .....	31
1.8 Análisis de datos para transformarlos en información .....	32
CAPÍTULO II.....	33
2.1 Antecedentes del Sector de Transporte Aéreo de Pasajeros en el Ecuador.....	33
2.1.1 Mercado doméstico .....	33
2.1.2 Mercado internacional .....	37
2.1.3 Costos del sector.....	42
2.2 Situación actual del sector en materia de RSE.....	43
2.2.1 Principio de rendición de cuentas.....	47
2.2.2 Principio de transparencia. ....	48
2.2.3 Principio de comportamiento ético.....	50
2.2.4 Principio de respeto a los intereses de las partes interesadas .....	52
2.2.5 Respeto al principio de legalidad .....	53
2.2.6 Principio del respeto a la normativa internacional de comportamient .....	55
2.2.7 Principio de respeto a los derechos humanos.....	56
2.3 Consolidación de resultados.....	58
CAPÍTULO III .....	60
3.1 Generalidades de la herramienta de RSE .....	60
3.2 Propuesta de RSE aplicable al sector .....	64
Conclusiones.....	69
Recomendaciones .....	71
Lista de referencias.....	72
Anexos.....	75

## Índice de anexos

Anexo 1. Emisiones de CO2 de la Aviación .....	75
Anexo 2. Teorías y enfoques de la RSE .....	76
Anexo 3. Empresas que conforman el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (CEMDES).....	80
Anexo 4. La Responsabilidad Corporativa; factor estratégico para el crecimiento económico. Las empresas opinan (Deloitte 2015) .....	81
Anexo 5. Producto Interno Bruto por Industria.....	86
Anexo 6. Ranking 2015 de las aerolíneas más seguras .....	87
Anexo 7. Evolución histórica del precio del barril de petróleo .....	88
Anexo 8. Método de ponderación por matrices.....	89
Anexo 9. Percepción de los grupos de interés respecto a RSE en el sector de transporte aéreo de pasajeros en Ecuador .....	91
Anexo 10. Herramienta de Asuntos 26K.....	137
Anexo 11. Herramienta de Acciones 26K.....	155
Anexo 12. Resumen de evidencias en los informes de sostenibilidad .....	188

## **Índice de gráficos**

Gráfico 1 Crecimiento Económico Comparativo América Latina .....	22
Gráfico 2. Participación de las aerolíneas en el mercado doméstico regular .....	34
Gráfico 3. Participación de las aerolíneas en el mercado internacional regular..	39
Gráfico 4. Método de ponderación basado en matrices, zonas de la gráfica.....	45
Gráfico 5. Resultados de la evaluación por el método basados en matrices .....	45

## Índice de cuadros

Cuadro 1. Organismos Promotores de RSE en Ecuador .....	24
Cuadro 2. Tipos de guías e instrumentos para gestionar la RSE.....	26
Cuadro 3. Diez principios del Pacto Global .....	30
Cuadro 4. Resumen de la recolección y análisis de datos .....	32
Cuadro 5. Oferta de sillas en mercado doméstico regular.....	35
Cuadro 6. Factor de ocupación en el mercado doméstico regular.....	36
Cuadro 7. Pasajeros transportados en el mercado doméstico regular .....	36
Cuadro 8. Rutas con mayor demanda de pasajeros año 2014 .....	36
Cuadro 9. Ventas en rutas domésticas regulares .....	37
Cuadro 10. Pasajeros movilizados en el mercado internacional regular .....	39
Cuadro 11. Oferta, demanda y factor de ocupación pasajeros de salida .....	40
Cuadro 12. Ventas en rutas internacionales .....	41
Cuadro 13. Tráfico internacional pasajeros transportados por regiones .....	41
Cuadro 14. Resumen de los resultados obtenidos en las encuestas a los grupos de interés .....	58
Cuadro 15. PHVA Aplicado a la ISO 26000.....	61
Cuadro 16. Resumen de herramienta de acciones 26K.....	65

# CAPÍTULO I

## 1.1 Antecedentes

Con la globalización, los negocios no solo se expanden en el ámbito comercial y financiero sino que existen materias de transformación social que generan impacto en los mercados en los que estos actúan.

Esta acción empresarial exige alcanzar altos niveles de competitividad, buscando el desarrollo sustentable con visión ética que permita atender las necesidades de su entorno, basados en iniciativas de alto impacto ambiental y económico, tecnologías amigables con el medioambiente, sociales, etc.

El transporte aéreo de pasajeros es un importante sector de la economía que genera empleo directo e indirecto, desarrollo y crecimiento. Sin embargo, la industria aérea mundial es responsable del 2% de las emisiones de CO<sub>2</sub> (IPCC 1999, 6) (Ver Anexo 1) generadas por los seres humanos.

En los últimos años se ha estado trabajando intensamente para gestionar este tema, por lo tanto es importante que estas empresas sean socialmente responsables.

## 1.2 Planteamiento del problema

Para ubicar y enfocar el problema que se quiere tratar en este estudio, cuya área de interés es la Responsabilidad Social empresarial (RSE) en el sector del transporte aéreo de pasajeros en el Ecuador, se ha creído conveniente referenciar inicialmente el concepto utilizado por la Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano Alemana que dice:

RSE es un modelo de gestión empresarial, a través de cuyas actividades las empresas pueden rendir su aporte para un mundo mejor y al mismo tiempo generar beneficios para sí mismo. Las actividades de RSE se basan en la iniciativa y responsabilidad propia de las empresas y van más allá de solo cumplir las leyes. Es un modelo de gestión empresarial que se basa en tres pilares: la responsabilidad económica, social y ambiental (Fondo Multilateral de Inversiones miembro del Grupo del Banco Interamericano de Desarrollo 2011, 31)

De acuerdo a la Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano-Alemana, al momento de implementar y practicar RSE se pueden generar beneficios como ahorro de costos, buenas relaciones con la comunidad, motivación de empleados con el objetivo de fidelizar a sus clientes. Sin embargo, las empresas multinacionales que funcionan en Ecuador no han concretado modelos funcionales para la implementación de RSE en el país.<sup>1</sup>

En el Ecuador existen diez aerolíneas<sup>2</sup> que cuentan con permisos de operación, tanto para vuelos nacionales como internacionales, otorgados por la Dirección de Aviación Civil. De estas, nueve son empresas extranjeras (dos europeas, cuatro norteamericanas, dos sudamericanas y una centroamericana).

Las políticas corporativas y de RSE se diseñan en los países de origen. En el caso de las empresas extranjeras y, en esta condición o modalidad de concebir la RSE, no se consideran las especificidades propias del Ecuador, por lo que el desarrollo de la RSE no siempre se aplica en el país. En el caso de la compañía nacional no cuenta con las mencionadas políticas.

Consecuentemente, el problema puede ser descrito como un desarrollo insuficiente de la RSE de las compañías dedicadas al transporte aéreo de pasajeros en el Ecuador.

### **1.3 Justificación del problema**

Con estos antecedentes, y considerando que es de interés estratégico de las empresas del sector de transporte aéreo de pasajeros implementar la RSE en el país, se justifica realizar una propuesta de RSE que permita decidir sobre su implementación a los responsables de la gestión de estas compañías.

---

<sup>1</sup>Consultora de Negocios y de Inversión BW Cía. Ltda, Responsabilidad Social Empresarial En El Ecuador (citado el 21 de agosto de 2015). Disponible en [http://www.negocioseinversionecuador.com/responsabilidad\\_social\\_empresarial\\_en\\_el\\_ecuador.html](http://www.negocioseinversionecuador.com/responsabilidad_social_empresarial_en_el_ecuador.html)

<sup>2</sup>El sector de transporte aéreo en el año 2013, según la revista *Vistazo*, generó US\$1.058 millones.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo general**

Elaborar una propuesta local de Responsabilidad Social Empresarial- RSE en el sector de transporte aéreo de pasajeros que permita conciliar los criterios trasnacionales y las necesidades y realidades del sector de transporte aéreo de pasajeros ecuatoriano en esta materia

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Identificar los actuales niveles de implantación de prácticas e iniciativas de RSE en el sector.
- Establecer el marco referencial normativo sobre la base del cual se pueda elaborar una propuesta local de RSE.
- Discriminar el modelo referencial apropiado para desarrollar una propuesta local para la implementación de la RSE en empresas del sector de transporte aéreo de pasajeros que operan en el Ecuador.

## **1.5 Enfoque Teórico**

En la actualidad, la RSE es uno de los temas que más interesan al mundo académico y empresarial. Durante la última década, infinidad de organizaciones y asociaciones publicaron muchas guías, normas privadas, códigos de conducta hasta que, en noviembre de 2010, la Organización Internacional para la Normalización ISO (por sus siglas en inglés) desarrolló una norma que permite consolidar las distintas visiones existentes sobre RSE, unificando criterios de actuación y medición, recogiendo los intereses de las partes interesadas y consideraciones del debate mundial.

Las bases conceptuales del bienestar del ser humano se encuentran desde la antigua Grecia y Roma, bajo los principios de la filantropía y la caridad que regían el actuar de quienes vivían en comunidad en esos tiempos buscando hacer el bien social. Así, en todas las épocas se han discutido temas asociados a la teoría del bienestar y a cómo vincular a las instituciones creadas por el ser humano dentro de cada sociedad.

A fines del siglo XIX, Andrew Carnegie, dueño fundador de U.S. Steel,<sup>3</sup> tenía una visión empresarial que buscaba la forma de atender a la sociedad en que participaba una empresa, que para ese tiempo se relacionaba fuertemente con el concepto de RSE. Carnegie propone una forma de distribuir el resultado de la gestión de la empresa, basado en dos principios elementales: caridad y custodia.

El principio de *caridad* propone que las personas con mayor fortuna deben compartir su riqueza con aquellos que tienen una menor situación económica o social, como empleados, discapacitados, enfermos y ancianos. El principio de *custodia* indica que las fortunas que los más ricos poseen son propiedad de la sociedad, y estos son responsables de mejorar la situación de la misma en su conjunto.

Esta visión filantrópica, de cómo las empresas deben ser más responsables con la sociedad en que participaban, intentó justificar la importancia de la repartición de utilidades, no solo entre los accionistas, sino también entre los grupos de interés de una sociedad. Tomando en cuenta esta concepción, la RSE estaba basada únicamente en la distribución de recursos cuando se obtenían utilidades y no en la responsabilidad de las empresas durante el desarrollo de su negocio. Esta mirada de la RSE indica que no importa que las empresas, durante el proceso de generar productos y servicios, no sean responsables con los grupos de interés; es decir, tener bajos sueldos, no pagar a los proveedores, contratos fraudulentos etc., porque, finalmente, se generarán utilidades y se repartirán con todos los implicados en este proceso.

La visión moderna de la RSE no ve las acciones filantrópicas como el fin último de las organizaciones. Al contrario, la preocupación principal es por el desarrollo de acciones durante los procesos productivos en que una empresa es responsable con trabajadores, proveedores y cualquier otro interesado que participe o se vea afectado por el proceso de transformación que genere una empresa. (Cancino y Morales 2008, 10).

Bajo esta perspectiva, tenemos nuevas definiciones que abarcan los actuales intereses y visiones del mundo empresarial y globalizado en el que nos desenvolvemos, que indican la relación de la RSE con la obligación de las empresas y los grupos de interés que se pueden ver afectados por las políticas, prácticas y decisiones corporativas.

---

<sup>3</sup>Andrew Carnegie (1835-1919) fue un industrial, empresario y filántropo estadounidense, creó la Carnegie Steel Company, en Pittsburgh, que más tarde se fusionó con varias empresas más pequeñas hasta formarse U.S. Steel. La fortuna que ganó con sus negocios la destinó a la filantropía y educación.

### **1.5.1 Enfoques Teóricos de la Responsabilidad Social Empresarial**

El estudio de la responsabilidad social empresarial a largo del tiempo tiene un amplio abanico de teorías así como variados enfoques, que explican el comportamiento de las empresas invirtiendo recursos en RSE para actividades que son de carácter económico o de carácter puramente social y éticas.

Se tomará en cuenta el análisis que realizó Garriga y Melé (2004) por considerarlo el más completo y que abarca la actual visión empresarial (Cancino y Morales 2008, 11).

Esta clasificación es el fruto del análisis de distintos trabajos de RSE en torno a cuatro grupos de teorías: Instrumentales, Integradoras, de Carácter Político, y sobre Ética y Moral en los Negocios.

#### **1.5.1.1 Teorías Instrumentales**

Son aquellas en que las empresas buscan desarrollar actividades de RSE, siempre y cuando estas iniciativas generen mayores beneficios económicos para sus accionistas. Bajo este enfoque, se muestra una relación directa entre RSE y creación de riqueza (Cancino y Morales 2008, 13).

#### **1.5.1.2 Teorías Integradoras**

Son aquellas en que las empresas se centran en la búsqueda, identificación y respuesta a las demandas sociales, con ello obtendrían una mayor aceptación y prestigio. Bajo este enfoque las empresas deben respetar las instituciones establecidas en cada sociedad (Cancino y Morales 2008, 23).

#### **1.5.1.3 Teorías de Carácter Político**

Son aquellas que hacen referencia al poder que las empresas generan con su actividad económica en la sociedad y el ejercicio responsable de dicho poder en el escenario político. Bajo este enfoque no se requiere, necesariamente, la creación de riqueza para ser considerado como una empresa responsable (Cancino y Morales 2008, 30).

#### **1.5.1.4 Teorías de Ética y Moral en los Negocios**

Son aquellas que estudian el desarrollo de iniciativas de RSE como respuesta al cumplimiento de los derechos universales, como el respeto por los derechos humanos, de los trabajadores, el medioambiente, y un desarrollo sustentable, propendiendo a que en todas las actividades del negocio se presten atención al progreso futuro de la sociedad. Bajo este enfoque se desarrollan las acciones correctas en beneficio del bien común (Cancino y Morales 2008, 37).

Para resumir, en el Anexo 2 se presenta un cuadro con las teorías con sus respectivos enfoques, autores, descripción de cada una de ellas, y el año de su publicación.

Tratando de explicar en conjunto estos enfoques se entiende que, antes de preocuparnos por una responsabilidad operacional o filantrópica, debemos preocuparnos por una responsabilidad institucional. Esto significa cumplir y respetar las leyes y normas que impone una economía para un normal funcionamiento de las actividades comerciales.

Este cumplimiento que impone un mercado permite cimentar las bases para un desarrollo socialmente responsable y sustentable (Cancino y Morales 2008, 12).

#### **1.5.2 Definiciones de Responsabilidad Social Empresarial**

Considerando los diferentes enfoques que ha tenido a lo largo del tiempo esta importante materia, a continuación se mostrarán definiciones de RSE tomados de entidades promotoras de estas iniciativas que tienen varias visiones, todas válidas, que ayudarán a determinar la concepción que más se ajuste para el desarrollo de esta investigación.

##### **1.5.2.1 Definición de Responsabilidad Social de la Comisión Europea**

En su momento, la Comisión Europea emitió el concepto RSE en “El Libro Verde”, que indicaba que las empresas, al asumir su responsabilidad social, podían ganar una confianza duradera de los trabajadores, los consumidores, proveedores y de la sociedad.

La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores. Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir a plenitud las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento, invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores. (Comisión de las comunidades europeas 2001, 7)

Sin embargo, la crisis económica de mediados de la década pasada y sus consecuencias sociales han dañado, en cierta medida, la confianza de los consumidores en las empresas.

Tanto el Consejo como el Parlamento Europeo han pedido a la Comisión Europea que desarrolle aún más su política en materia de RSE, razón por la cual, en octubre del 2011, se emite una nueva y buena definición de RSE.

“La responsabilidad de las empresas por sus impactos en la sociedad”. (Comisión Europea 2011)

En este concepto, simple y sencillo, la Comisión vincula las operaciones empresariales y su estrategia básica con las preocupaciones sociales, medioambientales y éticas, el respeto de los derechos humanos y las preocupaciones de los consumidores. Estas prácticas tendrán una influencia, en el transcurso del tiempo, en la sociedad y un gran impacto en la empresa.

La Comisión Europea sugiere que las empresas con más de 1.000 empleados deben comprometerse con la RSE y mostrar su compromiso con la aplicación de cualquiera de las iniciativas como: Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Iniciativa de Reporte Global GRI o la ISO 26000 (Gürtler y otros 2014, 12).

Actualmente existe la tendencia de juzgar a las empresas de todo tipo o tamaño por sus compromisos sociales y ambientales, junto con sus resultados de éxito económico.

### **1.5.2.2 Definición de Responsabilidad Social Empresarial de WBCSD**

Según la definición de la World Business Council for Sustainable Development, WBCSD (Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible), se enfatiza en que las prácticas de responsabilidad social generan un resultado económico y sostenible que finalmente mejoran la calidad de vida de la sociedad.

“La RSE es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible, por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida”.<sup>4</sup>

Esta entidad es una coalición de 200 empresas internacionales unidas por una visión común: el desarrollo sostenible ha de alcanzarse a través del crecimiento económico, el equilibrio ambiental y el progreso social. En Ecuador tiene 51 empresas asociadas (Ver Anexo 2), buscando promover las mejores prácticas empresariales en desarrollo sostenible.

### **1.5.2.3 Definiciones de Responsabilidad Social Empresarial Instituto Ethos (Brasil)**

El Instituto Ethos de Empresa y Responsabilidad Social es una organización no gubernamental creada, en 1998, con la misión de sensibilizar y ayudar a las empresas a administrar sus negocios en forma socialmente responsable, buscando la construcción de una sociedad sostenible y justa. Esta entidad se ha convertido en el centro para el intercambio de conocimiento y experiencia en temas de RSE y en el desarrollo de nuevas herramientas, como los Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial que han ayudado a las empresas a incorporar en su gestión los conceptos y sus compromisos con el desarrollo sostenible.

El Instituto Ethos, en su definición, presenta la relación de la gestión empresarial con los principios éticos y de respeto de todos los grupos de interés de las organizaciones.

La RSE es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup>Universidad Santo Tomas Colombia, *¿Qué es la Responsabilidad Social?* (citado el 21 de agosto de 2015). Disponible en [http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/2momento\\_planeacion/index.html](http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/2momento_planeacion/index.html)

<sup>5</sup>Universidad Santo Tomas, *¿Qué es la Responsabilidad Social?*, (citado el 21 de agosto de 2015). Disponible en [http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/2momento\\_planeacion/index.html](http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/2momento_planeacion/index.html)

#### **1.5.2.4 Definición de Norma ISO 26000:2010**

“Esta norma Internacional proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización”. (Morán Latorre 2012, 56)

Esta guía es de carácter global, pensada para todo el mundo, se dirige a todo tipo de organizaciones, sin importar si operan en países desarrollados o en países en desarrollo. Es un estándar único, aplicable tanto a empresas comerciales como a instituciones públicas. La ISO 26000 no habla de empresas, sino de organizaciones. No es una norma jurídica de cumplimiento obligatorio, por lo tanto, su aplicación es voluntaria y no certificable.

La definición a la RSE, por parte de la Norma ISO 26000, establece líneas en materia de Responsabilidad Social, buscando que las organizaciones y sus partes interesadas sean cada vez más conscientes de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable, con el objetivo de contribuir al desarrollo sostenible.

Es la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medioambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que:

- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.
- Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas.
- Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y
- Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones. (ISO 2010, 3)

Dentro de la norma ISO 26000 se encuentran los siete principios de responsabilidad social: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las parte interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la norma internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos.

Las organizaciones deben tomar como guía la norma ISO 26000 por ser una importante fuente de información, ya que ayudará voluntariamente a establecer el rumbo de una organización que desea ser socialmente responsable y, por ende, crear una ventaja competitiva.

Luego de revisar estas concepciones de RSE, se concluye que, actualmente, la responsabilidad social empresarial dejó de ser una política secundaria en la estrategia de las compañías para convertirse en parte esencial de sus valores corporativos. Hoy en día, las corporaciones, de acuerdo con su sector, pretenden potenciar cada uno de los siguientes aspectos: transparencia, compromiso social y la sostenibilidad, buscando ganar eficiencia, siendo más responsables con su entorno con la finalidad consolidar su marca entre sus grupos de interés.

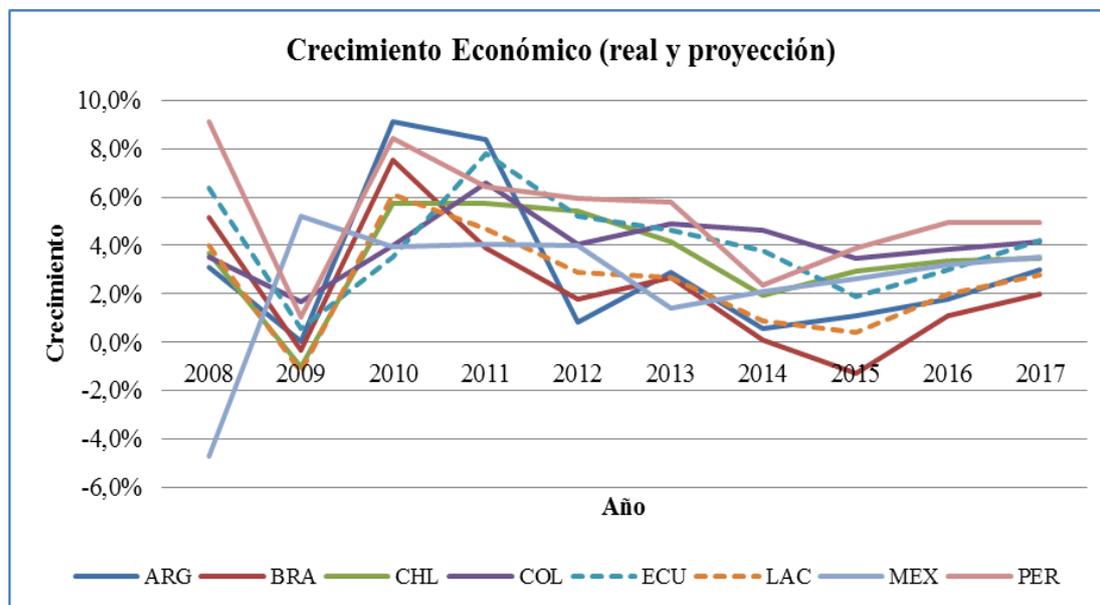
Tomando en cuenta las definiciones anteriormente descritas, para el desarrollo de este estudio se tomarán como base los conceptos de RSE presentados por la Comisión Europea y la Norma ISO 26000, pues ayudarán a discriminar el modelo referencial apropiado para la gestión empresarial en este importante sector de la economía nacional.

### **1.5.3 Ecuador y la Responsabilidad Social Empresarial**

La economía de Ecuador se ha convertido en la octava más grande de América Latina y el Caribe con crecimientos superiores a la media de la región, que han permitido reducir la pobreza y aumentar, considerablemente, la clase media ((CEPAL) 2014, 78).

Este notable crecimiento hace que las empresas en el país estén buscando subir un escalón adicional en la estrategia de sus negocios, no solamente tratando de cubrir sus necesidades económicas y financieras, sino incorporando una visión de responsabilidad social empresarial.

**Gráfico 1. Crecimiento Económico Comparativo América Latina**



**Fuente:** Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Anuario Estadístico de América Latina y el Caribe  
**Elaboración** propia

En Ecuador, cada vez son más las empresas que buscan ser sostenibles, donde la Responsabilidad Social es un buen vínculo entre los temas estratégicos de la empresa y de los grupos de interés. De un total de 110 empresas consultadas a nivel nacional, de los sectores de comercio, finanzas, industria y servicios, el 61% cuenta con una estrategia de RSE, 22% están en proceso de implementación y el 17% no lo ha implementado aún. Ecuador se encuentra cada vez más maduro al momento de ejecutar la RSE, los actores del desarrollo social van adquiriendo conocimientos en la materia y la relevancia del tema y de los beneficios que esta estrategia representa para la continuidad del negocio (Delloite 2015, 3) (Ver Anexo 4).

El empresariado ecuatoriano, conformado por empresas en su mayoría familiares (Bolsa de Valores de Quito y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) 2011, 12), de los sectores de la industria, la agricultura, alimentación y los servicios y sus empresarios, empleados, clientes, proveedores, cámaras, autoridades están interesados en mejorar el gobierno corporativo, la eficiencia energética, la responsabilidad social y de género y las cadenas de suministro.

En Ecuador existen organizaciones que trabajan con las empresas para que estas asuman una cultura de gestión responsable, aproximándose a la implantación de

prácticas e iniciativas de RSE de una manera integral o desde uno o varios de sus dominios.

El Mapeo de Promotores de Responsabilidad Social Empresarial en América Latina, desarrollado entre 2004 y 2014, fue una iniciativa independiente de investigación, sistematización, comparación, análisis y difusión de información sobre aquellas organizaciones que trabajaron de modo sostenido en diálogo con las empresas para difundir e implementar una cultura de gestión responsable, abordando la RSE de un modo integral o desde uno o varios de sus dominios.

Creado y dirigido por Mercedes Korin, el Mapeo de Promotores de RSE publicó de forma gratuita una herramienta interactiva basada en una metodología rigurosa, y se ha convertido en un espacio de referencia para los interesados en la temática.<sup>6</sup>

Cabe destacar que en el país existen 41 entidades promotoras de RSE, entre asociaciones empresariales, instituciones académicas, medios de divulgación, organismos multilaterales, organismos públicos y organizaciones de la sociedad civil, que trabajan en diferentes dominios y líneas de acción de la RSE.

A continuación se mostrarán las cinco organizaciones promotoras de RSE que están trabajando en Ecuador:

---

<sup>6</sup>Mapeo de Promotores de RSE (citado el 21 de agosto de 2015). Disponible en <http://www.mapeo-rse.info/pagina/presentación>

**Cuadro 1. Organismos Promotores de RSE en Ecuador**

Promotor	Alcance	Ámbitos	Dominios de RSE	Líneas de acción	Documentos asociados al Promotor
Asociación Cristiana de Empresarios (ACE-UNIAPAC)	Ecuador	Asociaciones Empresariales Organizaciones de RSE	RSE General	Capacitación Divulgación	
Consejo Empresarial para el Desarrollo Sustentable del Ecuador (CEMDES)	Ecuador	Asociaciones Empresariales Organizaciones de RSE	Consumidores y clientes Medio ambiente Proveedores RSE General	Articulación Capacitación Divulgación Estandarización	
Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES)	Ecuador	Asociaciones Empresariales Organizaciones de RSE	Medio Ambiente RSE General	Articulación Asesoramiento Capacitación Divulgación Estandarización Premios y Reconocimientos	Guía CERES de Indicadores de RSE
Instituto de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE)	Ecuador	Organizaciones de la Sociedad Civil Organizaciones de RSE	RSE General	Asesoramiento Capacitación Divulgación	
Red del Pacto Global de Ecuador	Ecuador	Organismos Multilaterales Organizaciones de RSE	Consumidores y clientes Gobierno Empresarial Medio Ambiente Prácticas Laborales Proveedores RSE General	Articulación Asesoramiento Capacitación Divulgación Financiamiento Investigación	

Fuente: Mapeo de promotores RSE (consultado 21/08/2015) disponible <http://www.mapeo-rse.info/promotores/results/taxonomy%3A52%2C45>

### 1.5.3.1 Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES)

Es una entidad privada sin fines de lucro. De acuerdo a la herramienta de Mapeo de promotores de RSE, es uno de los organismos más influyentes en esta materia en Ecuador; adicionalmente, el 26 de julio de 2011, se convirtió en el secretariado para el Pacto Global en Ecuador, siendo un hito importante ya que, hasta ese momento, el país era el único de América Latina donde no existía una Red Nacional del Pacto Global.

[...] es una organización privada sin fines de lucro, compuesta por empresas, fundaciones empresariales, ONG, universidades y entidades del sector público que buscan promover el concepto y las prácticas de Responsabilidad Social y que están comprometidas en llevar su gestión a un nivel de superior desempeño.<sup>7</sup>

<sup>7</sup>Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES), *Código de Ética del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social - CERES* (citado el 21 de agosto 2015). Disponible en <http://www.redceres.org/quienes-somos-2/filosofia/>

La filosofía del CERES indica que su misión es “promover el concepto y las prácticas de la RSE a través de un grupo de organizaciones fortalecidas y comprometidas con el desarrollo sostenible del Ecuador”. (CERES y CODESPA 2012, 5)

“CERES busca involucrar, sensibilizar y apoyar a las empresas a gestionar sus negocios de manera socialmente responsable, para que ellas se transformen en agentes de cambio de una sociedad más justa y sostenible”. (5)

“CERES impulsa el desarrollo de herramientas metodológicas, espacios para el debate y conocimiento y programas en redes temáticas de Responsabilidad Social”. (5)

La entidad realiza estudios sobre Responsabilidad Social Empresarial en el Ecuador buscando mostrar el panorama actual en esta materia en las empresas del país. En el año 2012 encuestó a 743 organismos con fines de lucro, mostrando una creciente preocupación con la RSE por parte del sector empresarial, 118 entidades gubernamentales y a 140 organizaciones de la sociedad civil. El resultado revela que el tema está en plena institucionalización en el país y va adquiriendo sus propios matices, de acuerdo a la realidad ecuatoriana (5).

Las conclusiones de este estudio indican que la evolución de la RSE en Ecuador avanza con paso firme, pero aún existe un largo camino por recorrer debido a que todavía hay un desconocimiento en la sociedad ecuatoriana, y una posible desarticulación entre las iniciativas empresariales y el valor real agregado de estas. Tomando en cuenta estos resultados, CERES está empeñado en apoyar a las empresas en la integración de la RSE en sus estrategias para que se conviertan en un eje de la sostenibilidad empresarial (5).

#### **1.5.4 Modelos de Responsabilidad Social**

Los avances desarrollados en el apoyo a la Responsabilidad Social de empresas se fueron construyendo mediante debates que enriquecieron el tema y se constituyeron en iniciativas que sirven hoy como guía para lograr el objetivo de la adhesión de las empresas al desarrollo sostenible y la responsabilidad social. Hoy en día existe una variedad de instrumentos de gestión para que las empresas, tomando en cuenta sus propias realidades, se adecuen a las necesidades de la responsabilidad social empresarial.

Estos instrumentos de gestión se clasifican, según su objetivo principal con sus iniciativas más representativas, así: (Olce y otros 2008,25)

Normativas generales, varios alcances y cubren varias áreas de la RSE.

Normativas que aportan recomendaciones, basadas en la gestión ética.

Estándares para la elaboración de las memorias de sostenibilidad.

## Cuadro 2. Tipos de guías e instrumentos para gestionar la RSE

Guías y estándares generales	<ul style="list-style-type: none"><li>• ISO 26000</li><li>• SA 8000</li></ul>
Guías de códigos de conducta y principios éticos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pacto Global</li></ul>
Guías de sistemas de información	<ul style="list-style-type: none"><li>• Global Reporting Initiative (GRI)</li></ul>

**Fuente:** Olce, Aldo, Rodríguez, Miguel y Alfaro, Juan. 2008. *Manual de la Empresa Responsable y Sostenible*. Madrid: McGraw-Hill.

**Elaboración:** propia

De acuerdo a la clasificación anterior, se presentaran únicamente la ISO 26000 y el Pacto Global que son guías que orientan a proponer la propuesta local para la implementación de la RSE en empresas del sector de transporte aéreo de pasajeros que operan en el Ecuador, objeto del presente estudio. La tercera clasificación no se tomará en cuenta en vista que son guías para presentar memorias de sostenibilidad.

#### 1.5.4.1 Norma ISO 26000

La Norma ISO 26000, Guía sobre Responsabilidad Social, brinda orientaciones para la implementación y la mejora de la RSE en organizaciones de cualquier ámbito, tamaño, sector, entidades académicas, etc.

La norma es el esfuerzo de distintas organizaciones e industrias y bajo un consenso global en las iniciativas de RS entre las que están:

- Pacto Global de Naciones Unidas, Organización Internacional del Trabajo
- GRI, Global Reporting Initiative-GRI
- OIT, Organización Internacional del Trabajo
- OMS, Organización Mundial de la Salud-OMS
- OMC, Organización Mundial de Comercio
- OCDE, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
- CI, Consumers International

La norma es un referente mundial para todas las organizaciones, como un aporte al desarrollo sostenible. En Ecuador, INEN ISO 26000 ha sido reconocida como la norma nacional (Morales Herrera 2012, 15).

Como se había indicado anteriormente, la ISO 26000 no es una norma de sistema de gestión y por lo tanto no es certificable. Así, la ISO 26000 se conforma como una guía voluntaria y no propone requisitos. De esta forma, pretende ser:

- Una guía práctica sobre la operativa y los procesos relacionados con la RS.
- Un refuerzo para la credibilidad del informe sobre asuntos no financieros.
- Una contribución a la mejora de la confianza y satisfacción de los grupos de interés.
- Consistente y no actuar en desacuerdo con los documentos, convenios internacionales o estándares ya existentes.
- Promotora de la terminología común en el campo de la RS, y ampliar la conciencia en estas materias.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup>Fundación Luis Vives, *Revista de Responsabilidad Social de la Empresa*, editada por Fundación Luis Vives, (citado el 21 de agosto 2015). Disponible en <http://www.luisvivesces.org/rse/>

La ISO 26000 se basa en el reconocimiento de los grupos de interés e incluye siete principios para la gestión de la RS. A continuación se detallan los mencionados en párrafos anteriores:

**Rendición de cuentas:** la norma invita a las organizaciones a rendir cuentas por los impactos económicos, sociales y ambientales de su actuación, lo que implica asumir responsabilidad por sus impactos negativos y el compromiso de tomar acciones para reparar y evitar volver a cometerlos (Argandoña y Isea Silva 2011, 16-17).

**Transparencia:** en aquellas actividades que desarrolla y afectan a la sociedad y al medioambiente y generar toda la información que requieran las partes interesadas. El principio excluye, sin embargo, que se publique la información protegida por la propiedad intelectual (*Ibíd.*) (16-17).

**Comportamiento ético:** la ISO 26000 postula que, para tener un impacto verdaderamente positivo en el desarrollo sostenible, la organización debería regirse por criterios de honestidad, equidad e integridad, lo que significa que la empresa no debería perseguir únicamente el beneficio económico, sino también tratar de maximizar los impactos positivos en su entorno social y medioambiental, y minimizar los negativos (*Ibíd.*) (16-17).

**Respeto a los intereses de las partes interesadas:** se debería respetar y atender los intereses y requerimientos de las partes interesadas. Porque, aun cuando los objetivos de una empresa puedan circunscribirse a los intereses de sus dueños, existe un conjunto de actores o partes interesadas. En ese sentido, la ISO 26000 recomienda tener en cuenta a estos grupos de interés a la hora de operar y tomar decisiones (*Ibíd.*) (16-17).

**Respeto al principio de legalidad:** respetar el principio de legalidad o supremacía del derecho, lo que pasa por reconocer que ningún individuo u organización tiene la potestad de actuar fuera de la ley; por lo tanto, toda organización debería tomar las medidas necesarias para estar al corriente y cumplir la legislación vigente en materia de RS (*Ibíd.*) (16-17).

**Respeto a la norma internacional de comportamiento:** la norma invita a respetar la normativa internacional de comportamiento, aun cuando la normativa nacional, a la que esté sujeta, no contemple las salvaguardas sociales y medioambientales. Y para el caso de que la ley de su jurisdicción entre en colisión con

la normativa internacional, la organización debería revisar la naturaleza de sus relaciones y actividades en esa jurisdicción y evitar ser cómplice de comportamientos que no sean compatibles con la normativa internacional de RS (Argandoña y Isea Silva, 16-17).

**Respeto a los derechos humanos:** todas las organizaciones deberían respetar los derechos humanos, así como reconocer su importancia y universalidad; es decir, que estos derechos son aplicables a todos los individuos de todos los países y culturas (*Ibíd.*) (16-17).

#### **1.5.4.2 El Pacto Global**

La Organización de las Naciones Unidas, buscando apoyar al desarrollo sostenible, específicamente impulsando los Objetivos de Desarrollo del Milenio, lanza el Pacto Global que consiste en la adhesión voluntaria a diez principios enmarcados en cuatro ámbitos: derechos humanos, medioambiente, prácticas laborales y lucha contra la corrupción.

Las empresas que se adhieren asumen un firme compromiso de alinear sus decisiones y acciones a estos principios, tienen que informar periódicamente sus avances en relación a su implementación.

En cada país existen cuerpos nacionales. Para apoyar a la institucionalización de estos principios, también ofrecen asesoría, capacitación y demás iniciativas.

Cabe indicar que es un proceso de largo plazo, como cualquier cambio cultural en las organizaciones. Para lograr este cambio es importante pensar que los principios deben ser transversales a la estrategia de negocio, es decir, contar con un compromiso e involucramiento de todos los colaboradores, deben existir objetivos medibles y construir un sistema de comunicación transparente (CERES y CODESPA 2012, 30).

Los diez principios consisten en:

**Cuadro 3. Diez principios del Pacto Global**

<b>Ámbito</b>	<b>Principio</b>
<b>Derechos Humanos</b>	1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia
	2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.
<b>Estándares Laborales</b>	3. Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
	4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
	5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
	6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.
<b>Medio Ambiente</b>	7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
	8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
	9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
<b>Anticorrupción</b>	10. Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas

**Elaboración:** Propia

**Fuente:** Basados en los Principios del Pacto Global

Luego de haber destacado lo más importante de estas guías e instrumentos para gestionar la RSE, se tomará a la Norma ISO 26000 como la guía para el desarrollo del presente estudio, por considerarla una de las normas más importantes, con total vigencia actualmente y que abarca todos los temas de la implementación de un propuesta local de RSE para el sector del transporte aéreo de pasajeros en Ecuador.

## **1.6 Metodología de la investigación**

### **1.6.1 Caracterización del estudio.**

Se está buscando identificar conductas y comportamientos que actualmente se manejan en el sector de estudio en materia la RSE, la metodología de investigación será el método descriptivo.

“El estudio descriptivo identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos, y descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación”. (Méndez 1998, 120)

## **1.7 Fuentes de datos y herramientas de recolección de datos**

Según (Méndez 1998, 126), los estudios descriptivos acuden a técnicas específicas para la recolección de información como la observación, las entrevistas y los cuestionarios, también indica que se pueden tomar de informes y documentos elaborados por otros investigadores u organismos.

Para este estudio se utilizará la técnica de observación directa, que forma parte de los métodos empíricos; también se elaborará una encuesta directa estructurada con preguntas asociadas a iniciativas de RSE, basados en la ISO 26000, a expertos y grupos de interés del sector, de las cuales se conocerá las principales iniciativas en términos de RSE enfocadas a los cuatro ejes fundamentales: clientes, empleados, comunidad y medioambiente; por otro lado, se obtendrá información de estudios realizados en el sector, memorias de sostenibilidad de las aerolíneas como fuentes secundarias.

Al ser un estudio cualitativo se determina que el tamaño de la muestra no es importante desde una perspectiva probabilística, debido a que el interés de esta investigación no es generalizar los resultados obtenidos a una población más amplia; se ha desarrollado, entonces, el muestreo por conveniencia con casos o personas disponibles a los que tenemos acceso. (Hernandez y otros 2010, 401).

## 1.8 Análisis de datos para transformarlos en información

Una vez aplicada la encuesta, se recopila la información y se inicia con la transcripción de los datos obtenidos. Posteriormente se procederá a realizar el análisis e interpretación de los mismos, como se presentan en este resumen:

**Cuadro 4. Resumen de la recolección y análisis de datos**

Objetivo específico	Recolección y fuente de datos	Recolección	Tratamiento específico
Identificar los actuales niveles de implantación de prácticas e iniciativas de RSE en el sector.	Se seleccionará un digno representante (uno de cada uno) de los siguientes grupos de interés del sector: <ul style="list-style-type: none"><li>• Del personal que trabaja en el sector.</li><li>• De los proveedores.<ul style="list-style-type: none"><li>• De los clientes</li></ul></li><li>• De los directivos.</li></ul>	Mediante una encuesta directa estructurada con preguntas basadas en la Norma ISO 26000.	Después de realizada la entrevista enfocada en la Norma ISO 26000 con preguntas preestablecidas en el cuestionario se depurará la información con cada una de las respuestas recibidas.
Establecer el marco referencial normativo sobre la base del cual se pueda elaborar una propuesta local.			
Discriminar el modelo referencial apropiado para desarrollar una propuesta local para la implementación de la RSE en empresas del sector de transporte aéreo de pasajeros que operan en el Ecuador.			

## **CAPÍTULO II**

### **2.1 Antecedentes del Sector de Transporte Aéreo de Pasajeros en el Ecuador**

El transporte se ha convertido en un importante dinamizador de la economía y en un sector fundamental desde el punto de vista económico y social, pues ayuda a fortalecer el acceso a recursos, bienes e insumos; también constituye una actividad esencial para el progreso de las relaciones humanas.

El transporte dinamiza el nexo entre consumidores y productores, moviliza mercaderías y personas, enlaza territorios, países y continentes por lo que su planificación y desarrollo es importante para mejorar la dinámica económica del país, buscando el crecimiento y desarrollo de las sociedades.

Este importante sector de la economía constituye un rubro importante: en el PIB nacional se ha mantenido participación promedio constante de cerca de 4,62% (Ver Anexo 5) en los últimos cinco años (2010 a 2014), logrando ser considerado entre los diez sectores más importantes del PIB en el 2014.

Dentro del sector se observa la presencia de tres grandes grupos: transporte marítimo, transporte terrestre y transporte aéreo, siendo la mayor participación del transporte marítimo por el amplio flujo de mercancías y petróleo, por tener mayor capacidad y menores costos. A su vez, el transporte terrestre y aéreo tienen una menor participación (Maldonado y Proaño 2015, 88).

El transporte aéreo de pasajeros genera un impacto económico positivo en vista que los servicios aéreos van más allá de las aerolíneas y los aeropuertos: un pasajero no solo paga por su boleto, adicional gasta en hotel, taxi, restaurantes y así contribuye al desarrollo del comercio. A esto se lo conoce como el círculo virtuoso del transporte aéreo.

#### **2.1.1 Mercado doméstico**

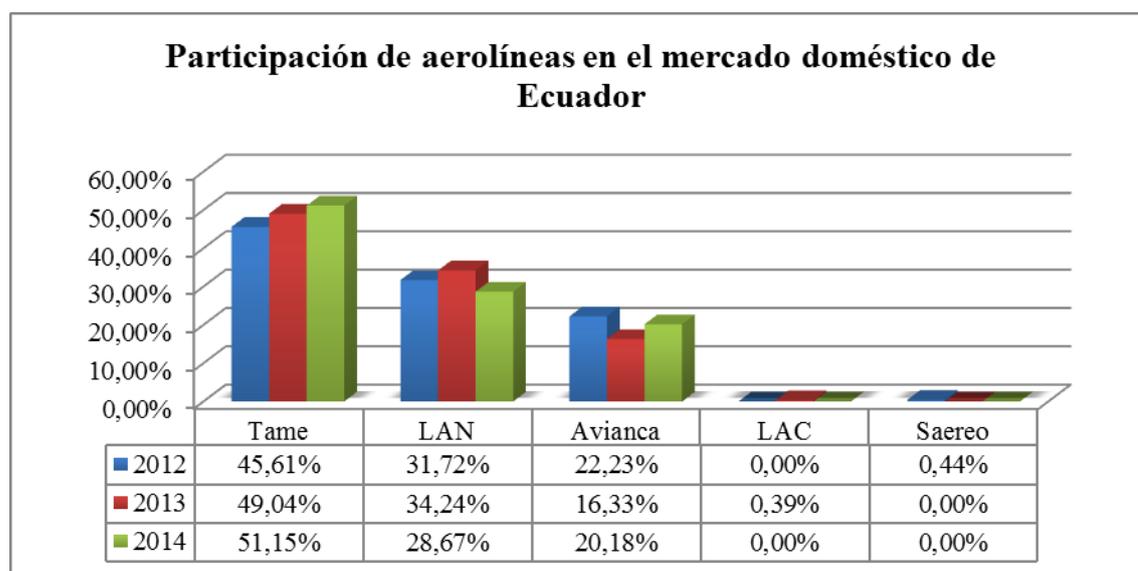
En Ecuador, el Consejo Nacional de Aviación Civil (CNAC), como organismo encargado de la política aeronáutica, y la Dirección General de Aviación Civil (DAC), como el ente controlador el transporte aéreo de pasajeros, se han caracterizado por tener un elevado nivel de regulación a las líneas aéreas. A partir de 1963, la aviación civil en

el país estuvo adscrita a la Fuerza Aérea Ecuatoriana, lo que coadyuvó a limitar el desarrollo de esta en el mercado doméstico, permitiendo únicamente el crecimiento de la estatal TAME. El año 2000 marca un punto de inflexión con la entrada de Ícaro<sup>9</sup> y Aerogal,<sup>10</sup> beneficiando al público con la reducción de los tiquetes y la mejora de los servicios ofrecidos (Vergara Bonilla 2009, 10).

Las aerolíneas son empresas que operan en rutas domésticas, como internacionales, con costos decrecientes por cada pasajero adicional, lo cual hace que se beneficien de rendimientos crecientes a gran escala.

Tres aerolíneas se reparten el mercado nacional siendo Tame EP con la participación más significativa, que para el 2014 fue alrededor del 51% del mercado; en segundo lugar está LAN, con el 29%; y, en el tercer lugar Avianca con el 20%. Así, se puede apreciar que es un mercado concentrado, mismo que no da paso al ingreso de nuevos competidores.

**Gráfico 2. Participación de las aerolíneas en el mercado doméstico regular**



**Elaboración:** Propia

**Fuente:** DAC, Boletín estadístico de tráfico aéreo

<sup>9</sup>**Icaro**, fue una aerolínea con sede en la ciudad de Quito, operaba vuelos domésticos de pasajeros bajo el nombre de Icaro Express y ofrecía servicios *charter* de helicópteros. Su principal centro de operaciones se encontraba en el Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre de Quito. Actualmente se encuentra en quiebra.

<sup>10</sup>**Aerogal**, desde el 18 de junio 2014 lleva el nombre comercial Avianca Ecuador, es una aerolínea ecuatoriana con sede en Quito, parte de las aerolíneas de Avianca Holdings S.A.

El grado de competencia que existe en este mercado es el elemento decisivo, como lo determina la ley de oferta y demanda: mientras mayor es el número de competidores, el nivel de precios, la calidad y cantidad de los productos y servicios ofrecidos por los competidores es mejor para los consumidores. En el país esta rivalidad es más intensa, ya que estas tres empresas luchan por adueñarse de una parte de este pastel, es decir, de aproximadamente 3,7 millones de pasajeros por año (Dirección General de Aviación Civil 2014, 9).

La apertura del aeropuerto de Quito, el 20 de febrero de 2013, fue un quiebre para la disminución de la oferta y la demanda “El primer mes del nuevo aeropuerto fue verdaderamente malo y el tráfico doméstico fue el más afectado. Tuvimos una caída brutal del 14%.” (“Mercado aerolíneas” 2014)

En el año 2012, el Gobierno ecuatoriano resuelve retirar la subvención de combustible a los vuelos locales, y a partir de ese año las aerolíneas subieron las tarifas para compensar el incremento en el precio del carburante (“Mercado aerolíneas” 2014).

Las rutas con mayor demanda de pasajeros en el año 2014 fueron Quito a Guayaquil, Guayaquil a Quito y de Cuenca a Quito, siendo los negocios y el turismo los principales motivos de los viajes en el servicio doméstico. A continuación se muestran cifras del mercado doméstico en los siguientes cuadros:

**Cuadro 5. Oferta de sillas en mercado doméstico regular**

Rubro	2012	2013	2014
Sillas ofrecidas	5.005.836	5.289.091	4.882.385
Variación		5,7%	-8%

**Elaboración:** Propia

**Fuente:** DAC, Boletín estadístico de tráfico aéreo

La oferta de sillas en el 2014 presenta una disminución del 8%; sin embargo, el factor de ocupación mejora pasando del 70,27%, en el 2013, al 75,62%, en el 2014. Esto debido a que las compañías aéreas buscan optimizar sus rutas y equipos constantemente.

**Cuadro 6. Factor de ocupación en el mercado doméstico regular**

Rubro	2012	2013	2014
Sillas ocupadas	3.762.126	3.716.632	3.691.955
Sillas ofrecidas	5.005.836	5.289.091	4.882.385
Factor de ocupación	75,15%	70,27%	75,62%

**Elaboración:** Propia

**Fuente:** DAC, Boletín estadístico de tráfico aéreo año 2014

**Cuadro 7. Pasajeros transportados en el mercado doméstico regular**

Pasajeros transportados	Año			
Compañías		2012	2013	2014
Tame		1.715.888	1.822.717	1.888.289
LAN		1.193.399	1.272.490	1.058.586
Avianca		836.233	606.993	745.080
LAC		0	14.432	0
Saereo		16.606	0	0
<b>Total general</b>		<b>3.762.126</b>	<b>3.716.632</b>	<b>3.691.955</b>
<b>Variación</b>			<b>-1,2%</b>	<b>-0,7%</b>

**Elaboración:** Propia

**Fuente:** DAC, Boletín estadístico de tráfico aéreo

**Cuadro 8 Rutas con mayor demanda de pasajeros año 2014**

Rutas	% Pasajeros
Quito - Guayaquil	22,57%
Guayaquil - Quito	22,32%
Cuenca - Quito	5,69%
Otras domésticas	49,42%

**Elaboración:** Propia

**Fuente:** DAC, Boletín estadístico de tráfico aéreo

Como consecuencia de la disminución de la demanda de pasajeros transportados y la oferta de sillas, se puede apreciar la reducción en ingresos por ventas de las aerolíneas en este mercado; sin embargo, no solo estos factores influyen en este decrecimiento.

La relación oferta-demanda, la eficiencia de las empresas que operan en el mercado local y el tamaño del mercado, entre otros puntos, influyen en el costo de un pasaje. Los

precios altos pueden ser el reflejo de la ineficiencia de una empresa que, por ejemplo, tiene muchos gastos fijos y también pueden reflejar la oferta y demanda. Puede ser una ruta menos requerida, no atractiva para muchas compañías o una compañía tiene que atenderla y para eso tiene que incurrir en unos gastos fijos elevados. (Telégrafo 2014, 10)

### Cuadro 9. Ventas en rutas domésticas regulares<sup>11</sup>

Rubro	2012	2013	2014
Ventas en rutas domésticas USD	90.766.578	80.298.679	89.304.408
Variación		-11,5%	11%

**Elaboración:** Propia

**Fuente:** IATA BSP Link, <https://www.bsplink.iata.org>

Las ventas en el mercado doméstico en el último año presentan un incremento del 11%, sin alcanzar los niveles del año 2012. Este es un efecto asociado a la tarifa promedio en la que se venden los vuelos locales, en donde la industria suele mantener dos tipos de estrategias para establecer las tarifas: una, tener precios fijos; y, la otra, que dependen de la anticipación de compra, el más utilizado es el segundo, ya que da opción de ofrecer tarifas más bajas (Telégrafo 2014, 10).

#### 2.1.2 Mercado internacional

A diferencia del mercado doméstico, el mercado internacional tiene un mayor número de actores que lo hacen más competitivo tanto en precios como en productos y servicios. Al Ecuador vuelan aerolíneas altamente reconocidas como Avianca, American Airlines, Delta, Iberia, Lan, KLM, United, que son consideradas como clásicas y de larga data en el mercado de transporte aéreo ecuatoriano, y otras que están en proceso de crecimiento, expansión y consolidación en cielos del país tales como Aeroméxico y Copa. La estatal Tame inició sus operaciones internacionales en diciembre de 1992.

En Ecuador también se abren nuevas oportunidades, con la apertura del espacio a aerolíneas de bajo costo<sup>12</sup> o de bajas tarifas, como es el caso de VivaColombia que

<sup>11</sup>Las ventas registradas en el cuadro 8 corresponden a las que realizan las aerolíneas por medio de agencias de viajes registradas en la IATA, no constan las ventas que se realizan en sus puntos de ventas.

<sup>12</sup>El negocio del bajo costo tiene un modelo sencillo: elimina determinados servicios para pasajeros, lo que le permite ofrecer precios de pasajes más económicos. Carlos Criado, director de negocios de Quiport, explicó el modelo: “es como ir en autobús: el pasajero no recibe nada, si quiere bebidas o comida tiene que pagar; no hay tarjetas de abordar, al avión no accede a servicio de manga porque retrasa

empezó a operar a Quito desde Bogotá en diciembre de 2014. A la fecha de este estudio existe el anuncio del ingreso de JetBlue, que es una de las principales aerolíneas de bajo costo de Estados Unidos, que operará entre Quito y Fort Lauderdale a partir del primer trimestre de 2016.<sup>13</sup>

La DAC cataloga al transporte aéreo internacional como la entrada y salida de aeronaves en los aeropuertos internacionales y fronterizos del Ecuador. En el tráfico aéreo de pasajeros, en el año 2014, operaron 16 compañías aéreas (13 internacionales y 3 nacionales).<sup>14</sup>

Entre los conglomerados, LAN y Avianca lograron, en el 2014, captar el 43,8% del tráfico aéreo de pasajeros en Ecuador y en años anteriores se tienen porcentajes similares con los mismos competidores, constituyéndose en las aerolíneas que lideran el mercado de vuelos internacionales en Ecuador.

También es importante resaltar que en los aeropuertos de Quito y Guayaquil operan American Airlines, catalogada como la aerolínea más grande del mundo,<sup>15</sup> y las seis aerolíneas que son consideradas en el ranking de las 60 más seguras del mundo: KLM, Delta Airlines, United, Lan, American Airlines e Iberia (Ver Anexo 6).

La estatal Tame se consolida con sus 9 destinos internacionales, ganando una importante participación en este pastel, buscando afianzar los objetivos de conectividad para el Ecuador y establecer un puente de conexión internacional que estimulará el

---

la operación. Los pasajeros ingresan al avión apenas se cumple el desembarco y la limpieza es mínima”. “¿Cuáles son los secretos de las aerolíneas de bajo costo?”, en *El Comercio* (Quito, octubre 2014, citado el 29 de septiembre de 2015). Disponible en <http://www.elcomercio.com/actualidad/son-secretos-aerolineas-costo.html>

<sup>13</sup> Aeropuerto Internacional de Quito, *JetBlue anuncia inicio de operaciones desde el Aeropuerto Mariscal Sucre de Quito*, Noticias institucionales - Aeropuerto Mariscal Sucre, (citado el 29 de septiembre de 2015). Disponible en <http://www.aeropuertoquito.aero/es/noticias/5-noticias-institucionales-aeropuerto-mariscal-sucre/207-jetblue-anuncia-inicio-de-operaciones-desde-el-aeropuerto-mariscal-sucre-de-quito.html?layout=import>

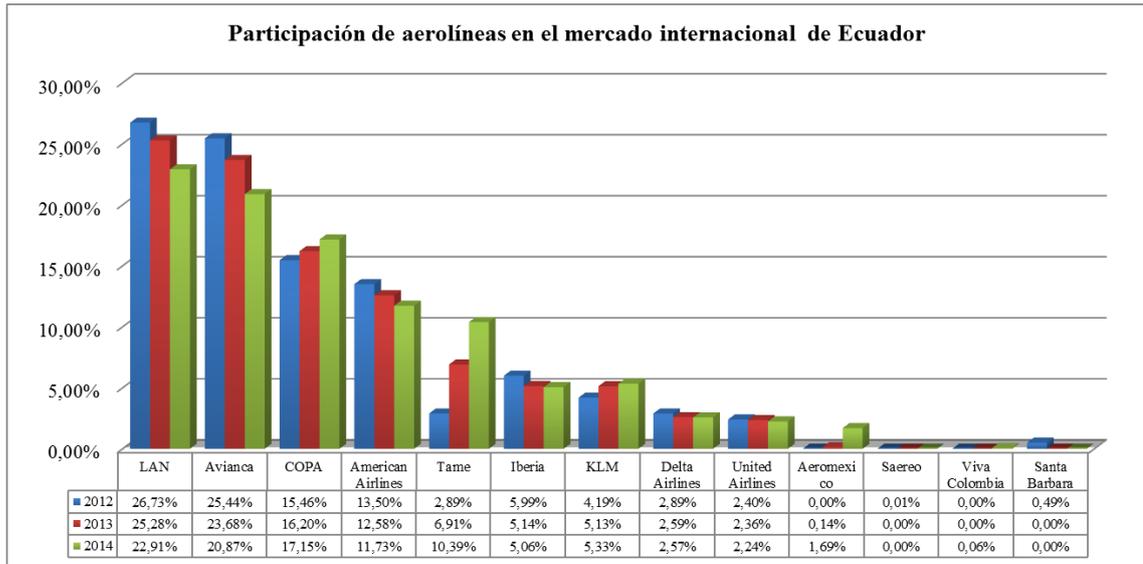
<sup>14</sup> De las 13 internacionales están LACSA, TACA INTERNATIONAL, TACA PERU, que son parte del Holding Avianca. Para el gráfico se unifica bajo el nombre de Avianca. LAN AIRLINES, LAN PERU Subsidiarias de LAN, que para el gráfico se unifica bajo el nombre de LAN. AeroRepública y COPA, parte de Copa Holdings, S.A. para el gráfico se unifica bajo el nombre de COPA. Dentro de las nacionales que operan vuelos internacionales tenemos AEROLANE que es Subsidiaria de LAN, que para el gráfico se unifica bajo el nombre de LAN, AeroGal que son parte del Holding Avianca, para el gráfico se unifica bajo el nombre de Avianca, y TAME que consta en el gráfico con el mismo nombre.

<sup>15</sup> “Lista la aerolínea más grande del mundo”, en *El Espectador* (Bogotá, 9 de diciembre del 2013, citado el 29 de septiembre de 2015). Disponible en <http://www.elespectador.com/noticias/economia/lista-aerolinea-mas-grande-del-mundo-articulo-463205>

turismo como política de Estado, potenciar nuevos mercados comerciales y siendo el vínculo del país con las colonias de ecuatorianos en estos destinos.<sup>16</sup>

La participación en este mercado de las aerolíneas antes mencionadas se lo puede apreciar en el siguiente gráfico:

**Gráfico 3. Participación de las aerolíneas en el mercado internacional regular**



Elaboración: Propia

Fuente: DAC, Boletín estadístico de tráfico aéreo

**Cuadro 10. Pasajeros movilizados en el mercado internacional regular**

Rubro	2012	2013	2014
Pasajeros transportados	3.113.247	3.550.592	3.910.303
Variación		14,0%	10%

Elaboración: Propia

Fuente: DAC, Boletín estadístico de tráfico aéreo año 2014

Durante el año 2014, las compañías de aviación transportaron 3.910.303 pasajeros, con un crecimiento de 10,13% con respecto al año 2013 que fueron 3.550.592 pasajeros. Del total de pasajeros, movilizados en el año 2014, el 51,07% corresponden a pasajeros de entrada y el 48,93% a pasajeros de salida, gracias a los 37.100 vuelos

<sup>16</sup>Ministerio de Transporte y Obras Públicas, *Boletín de prensa inauguración de la nueva ruta de TAME EP hacia Fort Lauderdale en Estados Unidos*, (citado el 29 de septiembre 2015). Disponible en <https://www.tame.com.ec/index.php/es/noticias/240-ministra-de-transporte-y-obras-publicas-inaugura-la-nueva-ruta-de-tame-ep-hacia-fort-lauderdale-en-estados-unidos>

realizados a los aeropuertos del Ecuador. Los motivos de viaje más comunes son turismo, negocios y las visitas de ecuatorianos a familiares fuera del país. (Telégrafo 2014).

El Ministerio de Turismo del Ecuador, dentro de uno de los cinco pilares fundamentales, busca fortalecer el desarrollo turístico del país, para posicionarlo en el mundo como un destino de clase mundial. Bajo este lineamiento, esta Cartera de Estado trabaja en coordinación con las aerolíneas para fomentar la apertura de nuevas rutas y el incremento de frecuencias o capacidad.

En el año 2015, las compañías American Airlines, United Airlines, Aeroméxico, KLM, Copa Airlines, Lufthansa y JetBlue Airways han mostrado interés por mejorar la conectividad aérea, incrementando rutas, frecuencias, mejores equipos o mayor capacidad, llegando a destinos de Norteamérica, Asia y Europa con una sola parada de conexión. (Ministerio de Turismo del Ecuador 2015, 2)

#### **Cuadro 11. Oferta, demanda y factor de ocupación pasajeros de salida**

<b>Rubro</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Sillas ocupadas	1.523.277	1.729.858	1.913.452
Sillas ofrecidas	2.293.260	2.567.966	2.694.935
Factor de ocupación	66,42%	67,36%	71,00%

**Elaboración:** Propia

**Fuente:** DAC, Boletín estadístico de tráfico aéreo año 2014

En el año 2014, la demanda de pasajeros en el mercado de vuelos internacionales creció un 10,6% en comparación con 2013, marcando una línea con la tendencia de crecimiento en los tres últimos años. El crecimiento de la demanda fue superior al crecimiento de la oferta: 4,9%, provocando un ascenso en los factores de ocupación. El factor medio de ocupación para el mercado de pasajeros en 2014 se situó en el 71,0%, frente al 67,4% del 2013.

El factor de ocupación de Ecuador en el 2014 estuvo por encima del factor medio de la región de Latinoamérica que se situó en el 61,2% (IATA 2015, 31).

Con lo que respecta al empleo, el sector de transporte aéreo de pasajeros cuenta aproximadamente con 4.565 empleos directos, como lo determina el boletín estadístico anual de la Superintendencia de Compañías 2014, y otros miles indirectos. Como se indicó, el sector es muy dinámico y un motor importante en la economía nacional.

El mercado internacional generó en año 2014 ingresos por ventas de hasta 305.031.520 USD, creciendo 3% comparado con 2013, frenando su crecimiento que en el 2013 fue de 15%, debido al incremento de sillas en el mercado que hace que se tengan tarifas más competitivas, es decir esta desaceleración es un efecto de tarifa.

**Cuadro 12. Ventas en rutas internacionales<sup>18</sup>**

Rubro	2012	2013	2014
Ventas en rutas internacionales USD	256.290.887	294.805.670	305.031.520
Variación		15,0%	3%

**Elaboración:** Propia

**Fuente:** IATA BSP Link, <https://www.bsplink.iata.org>

Con la finalidad de analizar los destinos que los pasajeros demandan en vuelos internacionales, y basados en los datos de la DAC, se presentarán las cifras por regiones a manera de resumen para este estudio:

**Cuadro 13. Tráfico internacional pasajeros transportados por regiones**

Regiones	2012	2013	2014
Comunidad Andina	977.350	1.183.217	1.223.160
Norte América	1.000.373	981.757	1.166.896
Europa	413.535	490.603	468.767
Cono Sur	138.246	198.216	277.484
Centro América	465.520	696.799	773.996

**Elaboración:** Propia

**Fuente:** DAC, Boletín estadístico de tráfico aéreo año 2014

La Comunidad Andina en el 2014 fue la región que representó el 31,28% del total de pasajeros transportados, experimentado un crecimiento del 3,38% comparado con el 2013. Existen dos ciudades con mayor participación de tráfico aéreo: Bogotá 47,82% y Lima 35,25%. Otras ciudades de esta región participan con el 10,93%.

Norteamérica es la segunda región en participación con el 29,84% del total de pasajeros transportados en el año 2014, experimentando un crecimiento del 18,86% frente al 2013, siendo Miami la ciudad con mayor demanda con el 52,75% por ser el

<sup>18</sup>Las ventas registradas en el cuadro 12 corresponden a las que realizan las aerolíneas por medio de agencias de viajes registradas en la IATA, no constan las ventas que se realizan en sus puntos de venta.

aeropuerto de entrada a los Estados Unidos principalmente, mientras que el restante 47,25% representan otros destinos dentro de esta región.

Centroamérica representa el 19,79% de los pasajeros transportados en el año 2014, comparado con el 2013 presenta crecimiento de 11,08%, Panamá es la ciudad con el mayor flujo de viajeros en esta región con el 80,88% y el restante 19,12% otros destinos.

Europa en 2014 es la región que presenta decrecimiento de -4,45%, pero participando con el 11,99% del total de pasajeros, Madrid y Ámsterdam con 55,50% y 44,50% de participación, respectivamente.

Finalmente, el Cono Sur representa el 7,10% del total de pasajeros transportados en el 2014 y, frente al 2013, existe crecimiento de 39,99%. Santiago de Chile, con 45,72%, tiene el mayor flujo de pasajeros y el restante 54,28% lo representan otras ciudades de esta región (Dirección General de Aviación Civil 2014, 20).

Cabe recalcar que los destinos antes presentados son los con los que existe conectividad directa con Ecuador, mismos que son centros de conexiones de las compañías de aviación con otras regiones del mundo.

### **2.1.3 Costos del sector**

Actualmente, cada aerolínea intenta ser una de bajo costo. La crisis financiera en la industria durante los cinco primeros años de la década pasada han forzado a todos los transportadores a alcanzar la eficacia en los costos y la mayor productividad para poder sobrevivir. Esto no significa que cada línea aérea procure ser un operador de bajo costo, lo importante es que los gastos para mantener el estándar de servicio al cliente sean alcanzados en la manera más eficiente (IATA 2006, 33)

La estructura de costos del sector en Ecuador está constituida por costos fijos entre un 70% u 80%, es decir, cuando un vuelo va con asientos vacíos estos representan ingresos perdidos que difícilmente se recuperan. De los variables, el combustible representa en promedio el 24%, mantenimiento, partes y piezas de las aeronaves el 19%, el arrendamiento de aeronaves 15% entre los rubros de mayor importancia. (Vergara Bonilla 2009, 10-11).

Como se indicó anteriormente, la aparición y el crecimiento de las aerolíneas de bajo costo en cielos ecuatorianos plantea desafíos significativos y competitivos a las

líneas aéreas tradicionales que operan en el país. En otras regiones, el progreso significativo de las primeras ha dado como resultado el mejoramiento de la eficacia de los costos, en especial por la subida del combustible como resultado de los altos precios del petróleo en los últimos cuatro años, llegando a promedios de US\$ 100 por barril (Ver Anexo 7).

El ideal de reducir costos unitarios es esencial. Pero un cambio completo a un modelo de aerolínea de bajo costo (LCC<sup>19</sup> por sus siglas en inglés) no lo es. Existen todavía muchas ventajas competitivas en un modelo de aerolínea tradicional como son la calidad de producto y la manera eficiente de ser entregado (IATA 2006, 5).

## **2.2 Situación actual del sector en materia de RSE**

En este acápite se determinará la actual situación en materia de Responsabilidad Social Empresarial en el sector de transporte aéreo de pasajeros en Ecuador. Se aplicará una encuesta a las partes interesadas, sean internas o externas del sector, con el objetivo de identificar los actuales niveles de implantación de prácticas e iniciativas de RSE en el sector, tratando de conocer la percepción de la aplicación en el sector de los siete principios de responsabilidad social, definidos en la Norma ISO 26000.

Para definir la encuesta que se levantará a los grupos de interés, se revisaron tres manuales de evaluación de RSE que formulan los siguientes organismos: CERES, IRSE y Red Fórum Empresa.

Luego de comparar los tres criterios, se determinó que el que más se adapta al presente estudio es el propuesto por el IRSE, publicado por la revista Ekos, (Morán Latorre 2012, 20) porque se consideró que es práctica, de fácil aplicación y toma como base los siete principios de la Norma ISO 26000.

La mencionada norma indica que cada organización debe identificar sus propios grupos de interés o partes interesadas, en función de su tamaño, ámbito de actuación, actividad, etc. pues la relación y la intensidad entre unos y otros son variables. Sin embargo, para el presente estudio se tomarán los grupos de interés que en general tienen las organizaciones (Barco Sousa 2011, 130) como son:

1. Accionistas.
2. Ejecutivos de alta dirección.

---

<sup>19</sup> LCC, siglas en inglés de *low-cost carrier* o *low-cost airline*.

3. Empleados y trabajadores.
4. Proveedores y contratistas.
5. Clientes y consumidores.
6. Competencia y mercados.
7. Entidades financieras
8. Gremios empresariales
9. Comunidad cercana.
10. Medio ambiente.
11. Entorno social amplio y ONG
12. Medios de comunicación social

Para facilidad del estudio y en vista de los diferentes estamentos, organizaciones y personas que forman parte de los grupos de interés identificados, se escogerán a los más influyentes, que a su vez, ayuden a determinar la actual situación del sector en materia de RSE.

Se selecciona el método de ponderación por matrices, este se basa en la priorización de las variables (para este estudio serán los grupos de interés) en función a la elaboración de matrices y al cálculo de valores, los resultados indicaran que grupos de interés son más importantes según su influencia hacia los demás y según su dependencia de los demás.

El método plantea que existen cuatro zonas de acuerdo a la influencia y dependencia, se describen brevemente a continuación:

**Zona de poder**, son los más importantes ya que son los que más influyen en el resto y dependen menos de los demás.

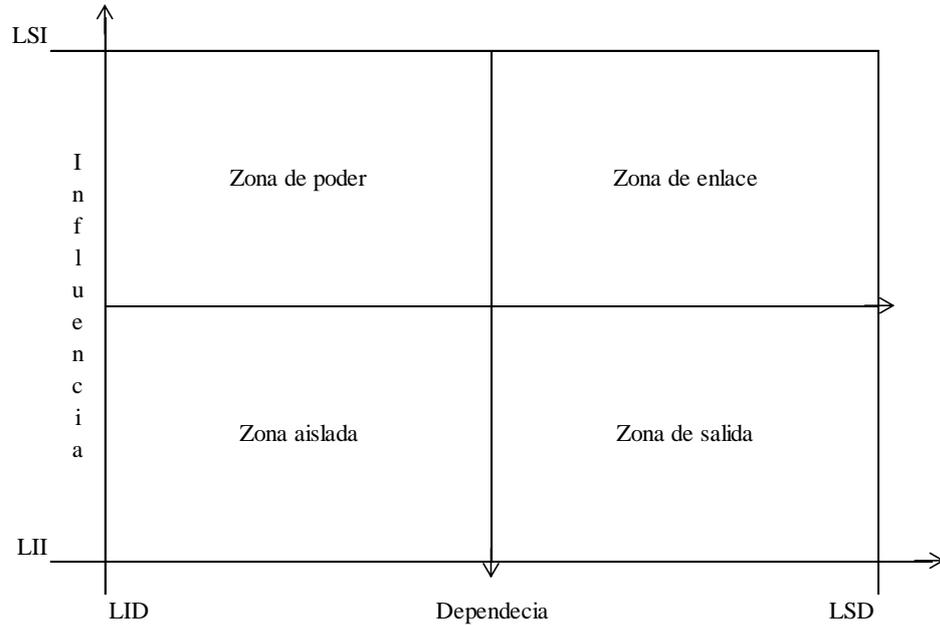
**Zona de enlace**, son importantes por su influencia pero también dependen mucho del resto.

**Zona de salida**: No son tan importantes, en vista que por su alta dependencia del resto se solucionan en forma precedente y siempre luego de atender los de la zona de poder y enlace.

**Zona aislada**: Son los que se atienden al final, dado que tienen poca o ninguna dependencia o influencia de los demás.

Para una mejor visualización se presenta de forma gráfica, como están dispuestas las zonas en cada uno de los cuadrantes.

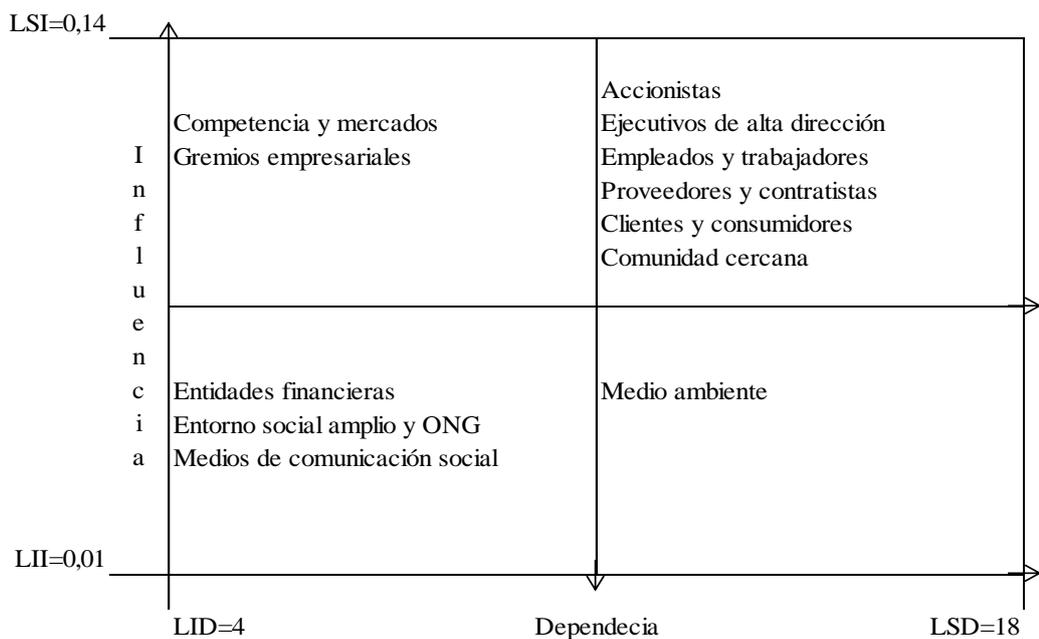
**Gráfico 4. Método de ponderación basado en matrices, zonas de la gráfica**



Fuente: Método de Ponderación por matrices, Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo al criterio del investigador y lo planteado en el método indicado, para el presente estudio se tomarán en cuenta los grupos de interés que caigan en las zonas de poder y enlace, en vista que son los que mayor influencia tiene frente a los demás. El detalle de la matriz se puede apreciar, más adelante (Ver Anexo 8).

**Gráfico 5. Resultados de la evaluación por el método basados en matrices**



La recomendación de la evaluación del IRSE es seleccionarán dignos representantes de los grupos de interés anteriormente ponderados: cuatro ejecutivos miembros de la ARLAE (Asociación de Representantes de Líneas Aéreas del Ecuador) que representan a los gremios y ejecutivos de alta dirección, por la dificultad de llegar con las encuestas y porque están representados en los ejecutivos, a los accionistas no se los encuestará, tres proveedores y contratistas de aéreas estratégicas del sector (servicio de aeropuerto, combustible y servicio a bordo), cuatro clientes (agencias de viajes que son los principales clientes de las aerolíneas), veinte consumidores y dos empleados de cada una de las aerolíneas (veinte en total), diez habitantes de las zonas aledañas (Pifo y Tababela) al aeropuerto de Quito por ser el que concentra el mayor flujo de pasajeros del total nacional, 43% en vuelos nacionales y el 57% en vuelos internacionales (Dirección General de Aviación Civil 2014, 17,161) que representan a la comunidad cercana, con el propósito de cotejar la percepción de los Grupos de Interés Respecto a RSE básica del sector, frente a los siete principios de la Norma ISO 26000 que son: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos.

De los ejecutivos del sector se encuestará a: Julio Gamero (vicepresidente de ARLAE), Marco Subía (ARLAE), María Beatriz González (gerente comercial de Avianca) y Antonio Salvador (experto en temas aeronáuticos).

Del grupo de los proveedores estratégicos se encuestará a: Lenin Cevallos Páez (jefe de operaciones de Goddard Catering Group Quito S.A.), Alexandra Guachamín (comercialización de EP Petroecudor) y Alex Moreno Galindo (gerente de Servicios Aeronáuticos y Carga Corporación Quiport).

De los clientes se encuestarán a veinte consumidores en el aeropuerto, adicional se decidió dentro de este grupo encuestar a los representantes de las agencias de viajes, debido a que estas son los principales canales de venta de las aerolíneas y constituyen sus principales clientes: Ignacio Roca (gerente general de M&M Travel Group), Luis

Romero (presidente ejecutivo de Metropolitan Touring), José Luis Egas (presidente de ASECU<sup>20</sup>), Santiago Yumbra (ASECU).

De los empleados se encuestará a dos representantes de cada una de las aerolíneas que son parte del sector.

Después de realizar las encuestas (Ver Anexo 9), con la finalidad de determinar la situación actual que es el primer objetivo específico del presente estudio y con las preguntas preparadas utilizando la herramienta web SurveyMonkey, se tienen los siguientes resultados de cada uno de los siete principios de la norma:

### **2.2.1 Principio de rendición de cuentas**

Las encuestas realizadas para determinar la percepción de este principio dentro de los grupos de interés antes mencionados, se tiene que:

#### **Ejecutivos del sector**

Los ejecutivos encuestados afirman que las empresas del sector publican periódicamente reportes sociales y memorias de sostenibilidad y, además, mantienen verificación de una auditora reconocida. Los informes son conocidos por los miembros de cada una de las empresas que componen el sector y el público en general las puede revisar en las páginas web.

Además, los ejecutivos indican que el personal que labora en las organizaciones del sector conocen de lo que tratan estos reportes o memorias, hay que destacar que reconocen que no se incentiva ni vincula a los grupos de interés para que generen críticas o evaluaciones sobre el contenido de los mismos.

#### **Empleados**

Del grupo de los empleados, con lo que respecta a este principio, se puede indicar que el 80% conoce que se publican y difunden periódicamente reportes sociales y memorias de sostenibilidad, que existe la verificación de una auditora reconocida.

El 60% de los encuestados indica que sabe, a ciencia cierta, de qué se trata ese reporte o memoria, el 40 % indica que es bajo este conocimiento; sin embargo, están

---

<sup>20</sup>ASECUT, Asociación Ecuatoriana de Agencias de Viajes, Operadores de Turismo y Mayoristas, es una entidad privada con personería jurídica y patrimonio propio, sin ánimo de lucro y duración indefinida, creada para el servicio y la asistencia a sus asociados y para los fines determinados en la Ley de Turismo, su reglamento y sus estatutos (citado el 24 de octubre de 2015). Disponible en <http://www.asecut.com/>

seguros que en la organización donde laboran existe alguna política en relación a la Responsabilidad Social de la empresa.

El 50% indica conocer que los grupos de interés del sector opinan, critican y evalúan acerca del contenido de ese reporte, el 10% desconoce que se realicen estas prácticas, el 40% restante asegura que no existen estas actividades.

El 60 % indica que se evidencia tangiblemente y objetivamente esas acciones, el restante 40% dicen que no existe tal evidencia.

### **Clientes y consumidores**

Los clientes encuestados afirman desconocer que las empresas del sector publican periódicamente reportes sociales y memorias de sostenibilidad.

Por ende, los clientes desconocen a ciencia cierta de qué se tratan dichos reportes o memorias. Dada esta situación, no conocen los reportes y no han podido opinar, criticar o efectuar alguna evaluación del contenido.

Además, indican que no se evidencian acciones tangibles y objetivas por parte de las empresas del sector en este principio.

### **Proveedores**

El grupo de los proveedores también afirma desconocer que las empresas del sector publican periódicamente reportes sociales y memorias de sostenibilidad.

Como consecuencia de la pregunta anterior, de igual manera, desconocen a ciencia cierta de qué se tratan dichos reportes o memorias. Dada esta situación, no conocen los reportes y no han podido opinar, criticar o efectuar alguna evaluación del contenido.

Además, indican que no se evidencian acciones tangibles y objetivas por parte de las empresas del sector en este principio.

### **Comunidad**

La comunidad indica que desconocen la existencia, publicación y contenido de los reportes de sostenibilidad tampoco, tampoco se evidencia acciones tangibles y objetivas.

## **2.2.2 Principio de transparencia.**

De las encuestas realizadas dentro de los grupos de interés antes mencionados, se tiene que:

### **Ejecutivos del sector**

Los ejecutivos encuestados afirman que el sector tiene de forma clara, precisa y completa la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable. Así mismo, que la mencionada información está fácilmente disponible, accesible y entendible para todas las personas interesadas.

También afirman que las empresas del sector difunden, entre sus grupos de interés, las normas y criterios frente a los cuales la organización evalúa su desempeño en relación con la responsabilidad social.

### **Empleados**

El total de los empleados encuestados revelan positivamente que la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que son responsables las empresas del sector es clara, precisa y completa. Sin embargo, en lo que tiene que ver con el conocimiento del personal sobre cómo fueron obtenidas o no las utilidades, la percepción es negativa en todos los encuestados.

El 90% indica que la información está fácilmente disponible, accesible y entendible para aquellos que se han visto o podrían verse impactados de manera significativa por las actividades del sector, el 10% restante opina que el nivel de accesibilidad a este tipo de información es bajo.

El 90% indica que son medios y altos los niveles de difusión entre sus grupos de interés, respecto a las normas y criterios frente a los cuales el sector evalúa su desempeño en relación con la responsabilidad social. El restante 10% indica que estas actividades de difusión son bajas.

### **Clientes y consumidores**

La percepción de los clientes es negativa frente a la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable el sector. Como consecuencia de lo anteriormente citado, indican que esta información no es fácilmente disponible, accesible y peor aún entendible.

El total de los clientes indican que la difusión de la información entre sus grupos de interés, de las normas y criterios frente a los cuales la organización evalúa su desempeño en relación con la responsabilidad social, es nula.

### **Proveedores**

Los proveedores encuestados afirman que el sector tiene de forma clara, precisa y completa la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable. Así mismo, que la mencionada información está fácilmente disponible, accesible y entendible para todas las personas interesadas.

Sin embargo, su percepción es nula en cuanto a la difusión de la información, las normas y criterios entre sus grupos de interés.

### **Comunidad**

En la comunidad la percepción es negativa frente a la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable el sector. Consecuentemente de lo anteriormente citado, indican que la información no está fácilmente disponible, accesible y peor aún entendible.

Los encuestados indican que desconocen la difusión de la información entre los grupos de interés, de las normas y criterios frente a los cuales la organización evalúa su desempeño en relación con la responsabilidad social.

## **2.2.3 Principio de comportamiento ético**

De las encuestas realizadas, para el principio de comportamiento ético dentro de los grupos de interés antes mencionados, se tiene que:

### **Ejecutivos**

Los ejecutivos en su totalidad indican que es positiva la evidencia de las empresas del sector en donde fundamentan su comportamiento en los valores de la honestidad, equidad e integridad, así mismo indican que se tienen identificados y declarados sus valores y principios fundamentales.

Los encuestados también afirman que todo el personal, y a todo nivel de las empresas del sector, conocen y practican esos principios y valores.

Se afirma que en las empresas del sector existe un código de ética y que al menos tres de sus grupos de interés participaron en la elaboración de este código.

### **Empleados**

El 100% de los empleados encuestados indica que existe la evidencia de que en las empresas del sector fundamentan su comportamiento en los valores de la honestidad, equidad e integridad.

El 75% indica que se tienen identificados y declarados sus valores y principios fundamentales, el 25% tiene una baja percepción acerca de los valores y principios.

El 75% de los encuestados también afirma que en todo nivel conocen y practican esos principios y valores, el 25% restante no tiene una baja percepción de que se realizan estas prácticas.

El 100% de los empleados indica que existe un código de ética en las organizaciones donde laboran, el 90% indica que conocen que en la elaboración del mencionado código intervinieron, al menos, tres de sus principales grupos de interés.

### **Clientes y consumidores**

Los clientes indican que evidencian que las organizaciones del sector se fundamentan en los valores de honestidad, equidad e integridad y que estos están plenamente identificados y declarados de manera formal.

También son conscientes que las personas de todo nivel que laboran en estas empresas conocen esos valores y principios; sin embargo, la mitad de los encuestados indica que no existe la evidencia de ese conocimiento y esa práctica en las organizaciones. Algunos clientes sienten que las condiciones para negociar no se realizan de forma mutuamente beneficiosa, esta aseveración se hace porque los pagos muchas veces no están a tiempo.

Es interesante ver que los clientes indican que las organizaciones se fundamentan y tienen identificados los valores de honestidad, equidad e integridad; sin embargo, el 50% de los encuestados indica desconocer que en las organizaciones exista un código de ética.

Los clientes desconocen que en la elaboración de ese código de ética intervinieron, al menos, tres de sus principales grupos de interés.

### **Proveedores**

Al igual que los clientes, los proveedores indican que evidencian que las organizaciones del sector se fundamentan en los valores de honestidad, equidad e integridad y que estos están plenamente identificados y declarados de manera formal.

También son conscientes que las personas de todo nivel que labora en estas empresas conocen esos valores y principios.

Los proveedores encuestados indican conocer que en las organizaciones exista un código ética.

Los proveedores indican que es nula la participación de, al menos, tres de sus principales grupos de interés en la elaboración de ese código de ética.

### **Consumidores**

La comunidad considera que las organizaciones del sector fundamentan su comportamiento en los valores de la honestidad, equidad e integridad.

También consideran que tienen identificados y declarados de manera formal sus valores y principios fundamentales, pero el 40% de los encuestados desconoce la existencia de esta afirmación.

Los encuestados indican desconocer que la evidencia y el conocimiento de estas prácticas son aplicadas por los miembros de las organizaciones, sin embargo indican conocer que tienen un código de ética y desconocen si en la elaboración del mencionado código participaron los grupos de interés.

## **2.2.4 Principio de respeto a los intereses de las partes interesadas**

De las encuestas realizadas para el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas tenemos los siguientes resultados:

### **Ejecutivos**

La totalidad de los ejecutivos encuestados señalan que las empresas del sector tienen identificados sus principales grupos de interés y que tienen una metodología establecida para el diálogo; adicionalmente, que las acciones que podrían generar impacto a los grupos de interés son evaluadas constantemente.

Se menciona que en la planificación estratégica de las organizaciones se utiliza como uno de sus elementos fundamentales los diálogos con sus grupos de interés.

### **Empleados**

Dentro del grupo de los empleados encuestados mencionan que las empresas donde laboran tienen identificados sus principales grupos de interés y que tienen una metodología establecida para el diálogo; adicionalmente, que las acciones que podrían generar impacto a los grupos de interés son evaluadas constantemente.

Esta aseveración también se puede apreciar en que el 60% de los empleados encuestados consideran que prefieren quedarse sirviendo a esa empresa en vez de buscar otro trabajo.

Se afirma que en la planificación estratégica de las organizaciones se utiliza como uno de sus elementos fundamentales los diálogos con sus grupos de interés.

### **Clientes y consumidores**

Los clientes encuestados consideran que las empresas del sector tienen identificados sus principales grupos de interés pero los consumidores en el aeropuerto indican no conocer esta identificación, pero que no tienen una metodología establecida para el diálogo, y desconocen que existan evaluaciones de las acciones que podrían generar impacto.

Como los clientes y consumidores no perciben que existe una metodología de diálogo, por ende, no son parte de la planificación estratégica de las empresas del sector.

### **Proveedores**

Los proveedores indican que creen que las organizaciones del sector de transporte aéreo tienen identificados sus principales grupos de interés y que manejan una metodología para el diálogo con estos grupos. Sin embargo, desconocen que se manejen registros acerca del avance y progreso de la relación y peor aún si se evalúan periódicamente estos avances por la alta dirección de las organizaciones.

Al desconocer estos diálogos no se los puede tomar en cuenta para la planificación estratégica.

### **Comunidad**

La comunidad en general desconoce que la organización tenga identificados sus principales grupos de interés, como consecuencia indican que no existe o desconocen el diálogo con los mencionados grupos. El manejo, seguimiento y evaluación también es desconocido.

## **2.2.5 Respeto al principio de legalidad**

De las encuestas realizadas para el respeto al principio de legalidad de las partes interesadas tenemos los siguientes resultados:

### **Ejecutivos**

Los ejecutivos encuestados determinan que las organizaciones del sector cumplen con los requisitos legales imperantes en el país, que mantienen una metodología vigente para asegurar que sus relaciones y actividades están acordes con el marco legal del Ecuador y que las empresas cumplen con todas sus obligaciones legales.

Adicionalmente, se tiene el escrutinio de los entes de control externos e internos que mantienen estas organizaciones.

### **Empleados**

Los empleados también determinan que las organizaciones donde laboran cumplen con los requisitos legales imperantes en el país, que mantienen una metodología vigente para asegurar que sus relaciones y actividades están acordes con el marco legal del Ecuador y que las empresas cumplen con todas sus obligaciones legales.

Esto se puede evidenciar cuando los empleados encuestados mencionan que las empresas donde laboran cumplen con sus obligaciones legales con el IESS, impuestos del SRI, etc.

Los empleados conocen que las empresas tienen una verificación periódica de los entes de control externos e internos.

### **Clientes y Consumidores**

Los clientes dicen que las organizaciones del sector cumplen con los requisitos legales imperantes en el país y que mantienen una metodología vigente para asegurar que sus relaciones y actividades están acordes con el marco legal del Ecuador, también que las empresas cumplen con todas sus obligaciones legales.

Los consumidores en el aeropuerto consideran que desconocen la existencia de alguna metodología para asegurar que sus relaciones y actividades cumplen con el marco legal.

Sin embargo, desconocen que se emitan informes de cumplimiento de sus obligaciones que puedan ser revisados por los grupos de interés.

Los clientes conocen y saben que las empresas tienen una verificación periódica de los entes de control externos e internos.

### **Proveedores**

Los proveedores encuestados afirman que las organizaciones del sector cumplen con los requisitos legales imperantes en el país, que mantienen una metodología vigente para asegurar que sus relaciones y actividades están acordes con el marco legal del Ecuador y que las empresas cumplen con todas sus obligaciones legales.

Sin embargo, desconocen que se mantengan informes de las obligaciones legales, pero conocen que se tiene el escrutinio de los entes de control externos e internos.

## **Comunidad**

La comunidad considera que las organizaciones cumplen con los requisitos legales en todas las jurisdicciones en las que opera, pero desconocen que tengan alguna metodología para asegurar que sus relaciones y actividades cumplan con el marco legal previsto. Los encuestados afirman que la organización mantiene al día sus obligaciones legales.

### **2.2.6 Principio del respeto a la normativa internacional de comportamiento**

De las encuestas realizadas para el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento tenemos los siguientes resultados:

#### **Ejecutivos**

Los ejecutivos encuestados mencionan que las organizaciones del sector tienen identificadas situaciones en las que la ley local, o su implementación, no proporciona las salvaguardas ambientales o sociales adecuadas, y si existiera ese defecto, la organización respetará, como mínimo, la normativa internacional de comportamiento.

Los ejecutivos coinciden en que las organizaciones del sector se preservan de no ser cómplices en las actividades de otra organización vinculada o que no sean coherentes con la normativa internacional de comportamiento.

#### **Empleados**

Los empleados afirman que las organizaciones del sector tienen identificadas situaciones en las que la ley local, o su implementación, no proporciona las salvaguardas ambientales o sociales adecuadas, y si existiera ese defecto, la organización respetará, como mínimo, la normativa internacional de comportamiento.

Los empleados coinciden en que las organizaciones del sector se preservan de no ser cómplices en las actividades de otra organización vinculada o que no sean coherentes con la normativa internacional de comportamiento.

Estas afirmaciones se pueden evidenciar también cuando el 80% de los empleados indican que existe un procedimiento, para propios y externos, de cómo proceder frente a un acto que lo consideran corrupto por parte de la empresa.

#### **Clientes y consumidores**

Los clientes desconocen que las organizaciones del sector cumplen con la normativa internacional de comportamiento.

Sin embargo, están conscientes que en el sector existen procedimientos, para propios y externos, de cómo proceder frente a un acto que lo consideran corrupto.

#### **Proveedores**

Los proveedores reconocen que las organizaciones del sector cumplen con la normativa internacional de comportamiento.

#### **Comunidad**

La comunidad desconoce que las organizaciones del sector cumplen con la normativa internacional de comportamiento, tampoco saben que en el sector existan procedimientos, para propios y externos, de cómo proceder frente a un acto que lo consideran corrupto.

### **2.2.7 Principio de respeto a los derechos humanos**

De las encuestas realizadas para el principio de respeto a los derechos humanos tenemos los siguientes resultados:

#### **Ejecutivos**

Los ejecutivos encuestados aceptan que en las organizaciones del sector no existe un departamento, área u oficina donde se encuentra, de manera física o en otro medio, la declaración universal de los derechos humanos y que tampoco tienen delegada una autoridad que se responsabilice por la difusión, capacitación, estudio y ejercicio de los derechos humanos internamente y en sus grupos de interés, principalmente, entre sus proveedores y clientes.

Sin embargo, afirman que las organizaciones del sector tienen establecido un claro procedimiento en caso de que alguien relacionado con la organización sienta vulnerados sus derechos humanos.

#### **Empleados**

Los empleados desconocen que en la organización donde laboran exista un departamento, área u oficina donde se encuentra, de manera física o en otro medio, la declaración universal de los derechos humanos y que tampoco existe delegada una autoridad que se responsabilice por la difusión, capacitación, estudio y ejercicio de los derechos humanos internamente.

El 80% de los empleados encuestados afirma que existe establecido un claro procedimiento en caso de que alguien relacionado con la organización sienta vulnerados sus derechos humanos.

También se destaca que los empleados se sienten bien tratados, y que conocen la existencia de programas de Salud y Seguridad Ocupacional en sus respectivas organizaciones.

### **Clientes y consumidores**

Los clientes desconocen que en las organizaciones del sector exista un departamento, área u oficina donde se encuentra, de manera física o en otro medio, la declaración universal de los derechos humanos y tampoco conocen la existencia de una autoridad que se responsabilice por la difusión, capacitación, estudio y ejercicio de los derechos humanos internamente y peor aún que se puede extender a ellos.

También desconocen la existencia de un procedimiento para denunciar la vulneración de sus derechos humanos.

### **Proveedores**

Los proveedores encuestados desconocen que en las organizaciones del sector exista un departamento, área u oficina donde se encuentra, de manera física o en otro medio, la declaración universal de los derechos humanos y no saben de la existencia de una autoridad que se responsabilice por la difusión, capacitación, estudio y ejercicio de los derechos humanos internamente y en sus grupos de interés.

Sin embargo, afirman que las organizaciones del sector tienen establecido un claro procedimiento en caso de que alguien relacionado con la organización sienta vulnerados sus derechos humanos.

### **Comunidad**

Los encuestados en la comunidad desconocen que en las organizaciones del sector exista un departamento, área u oficina donde se encuentra, de manera física, la declaración universal de los derechos humanos y no saben de la existencia de una autoridad que se responsabilice por la difusión, capacitación, estudio y ejercicio de los derechos humanos internamente y en sus grupos de interés.

Después de realizar este trabajo de campo a los dignos representantes de los grupos de interés del sector, y siguiendo con la metodología planteada por el IRSE, que indicaba que luego de concluir las encuestas se debe cuantificar el número respuestas

ALTAS y si todas tienen esta calificación, se puede concluir que una organización es socialmente responsable, para el caso del estudio realizado, se concluye que existen principios que no están correctamente llevados o necesitan una revisión por parte de las empresas.

Legitimidad, autenticidad y veracidad son tres de los elementos fundamentales para la RSE y para aquellas empresas que dicen ser “empresa socialmente responsable”. Reiteramos: “primero casa adentro”. Quienes hayan efectuado mejoramientos profundos en sus sistemas de gestión, no por simple moda o intentando maquillar su imagen, estarán en la ruta correcta y sostenible en esa implementación certera; los demás, tarde o temprano, serán presa del escrutinio de implacables detractores que surgirán, de sus más próximos grupos de interés. (Morán Latorre 2012, 19)

### 2.3 Consolidación de resultados

Es ideal y legítimo que las empresas del sector quieran calificarse con la etiqueta de “socialmente responsables”, como se pudo apreciar la percepción de las personas representantes de los grupos de interés encuestadas, indica que no se podría utilizar este adjetivo. En el siguiente cuadro resumen se pueden ver las respuestas registradas para cada principio por parte de los integrantes de los grupos de interés:

**Cuadro 14. Resumen de los resultados obtenidos en las encuestas a los grupos de interés**

Grupos de interés	Principios ISO 26000						
	1. Rendición de cuentas	2. Transparencia	3. Comportamiento Ético	4. Respeto a los intereses de las partes interesadas	5. Respeto al principio de legalidad	6. Respeto a la normativa internacional de comportamiento	7. Respeto a los derechos humanos
Ejecutivos	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
Empleados	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
Clientes y consumidores	Baja	Baja	Alta	Baja	Alta	Alta	Baja
Proveedores	Baja	Alta	Alta	Baja	Alta	Alta	Alta
Comunidad	Baja	Baja	Alta	Baja	Alta	Alta	Baja
Niveles de percepción	Alta	Media	Baja				

Adaptación: Propia

Fuente: Andrade, Roberto, Diseño de un Modelo de Gestión basado en Responsabilidad Social Empresarial, Quito, 2014

Utilizando los colores del semáforo, donde el color verde representa los principios que están correctamente llevados, el color amarillo los principios que necesitan una revisión por parte de las empresas para corregir las deficiencias y errores que se están cometiendo, los que se presentan en rojo hay que empezar a implementarlos y ponerlos en práctica.

Estos resultados serán la base para desarrollar una propuesta referencial apropiada local de la implementación de la RSE y el desarrollo sostenible en empresas del sector de transporte aéreo de pasajeros que operan en el Ecuador.

## CAPÍTULO III

### 3.1 Generalidades de la herramienta de RSE

En el desarrollo de este capítulo se tratará de elaborar una propuesta local de Responsabilidad Social Empresarial- RSE en el sector de transporte aéreo de pasajeros, que permita conciliar los criterios transnacionales y las necesidades y realidades del sector de transporte aéreo de pasajeros ecuatorianos, que fueron encontradas y descritas en el capítulo anterior.

Como se había indicado anteriormente, se tomará a la Norma ISO 26000 como la guía para el desarrollo del modelo, tomando en cuenta que esta norma es:

**Aplicable a todos:** la norma ISO 26000 declara explícitamente que es aplicable a todo tipo y tamaño de organizaciones, independientemente de su ubicación. Sin embargo, se recalca que para pequeñas organizaciones pueda resultar más difícil su aplicación, pues se requieren ciertas habilidades para obtener los mejores resultados y muchos de los asuntos tratados son pertinentes en grandes empresas (Gürtler y otros 2014, 432).

Para el caso del sector que motiva este estudio, es perfectamente aplicable en vista que se puede tener influencia en los 37 asuntos de la ISO 26000.

**Libertad de uso:** hay que tomar en cuenta que esta norma no es una directriz ni de uso obligatorio, el contenido de la ISO 26000 da recomendaciones que pueden ser interpretadas de diferentes maneras, es decir, el usuario decide qué hacer con estas recomendaciones, este enfoque de flexibilidad es necesario por los innumerables escenarios de la responsabilidad social (432).

**No existe certificación alguna con la Norma ISO 26000:** la responsabilidad social se materializa a través de un comportamiento socialmente responsable, la ISO 26000 es un documento de orientación que debe seguirse, no contiene requisitos auditables o certificables, peor aún regulaciones gubernamentales. La Norma es un buen marco para crear un diálogo entre las partes interesadas (432).

Para el desarrollo del modelo se utilizará el enfoque PHVA: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, como se describe a continuación:

**Cuadro 15. PHVA Aplicado a la ISO 26000**

<b>PHVA Aplicado a la ISO 26000</b>	
<b>Acción</b>	<b>Descripción</b>
Planificar	Identificar/seleccionar las materias fundamentales pertinentes y sus asuntos
	Priorizar los asuntos
Hacer	Analizar aquellos asuntos en los cuales la contribución al desarrollo de la sociedad parezca
	Decidir acerca de acciones concretas
	Decidir sobre el involucramiento con las partes interesadas
	Implementar las acciones
	Comunicar las acciones y resultados
Verificar	Evaluar el efecto de las acciones
Actuar	Decidir sobre mejoras posibles

**Tomado:** Gürtler, Guido; Lane, Ben y Sendel, Federico, La Guía fácil para la Norma ISO 26000

Para el presente estudio se hace solo el contenido sombreado en color verde porque no es posible realizar las demás acciones ya que no se tiene una propuesta seria de RSE que unifique los criterios transnacionales y locales en las organizaciones del sector; como se definió en el problema inicial.

La Norma ISO 26000 está estructurada en siete materias fundamentales y sus treinta y siete asuntos, todas las materias fundamentales son aplicables a toda organización; sin embargo, no todos los asuntos pueden ser pertinentes.

Es importante seleccionar aquellos asuntos que la organización<sup>21</sup> pueda contribuir a la sociedad, para poder plantear un modelo basado en la Norma ISO 26000.

<sup>21</sup>Para el uso de la herramienta se hará el símil de sector con organización que se define como: “Unidad social de gente, sistemáticamente organizada y gestionada para satisfacer una necesidad o para perseguir metas colectivas de forma continua. Todas las organizaciones tienen una estructura de gestión que determina relaciones entre funciones y posiciones, y subdivide y delega roles, responsabilidades, y autoriza a llevar a cabo tareas definidas. Las organizaciones son sistemas abiertos en los que afectan y son afectados por el entorno más allá de sus fronteras.” (citado el 03 de noviembre 2015), disponible en: <http://www.businessdictionary.com/definition/organization.html>

Para el sector de transporte aéreo de pasajeros en Ecuador se utilizará la herramienta de asuntos de la 26K, desarrollada por los autores Guido Gürtler (profesional independiente con amplia experiencia en normas), Ben Lane (coautor y productor en Discovery Media Group de Inglaterra), y Federico Sendel (socio-fundador de Positive Sum Strategies, una empresa de consultoría en responsabilidad social y sostenibilidad basada en Monterrey).

**Lógica básica de la herramienta de asuntos 26K:** esta herramienta está orientada a la eficacia en vista que ayuda a identificar, de manera coherente y eficaz, los asuntos en los cuales las contribuciones a la sociedad sean visibles.

La ISO 26000 indica que todas las materias fundamentales son pertinentes para las organizaciones, la herramienta indica que la decisión de la pertinencia y la importancia es del investigador.

En vista de la diversidad ilimitada descrita en los casos de responsabilidad social, la práctica de la responsabilidad social requiere de una gran flexibilidad en la toma de decisiones y el establecimiento de prioridades para satisfacer las expectativas de las sociedades. La herramienta de asuntos de la 26K permite tal flexibilidad: usted puede considerar una materia fundamental como no pertinente, en el entendido de que ello puede ser su propio juicio ahora, pero puede resultar diferente en un análisis futuro. La herramienta de asuntos de la 26K está diseñada para trabajar con las recomendaciones contenidas en el capítulo 6 Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social de la norma ISO 26000. (Gürtler y otros 2014, 553)

La herramienta de asuntos 26K busca la de respuestas a las siguientes cruciales preguntas:

**Pertinencia:** ¿Es la materia fundamental, el asunto pertinente para su organización?

**Influencia:** ¿Qué efecto multiplicador o influencia tiene su organización sobre este asunto?

**Actividades:** ¿Qué tipo de actividades puede hacer su organización sobre este asunto?

**Ley:** ¿Se ha asegurado de que las acciones planificadas no estén en conflicto con la ley aplicable?

**Impacto:** ¿Qué impacto tendrán sus actividades?

**Partes interesadas:** ¿A qué partes interesadas implicaría en este asunto?

Si todas las seis preguntas se pueden responder de manera positiva, se ha identificado que es un asunto a desarrollar; si la primera pregunta se responde de forma

negativa este asunto no es pertinente, por lo tanto, se debe continuar con el próximo asunto; a su vez, si la primera pregunta acerca de la pertinencia se responde de manera positiva y la segunda pregunta de la influencia en forma negativa, este asunto está resuelto y así sucesivamente.

Hay que tomar en cuenta que esta herramienta es flexible y se puede adaptar a las necesidades del investigador. Para el presente estudio se aplicará únicamente los propuestos por la norma y los autores.

Luego de terminado el análisis con la herramienta de asuntos 26K, se pasa a la herramienta de acciones 26K para profundizar en aquellos asuntos que se identificaron en el proceso anterior.

Con la herramienta de acciones se podrá analizar, por cada uno de los asuntos, las correspondientes acciones y se determinará cuales se deben implementar en el sector para continuar mejorando el desempeño en responsabilidad social.

Esta herramienta, al igual que la de asuntos, está en formato Excel, contiene las sencillas recomendaciones de la ISO 26000, mismas que son fáciles de entender y se procederá con el autoanálisis, escribiendo alguna de las cuatro posibilidades:

- No aplica / No es relevante y marcado con “\_” debe seleccionarse si es aplicable para la organización, si lo es esta será evaluada.
- No hay evidencia en rojo y marcado con 0, se aplica si el asunto es relevante, pero el investigador determina que no hay evidencia que se sigue esta recomendación.
- Algo de evidencia en amarillo y marcado con 1, se aplica si el asunto es relevante, pero el investigador determina que existe evidencia que se sigue esta recomendación, pero se puede hacer algo más al respecto.
- Evidencia completa en verde y marcado con 2, se aplica si el asunto es relevante, pero el investigador determina que existe evidencia suficiente de que se sigue esta recomendación.

Luego de evaluar el desempeño de la organización, la herramienta calculará valores numéricos (siendo 10 el valor máximo) para cada uno de los asuntos; y para cada una de las materias fundamentales, se tendrá un resultado final que servirá como referencia para desarrollar el plan de acción que aborde las áreas de oportunidad.

La herramienta indica que después de un tiempo determinado se debe repetir el ejercicio para identificar las mejoras, pero no se lo hará en el presente estudio.

### 3.2 Propuesta de RSE aplicable al sector

Siguiendo la metodología anteriormente citada, se empezará con la herramienta de asuntos 26K, la información que servirá para completar las preguntas planteadas será la que se encuentra en las memorias de sostenibilidad de las aerolíneas como Avianca, LAN, Copa, Iberia entre otras, tratando de conciliar los criterios transnacionales con las necesidades y realidades del sector de transporte aéreo de pasajeros ecuatorianos, que es el objetivo principal de esta tesis.

Herramienta de asuntos de la 26k para seleccionar posibles asuntos de la ISO 26000 para acciones adicionales, para facilidad del lector y por lo extenso del formato de la herramienta se plantea únicamente los resultados de la primera materia fundamental Gobernanza de la organización con su respectivo asunto.

**Organización:** Sector de transporte aéreo de pasajeros en Ecuador

**Fecha:** Quito, 8 de noviembre de 2015

#### Materia fundamental gobernanza de la organización

<b>Materia Fundamental:</b> 6.2 Gobernanza de la organización	<b>Asunto:</b> Rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto por los intereses de las partes interesadas y respeto por las reglas de la ley.
--	---

Pregunta	Respuesta
¿Es la materia fundamental y sus asuntos considerados como pertinentes para mi organización?	Sí, las organizaciones del sector siguen estos principios. El personal sabe los detalles y apoya los principios.
¿Qué influencia tiene mi organización en este asunto?	Estos principios generan una verdadera influencia, debido a que el sector es un motor importante en la economía ecuatoriana y tiene el escrutinio público de los grupos de interés.
¿Qué tipo de actividades, relacionadas con este asunto, puede llevar a cabo su organización?	1. Desarrollar estrategias, objetivos y metas que reflejen su compromiso con RSE, dentro de cultura organizacional. 2. Establecer procesos de comunicación en dos direcciones con sus partes interesadas. 3. Revisar y evaluar periódicamente los procesos de

		la gobernanza de la organización.
	¿Estoy seguro de que las actividades previstas no están en conflicto con la ley aplicable?	Todas las actividades están enmarcadas en los parámetros legales del Ecuador.
	¿Qué impacto tendrán mis actividades?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mayor transparencia por parte de las organizaciones.</li> <li>2. Mayor motivación para que los empleados, clientes, proveedores, etc. practiquen la responsabilidad social, integrándola a través de la cultura organizacional.</li> <li>3. Reconocimiento por parte de la comunidad.</li> </ol>
	¿Cuáles partes interesadas debería involucrar en este asunto?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Empleados</li> <li>2. Clientes</li> <li>3. Proveedores</li> <li>4. Comunidad</li> </ol>

Para ver el desarrollo completo de herramienta con cada uno de las materias fundamentales con sus respectivos asuntos y las respuestas de cada una de la preguntas, se recomienda ver el Anexo 10.

Luego de haber realizado el ejercicio planteado en la herramienta de asuntos 26K, y determinadas algunas acciones concretas que las organizaciones del sector deberían<sup>22</sup> implementar para conciliar los criterios transnacionales con las necesidades y realidades del sector de transporte aéreo de pasajeros ecuatoriano, a continuación, siguiendo con la metodología planteada por (Gürtler y otros 2014, 1583), corresponde completar la herramienta de acciones 26K basándose en la información recopilada en la primera herramienta, en las encuestas a los grupos de interés y en los informes de sostenibilidad de las aerolíneas (Ver Anexo 11).

La herramienta indica, que cuando los puntajes obtenidos se acercan más a diez, las acciones y actividades realizadas en las materias fundamentales son óptimas, conforme se alejan a diez se recomienda realizar y revisar actividades que puedan reforzar los temas descritos en estas materias.

<sup>22</sup>**Terminología ISO:** (basada en las directivas ISO/IEC Directives Part 2, 2004, Anexo H). Esta Norma Internacional no contiene requisitos y, por tanto, la palabra “debe”, que en lenguaje ISO indica un requisito, no se utiliza. Para las recomendaciones se utiliza la palabra “debería”. En algunos países, ciertas recomendaciones de la Norma ISO 26000 ya están incorporadas en el marco legal y, por esta razón, constituyen una obligación legal, ISO, *Norma Internacional ISO26000 traducción oficial Guía de responsabilidad Social*, Secretaría Central de ISO, 1ª ed, (Ginebra, 2010), xi.

**Cuadro 16. Resumen de herramienta de acciones 26K**

<b>Resumen de herramienta de acciones 26K</b>		
<b>N°</b>	<b>Materia fundamental</b>	<b>Puntaje obtenido</b>
1	Gobierno Corporativo (Gobernanza de la organización)	6,25
2	Derechos humanos	7,27
3	Prácticas laborales	8,64
4	Medio ambiente	10,00
5	Prácticas justas de operación	9,79
6	Asuntos de consumidores	9,90
7	Participación activa y desarrollo de la comunidad	6,74
<b>Total de la evaluación</b>		<b>8,37</b>

**Elaboración:** Propia

**Fuente:** Gürtler, Guido; Lane, Ben y Sendel, Federico. 2014. *La Guía fácil para la Norma ISO 26000*

Los resultados muestran que se podrían desarrollar planes de acción en las materias fundamentales de gobierno corporativo, derechos humanos, prácticas laborales, y participación activa y desarrollo de la comunidad porque se evidencia que existen áreas de oportunidad.

### **Planteamiento de la propuesta de responsabilidad social empresarial para el sector**

Los resultados obtenidos tanto en las encuestas basadas en los siete principios y los de las materias fundamentales encontrados con la herramienta 26K, se relacionan entre sí, puesto que constituyen las bases para la implementación práctica de la responsabilidad social en el sector de transporte aéreo y la contribución de este al desarrollo sostenible.

Tomando en cuenta los resultados anteriormente indicados se definirán algunas actividades y acciones, que las organizaciones del sector de transporte aéreo de pasajeros podrían implementar, para de esta manera llegar a cumplir con los siete principios y materias fundamentales de la responsabilidad social empresarial, que permitan conciliar los criterios transnacionales y las necesidades y realidades locales.

La presente propuesta se enfoca y resume en tres ejes o categorías para gestionar la RSE en el sector, como son: económico, social y ambiental, con sus respectivos ámbitos de acción a los cuales se les asignará una actividad que se podría implementar.

Se dará una valoración de cero a dos a la prioridad de implementación, siendo 0 la menos prioritaria, 1 medianamente prioritaria y 2 prioritaria, se propone que lo

valorado con cero tenga un período de implementación de hasta un año, lo valorado en uno hasta nueve meses y lo valorado en dos hasta seis meses.

**Cuadro 17. Propuesta para gestionar la responsabilidad social empresarial en el sector del transporte aéreo.**

Categoría	Subcategoría	Aspecto	Actividades y Acciones	Prioridad de implementación
Desempeño Económico	Desempeño Económico	Desempeño Económico	Dar a conocer el código de ética para su uso y aplicación, de esta forma evitar actos en contra de la honestidad e integridad de quienes hacen negocios con las organizaciones del sector.	2
			Informar sobre el origen y el uso de sus recursos financieros en temas de responsabilidad social.	0
			Generar condiciones óptimas para negociar que sean mutuamente beneficiosas para evitar conflictos de interés.	2
			Crear espacios públicos para rendición de cuentas que pueden ser anuales.	2
			Crear incentivos para desarrollo de RSE en las organizaciones.	1
Desempeño Social	Derechos Humanos	Respeto a los Derechos Humanos	Dar a conocer la política de derechos humanos para que la organización ofrezca una orientación significativa a quienes están dentro de la organización y a quienes están estrechamente ligados a ella.	1
			Prácticas laborales	Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo
	Desarrollar programas de outplacement, para cuando los empleados por causa justa sean desvinculados de las organizaciones	0		
	Relación de los trabajadores y la alta dirección	Dar oportunidad a los empleados de las organizaciones locales de pertenecer a una asociación de empleados.		2
	Responsabilidad sobre productos y servicios	Calidad del Servicio		Crear procesos efectivos de pago oportunos de los reembolsos.
			Implementar procesos de información a los clientes sobre la huella de carbono de su viaje, que les permita entender los impactos en su bienestar y el medio ambiente.	2

			Mantener, políticas claras y canales de comunicación adecuados para la indemnización, asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de vuelos, etc.	2
	Sociedad	Comunidad	Considerar el apoyar iniciativas adecuadas para estimular la diversificación de la actividad económica existente en la comunidad.	1
			Comunicar y publicar las actividades y programas sociales emprendidos por las organizaciones del sector, para que de esta manera sean visibles y palpables.	1
			Tener en cuenta la promoción del desarrollo de la comunidad al planificar los proyectos de inversión social.	0
		Lucha contra la corrupción	Revisar continuamente las políticas contra la corrupción (En vista que ser vulneradas por este fenómeno).	1
Desempeño Ambiental	Medio Ambiente	Impacto Ambiental	Comunicar los impactos de sus decisiones y actividades en el entorno que la rodea.	2
		Agua y Energía	Informar las principales fuentes de contaminación, generación de residuos y consumo de energía y agua.	2

Luego realizar esta evaluación e implementar las oportunidades de mejora queda a criterio de los ejecutivos de las empresas del sector de transporte aéreo de pasajeros, decidir la conveniencia o no de incorporar en las estrategias empresariales a la RSE, como reza la hipótesis planteada inicialmente en este estudio.

Si se acoge la propuesta, se podría repetir el ejercicio para identificar las mejoras, se recomienda que la vigilancia y seguimiento sea de forma continua para garantizar el cumplimiento de las actividades propuestas.

## Conclusiones

Luego de haber finalizado la investigación, se puede concluir que dentro de la gestión y las estrategias organizacionales de las aerolíneas, los conceptos de responsabilidad social empresarial están bien arraigados, se destinan recursos tanto humanos como materiales para mantener áreas dedicadas en garantizar el cumplimiento de sus objetivos vinculados con la sostenibilidad y responsabilidad social corporativa, en sus respectivos países de origen.

Lamentablemente, a nivel local estos conceptos en su totalidad no son conocidos y aplicados por todos los grupos de interés vinculados a las organizaciones. Del diagnóstico realizado se observa que se presentan varias falencias en el cumplimiento de los principios de responsabilidad social, entre ellas son:

No se socializa ni debate entre los clientes, proveedores y empleados las memorias de sostenibilidad, la empresa estatal no cuenta con las mencionadas memorias, falta de información de cómo se obtuvieron las utilidades, así como también cuando no se hayan logrado; el tiempo de pago a los proveedores no siempre se cumple de acuerdo a lo determinado, no se pudo evidenciar la existencia de asociaciones locales de empleados, no así en los países de origen; insuficiencia de programas de acción social local que pueden afectar, en cierta medida, a valores corporativos que algunas organizaciones lo tienen definido transnacionalmente, insuficiente difusión de la declaración de los derechos humanos, los grupos de interés no conocen que podrían involucrarse e influir en las decisiones que pudieran afectarles.

Es positivo y vale la pena recalcar que se evidenció que las organizaciones son apreciadas por parte de los grupos de interés por:

Practicar principios y valores éticos en todas sus actividades; existe equilibrio en la participación de personal femenino en los directorios locales; el principal impacto por el rol del negocio es el medioambiental, por el volumen de emisiones asociadas al cambio climático en sus operaciones de vuelo, está totalmente controlado localmente, el resto de impactos ambientales de las actividades de tierra son menos significativos y también se evidencia la existencia acciones para mitigarlos; las organizaciones no tienen impactos significativos en el ámbito laboral, como son empresas que se dedican al transporte, la seguridad y la calidad en sus servicios a los clientes son muy valorados.

Las herramientas utilizadas determinaron que las acciones o modificaciones que podrían hacer las organizaciones para conciliar los criterios transnacionales con las necesidades y realidades locales están enfocadas en la corrección de las falencias mencionadas y potenciar los aciertos que se evidenciaron, esto ayudará a estas organizaciones a mejorar sus estrategias de gestión de cara a sus grupos de interés.

De una manera práctica, con las herramientas desarrolladas por expertos en la materia, y tomadas como base para esta investigación, se realiza una propuesta de mejoramiento de las actuales actividades de RSE que propician la mejora continua de las organizaciones para conseguir una ventaja competitiva que procure tener sostenibilidad en lo económico, financiero, social y ambiental.

La propuesta realizada podría ser utilizada por los ejecutivos de las empresas del sector de transporte aéreo de pasajeros, tal como se planteó en la hipótesis, para incorporar en las estrategias empresariales locales a la RSE, que les permitirá fortalecerse frente a sus grupos de interés.

## **Recomendaciones**

Se recomienda a los ejecutivos de las empresas del sector de transporte aéreo de pasajeros tomar como referencia la propuesta planteada con las herramientas diseñadas por los expertos antes mencionados con el fin de corregir las deficiencias que fueron encontradas en el análisis del actual, esto ayudará a mejorar la imagen corporativa de las empresas del sector, generando un efecto positivo en sus grupos de interés para reforzar la competitividad y sostenibilidad.

También es recomendable que, para la implementación de las herramientas de asuntos y acciones, se cuente con un encargado que sería el responsable de realizar el seguimiento de las acciones propuestas para conciliar los criterios locales con los transnacionales.

Para otros estudios, se sugiere el uso de la Guía fácil para la norma ISO 26000, pues incluye siete principios, 36 asuntos y 281 acciones de responsabilidad social definidos en la norma ISO 26000. Esta guía, como indican sus autores, no pretende ser científicamente rigurosa, más bien quiere ser práctica y directa.

Finalmente se exhorta a las organizaciones de todo tamaño e industria a pensar, desarrollar y practicar la responsabilidad social, estas actividades lograrán mayor motivación de los empleados, aumento de la reputación y confianza de los clientes y proveedores y, por lo tanto, crecimiento económico. En pocas palabras, una mejor posición e imagen en el mundo de los negocios.

## Lista de referencias

- CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe). 2014. *Anuario Estadístico de América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Air France-KLM. 2014. *Corporate Social Responsibility Report 2014*. Paris: Environment and CSR Division
- Argandoña, Antonio, y Isea Silva, Ricardo. 2011. *Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. Pamplona: Universidad de Navarra.
- Avianca Holding. 2014. *Informe de Responsabilidad Social & Sostenibilidad*. Bogotá: Dirección de Comunicaciones y Asuntos Corporativos.
- Aeroméxico. 2014. *Avances de responsabilidad social*. México: Comunicaciones Aeroméxico.
- Barco Sousa, José. 2011. *Responsabilidad Social Empresarial*. La Coruña: BlogRSE
- Bolsa de Valores de Quito y el Banco Interamericano de Desarrollo. 2011. *Memorias del Programa de Buen Gobierno Corporativo*. Quito: Bolsa de Valores de Quito
- Cancino, Christian, y Morales, Mario. 2008. *Responsabilidad Social Empresarial*. Santiago de Chile: Departamento Control de Gestión y Sistemas de Información de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile.
- CERES, y CODESPA. 2012. *Consultoría para el levantamiento de información transversal sobre la Responsabilidad Social en el Ecuador*. Quito: CERES
- Comisión de las comunidades europeas. 2001. *Libro Verde, Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social en las empresas*. Bruselas. Comisión Europea.
- Comisión Europea. 2011. *Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, Estrategia renovada de la UE 2011-14 para la Responsabilidad Social Corporativa*. Bruselas: Comisión Europea.
- Copa Airlines. 2014. *Comunicación del progreso 2014*. Ciudad de Panamá. Bienestar Corporativo y RSE

- Delta Air Lines. 2013. *Corporate Responsibility Report*. Atlanta: Safety, Health and Environment Direction.
- Delloite. 2015. *La Responsabilidad Corporativa; factor estratégico para el crecimiento económico, las empresas opinan*. Quito: Delloite.
- DAC (Dirección General de Aviación Civil). 2014. *Boletín estadístico de tráfico aéreo*. Quito: DAC.
- Fondo Multilateral de Inversiones miembro del Grupo del Banco Interamericano de Desarrollo. 2011. *La responsabilidad social empresarial en América Latina*. Washington: Antonio Vives y Estrella Peinado-Vara Editores.
- Grupo Latam Airlines. 2014. *Reporte de sostenibilidad*. Santiago de Chile: Visão Sustentável.
- Gürtler, Guido, Lane, Ben, y Sendel, Federico. 2014. *La Guía fácil para la Norma ISO 26000 Usando la guía de responsabilidad social de una manera fácil, correcta y eficiente*. Madrid: Discovery Media Group y ACE26000 versión para Kindle.
- Hernandez Sampieri, Roberto, Fernandez Collado, Carlos, y Lucio Baptista, María del Pilar. 2010. *Metodología de la Investigación*. Editado por Jesús Mares Chacón. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- IATA (Asociación de Transporte Aéreo Internacional). 2015. *Economic performance of the airline industry*. Ginebra: IATA.
- IATA (Asociación de Transporte Aéreo Internacional). 2006. *IATA Economics Briefing No 5: AIRLINE COST PERFORMANCE*. Ginebra: IATA.
- IBERIA. 2013. *Informe de Responsabilidad Corporativa*. Madrid: IBERIA.
- IPCC (Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático). 1999. *La aviación y la atmósfera global*. Ginebra: Cambridge University Press.
- ISO (Organización Internacional de Normalización). 2010. *Descubriendo ISO 26000*. Ginebra: ISO.
- Maldonado, Fausto, y Proaño, Gabriela. 2015. "Zoom transporte y logística". *Ekos Economía y Negocios*, enero, 86-94.
- Méndez, Carlos. *Metodología: guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas contables y administrativas*. Quito: McGraw-Hill, 1998.
- Morales Herrera, Karina. 2012. *Sostenibilidad Empresarial experiencias de Responsabilidad Social en Empresas Ecuatorianas*. Quito: Comité

Editorial: Alexandra Meyer, Elisa Strecke, Eulalia Pozo, Johanna Flores Maura, Kristin Maskow y Lisa Pesendorfer.

Morán Latorre, Roque. 2012. "ISO 26000 RS+GRI+ Sello Hace Mejor = Responsabilidad Social". *Ekos Economía y Negocios*, marzo, 56-60.

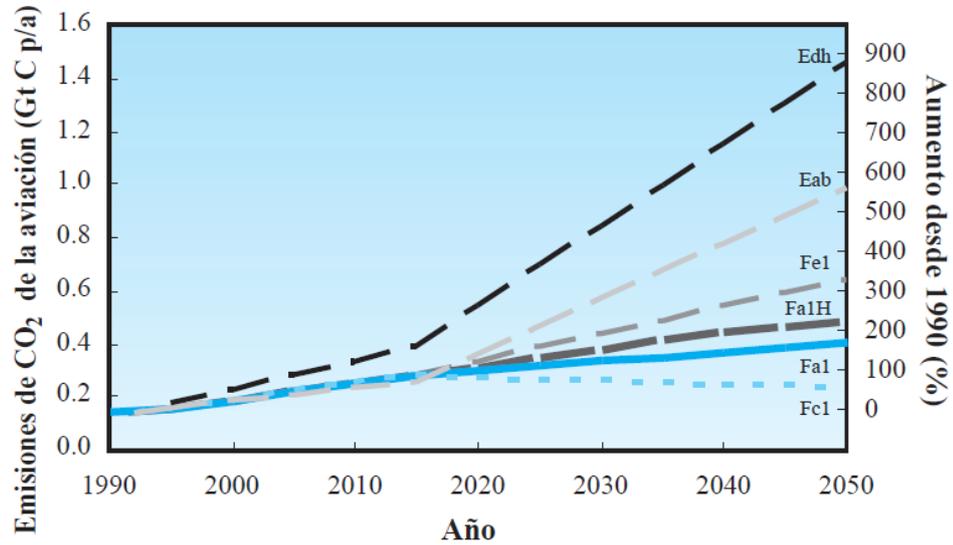
Olce, Aldo, Miguel Rodríguez, y Juan Alfaro. 2008. *Manual de la Empresa Responsable y Sostenible*. Madrid: McGraw-Hill.

"Cómo se mueve el mercado de transporte aéreo? El mercado de las aerolíneas, más allá del precio de los pasajes". 2014. *El Telégrafo, más o menos Semanario de Economía* (Guayaquil), 2ª. ed., 19 de Mayo de 2014, 9-10.

Vergara Bonilla, Mónica. 2009. "Lucha por el espacio aéreo", *Revista Económica del IDE Business School*: 10-11.

## Anexos

### Anexo 1. Emisiones de CO<sub>2</sub> de la Aviación



**Fuente y Elaboración:** Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático, Informe La aviación y la atmósfera global.

Total de las emisiones de dióxido de carbono de la aviación resultantes de seis diferentes escenarios relativos al uso de combustible de aviación. Las emisiones se indican en Gt C (o sea, 1 000 millones (109) de toneladas de carbono) por año. Para convertir las Gt C a Gt CO<sub>2</sub> multiplicar por 3,67. La escala del eje derecho representa el porcentaje de crecimiento de 1990 a 2050. Las emisiones de aeronaves de dióxido de carbono representa 2,4% del total de emisiones de combustible fósil de dióxido de carbono en 1992 o el 2% del total de emisiones de dióxido de carbono antropogénicas. (IPCC, La aviación y la atmósfera global 1999)

## Anexo 2. Teorías y enfoques de la RSE

### Primer enfoque

Enfoque	Clasificación	Descripción	Autores más destacados	Año de publicación
Primer Enfoque	Teorías Instrumentales	Son aquellas en que las empresas buscan desarrollar actividades de RSE siempre y cuando estas iniciativas generen de mayores beneficios económicos para sus accionistas. Bajo este enfoque, se muestra una relación directa entre RSE y creación de riqueza	<b>Milton Friedman</b> en su trabajo <i>The social responsibility of business is to increase its profits</i> . Indica que la única obligación o responsabilidad social que posee y debe poseer una empresa es la maximización de la riqueza para sus accionistas, dentro del marco legal y las reglas del juego que hayan sido acordadas entre las partes	1970
			<b>Murray, K. y Montanari, J.</b> en su trabajo <i>Strategic Management of the Socially Responsible Firm: Integrating Management and Marketing Theories</i> . Indican que las actividades de RSE deben ser generadas para obtener un efecto positivo sobre la reputación empresarial, por lo que el desarrollo de actividades socialmente responsables se justifica sólo en la medida que generen un retorno asociado a mejoras en la marca de una empresa	1986
			<b>Lizt, R.</b> en su artículo <i>A Resourced-Based-Viewed of the Socially Responsible Firm</i> . Indica que un proceso de percepción, deliberación y capacidad de adaptación para definir recursos y capacidades sociales que pueden generar ventajas competitivas para las empresas	1996
			<b>Porter, M. y Kramer, M.</b> en sus trabajos <i>The Link Between Competitive Advantage and Corporate Social Responsibility</i> y <i>The Competitive Advantage of Corporate Philanthropy</i> plantean que las empresas se encuentran ante una difícil disyuntiva entre la exigencia de desarrollar más actividades de RSE que ayuden a aumentar el valor de largo plazo de una empresa y los intereses de los inversionistas, donde algunos ejercen fuertes presiones para que la empresa maximice sus beneficios a corto plazo	2002 2006

**Elaboración:** Personal

**Fuente:** Cancino, Christian y Morales, Mario, Responsabilidad Social Empresarial, Universidad de Chile, Facultad de Economía y Negocios

## Segundo enfoque

Enfoque	Clasificación	Descripción	Autores más destacados	Año de publicación
Segundo Enfoque	Teorías Integradoras	Son aquellas en que las empresas se centran en la busca, identificación y respuesta a las demandas sociales, con ello obtendrían una mayor aceptación y prestigio. Bajo este enfoque las empresas deben respetar las instituciones establecidas en cada sociedad	<b>Carroll, A.</b> En su trabajo <i>A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance</i> plantea que para la existencia de una definición de RSE, que englobe todos los aspectos que se deben considerar, debe incluir las categorías económica, legal, ética y discrecional, en el sentido de “intención deliberada” del desempeño del negocio	1979
			<b>Jones, T.</b> En su artículo <i>Corporate Social Responsibility revisited, redefined</i> , el autor plantea que RSE es una forma de autocontrol que envuelve elementos de limitaciones normativas, incentivos altruistas y el imperativo moral en la búsqueda del nirvana social de las empresas	1980
			<b>Vogel, D.</b> En su trabajo llamado <i>The Study of Social Issues in Management: A Critical Appraisal</i> . El autor plantea la idea de que a partir del nacimiento de regulaciones gubernamentales se ha reducido el campo de discusión gerencial sobre RSE	1986
			<b>Wilcox, D.</b> En su estudio <i>Responsabilidad Social Empresarial. La Nueva Exigencia Global</i> . El autor presenta la relación existente entre Responsabilidad Social, Reputación Corporativa y Relaciones Públicas y describe los factores que explican el por qué la definición de RSE pasó de ser una idea bastante vaga a un concepto mucho más desarrollado y el por qué hoy influye en la manera en que las empresas hacen sus negocios.	2005

**Elaboración:** Personal

**Fuente:** Cancino, Christian y Morales, Mario, Responsabilidad Social Empresarial, Universidad de Chile, Facultad de Economía y Negocios

### Tercer enfoque

Enfoque	Clasificación	Descripción	Autores más destacados	Año de publicación
Tercer Enfoque	Teorías de Carácter Político	Son aquellas que hacen referencia al poder que las empresas generan con su actividad económica en la sociedad y el ejercicio responsable de dicho poder en el escenario político. Bajo este enfoque no se requiere, necesariamente, la creación de riqueza para ser considerado como una empresa responsable.	<b>Davis, K.</b> en su artículo <i>Can Business Afford to Ignore Corporate Social Responsibilities?</i> el autor indica que los ejecutivos deben reevaluar sus puntos de vista con respecto a los temas con los que se enfrentan, básicamente porque los escenarios en los cuales éstos se desenvuelven cambian, indicando que cada día	1960
			<b>Donaldson, T. y Dunfee, T.W.</b> En su documento <i>Toward a Unified Conception of Business Ethics: Integrative Social Contracts Theory</i> los autores presentan dos enfoques para analizar la investigación sobre ética empresarial. Por una parte, existe un enfoque en el que los negocios éticos son explicados mediante ideas empíricas – <b>lo que realmente se hace</b> - describiendo el estado de relaciones con respecto a motivaciones gerenciales, estructuras de responsabilidad en la toma de decisiones organizacionales y la relación entre comportamiento ético y rendimiento financiero. Por otro lado, el segundo enfoque corresponde a conceptos normativos - <b>lo que debiese hacerse</b> - que se sustentan en normas o ideas tácitas, pero que no siempre son llevadas a las prácticas de los negocios existentes.	1994
			<b>Wood, D. y Lodgson, J.</b> En su trabajo <i>Business Citizenship: From Individuals to Organizations, Society for Business Ethics</i> los autores plantean un cambio en la mirada de la responsabilidad social hacia una de <b>ciudadano corporativo</b> . El término ciudadano corporativo puede resultar ser más aceptable y permite capturar de mejor forma el núcleo del contenido moral y social de la RSE.	2002

**Elaboración:** Personal

**Fuente:** Cancino, Christian y Morales, Mario, Responsabilidad Social Empresarial, Universidad de Chile, Facultad de Economía y Negocios

## Cuarto enfoque

Enfoque	Clasificación	Descripción	Autores más destacados	Año de publicación
Cuarto Enfoque	Teorías de Ética y Moral en los Negocios	Son aquellas que estudian el desarrollo de iniciativas de RSE como respuesta al cumplimiento de los derechos universales, como el respeto por los derechos humanos, de los trabajadores, el medio ambiente, y un desarrollo sustentable, propendiendo a que en todas las actividades del negocio se presten atención al progreso futuro de la sociedad. Bajo este enfoque se desarrollan las acciones correctas en beneficio del bien común.	<b>Freeman, R.E.</b> En su artículo <i>Stockholders and Stakeholders: A New Perspective on Corporate Governance</i> . El autor indica la responsabilidad debe integrar la visión de los grupos de interés dándole énfasis a la sustentabilidad de las actividades empresariales, es decir, la ve como un medio de supervivencia de largo plazo sin descuidar los resultados del corto plazo	1983
			<b>Kaku, R.</b> en su trabajo <i>The path of Kyosei</i> el autor plantea que las empresas, al poseer vastos recursos económicos a nivel global y al emplear a miles de personas de distintos lugares, tienen en sus manos el poder para influir sobre el bienestar de la sociedad y el futuro del planeta.	1997
			<b>Annan K.</b> en un discurso pronunciado ante el Foro Económico Mundial el 31 de enero de 1999. En palabras de Kofi Annan (Secretario General ONU) el Pacto Global promueve a que las empresas opten por sumar la fuerza de los mercados a la autoridad de los ideales universales, ... por conciliar la energía creativa de la empresa privada con las necesidades de los más desfavorecidos y las exigencias de las generaciones futuras	1999
			<b>Chomali, F. y Majluf, N.</b> en su libro <i>Ética y Responsabilidad Social en la Empresa</i> establecen una mirada de la RSE relacionada con aspectos de valores humanos, particularmente desde el punto de vista de la religión o espiritualidad	2007

**Elaboración:** Personal

**Fuente:** Cancino, Christian y Morales, Mario, Responsabilidad Social Empresarial, Universidad de Chile, Facultad de Economía y Negocios

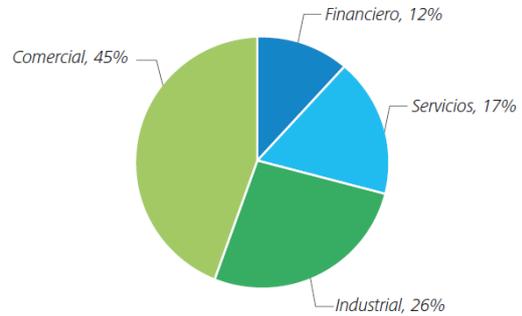
### Anexo 3. Empresas que conforman el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (CEMDES)

Número	Logotipo	Nombre de la empresa	Número	Logotipo	Nombre de la empresa
1		Coastman Ecuador	26		Veritas Comunicaciones C.A
2		Corpei	27		Aeisa
3		Holcim Ecuador	28		Hotel Hilton Colon Guayaquil
4		Agripac	29		Simulación & Construcción Eléctrica
5		Conauto	30		STOES
6		Norlop JWT	31		Hansen-Holm
7		Mexichem	32		GADERE S.A
8		Soderal	33		CO2pensa
9		Syngenta	34		Andec
10		Pronaca	35		Eco-Elementos
11		Construdipro	36		Quicornac
12		La Fabril	37		Persona
13		Bankers Club	38		Podimpo
14		Electroquil	39		Almacenes Tia
15		Celebrity Xpeditions	40		MASISA S.A
16		Soc. Agric. e Ind. San Carlos	41		De Prati
17		Codana	42		Green Power
18		Toni	43		Graiman
19		Estudio Jurídico Manzano	44		Ecuasal
20		Plásticos Industriales C.A	45		Grupo Surpapel
21		Ecuquímica	46		Carbono Neutral
22		ESP AE	47		Innovagro
23		Ypslom	48		Miviltech
24		Quimpac	49		Efficacitas
25		Grupo Siembra	50		Semaica
			51		Ecuavisa

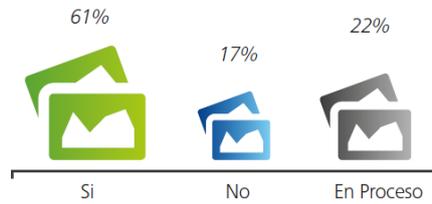
Fuente: CEMDES, Elaboración: Personal

## Anexo 4. La Responsabilidad Corporativa; factor estratégico para el crecimiento económico. Las empresas opinan (Deloitte 2015)

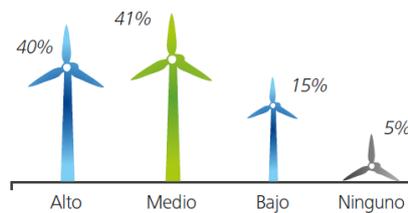
La **Sostenibilidad** y **Responsabilidad Corporativa (RC)** es compatible con el rendimiento económico y financiero; así lo confirma este nuevo estudio de Deloitte realizado a través de encuestas a los **Gerentes** de **110 empresas** a nivel nacional, enfocándose en los sectores de Comercio, Finanzas, Industria y Servicios.



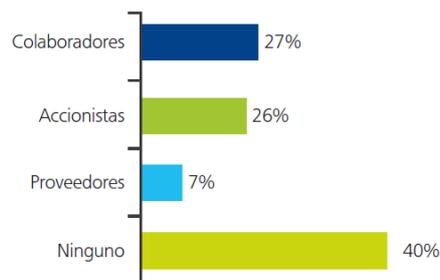
**1** ¿Actualmente su compañía mantiene una estrategia de RC?



**2** ¿Puede haber un vínculo significativo entre la sostenibilidad y el rendimiento económico de su empresa?

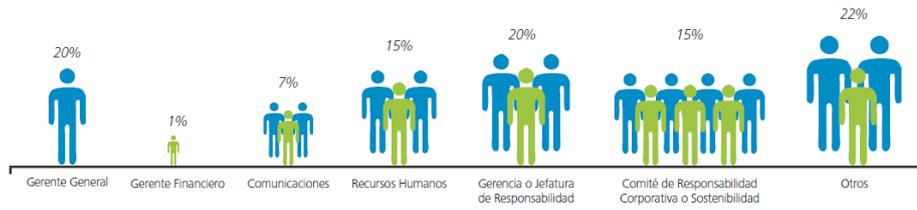


**3** Dando ponderaciones de 5 (+) y 1 (-) nos podría comentar ¿cuál ha sido el esfuerzo en materia de RC&S por cada uno de sus grupos de interés?



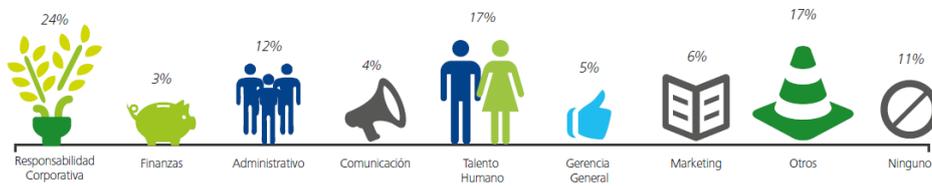
4

Los temas de sostenibilidad en su compañía están siendo administrados por:



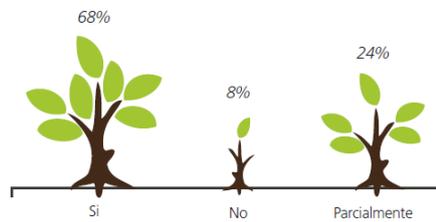
5

En caso de no tener a una persona o área designada específicamente, ¿en un futuro a que área podría ser otorgada esta responsabilidad?



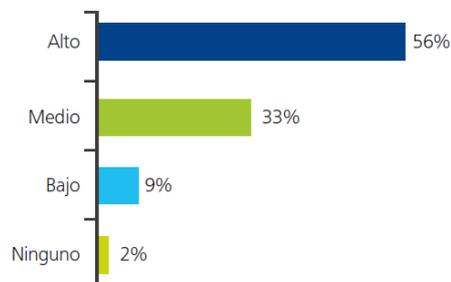
6

¿Cree usted que si su compañía invierte en acciones de Responsabilidad Corporativa puede asegurar mejores resultados financieros a mediano y largo plazo?



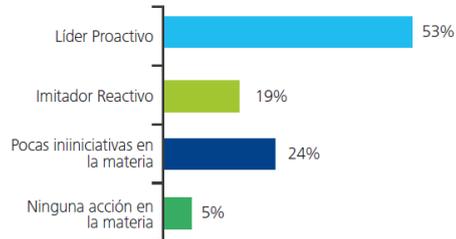
7

¿Qué nivel de involucramiento tiene la alta gerencia con la RC?



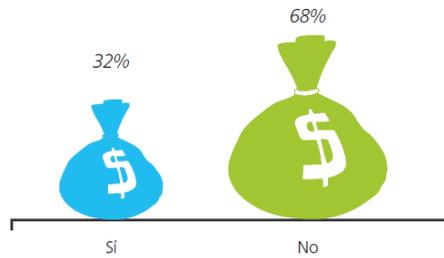
8

Con respecto a sus competidores, ¿Cómo considera el posicionamiento en RC de su compañía?



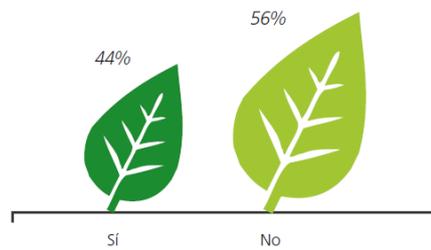
9

¿Su compañía ha podido medir el retorno financiero de las inversiones sociales y ambientales?



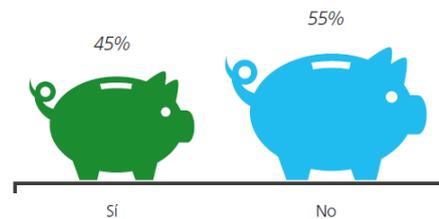
10

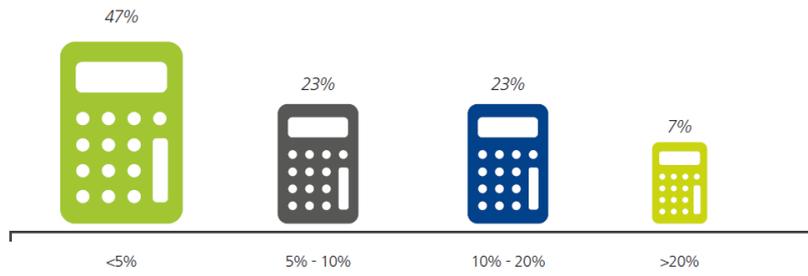
¿Su compañía ha podido medir su Impacto Ambiental (línea base/huella de carbono o hídrica)



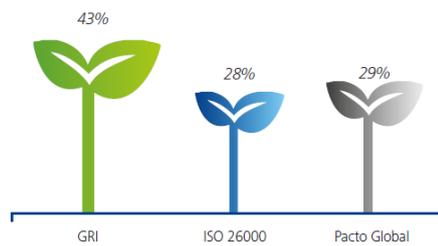
11

¿La empresa tiene un porcentaje anual destinado a proyectos de sostenibilidad y responsabilidad corporativa? Si su respuesta anterior fue Sí indique el porcentaje.

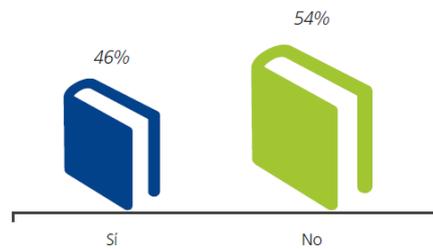




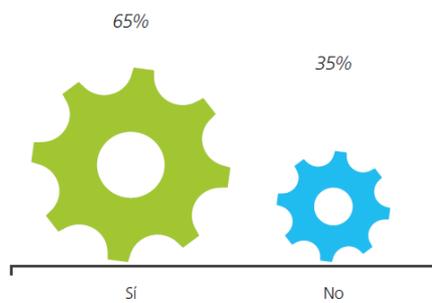
12 ¿En cuál de estos sistemas reporta o le gustaría reportar sus acciones de RC&S?



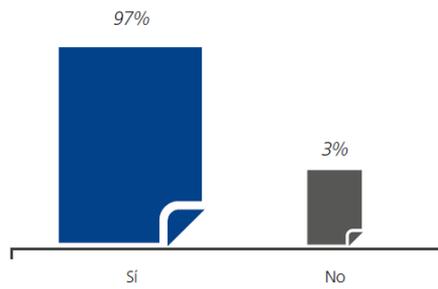
13 ¿Su empresa cuenta con una Memoria/Reporte de Sostenibilidad?



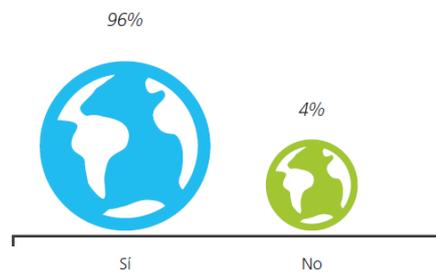
14 ¿Invertiría en una herramienta que le permita medir el impacto financiero derivado de una buena gestión a nivel de RC&S?



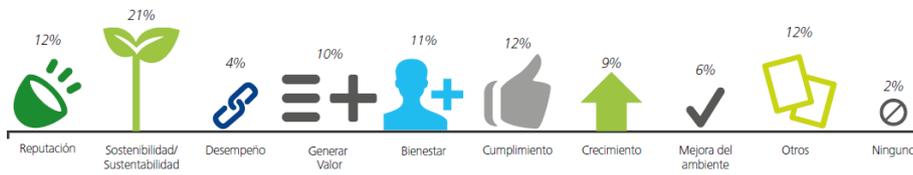
15 ¿Le gustaría recibir un boletín informativo mensual sobre temas de RC&S?



16 ¿Le interesaría conocer más sobre las tendencias nacionales y globales de la RC&S?



17 ¿Qué busca su empresa al hacer RC&S?



## Anexo 5. Producto Interno Bruto por Industria

### PRODUCTO INTERNO BRUTO POR INDUSTRIA

Miles de USD.	Año	2010	2011	2012	2013	2014	Total general
<b>Industrias</b>							
Manufactura (excepto refinación de petróleo)		8.601.697	9.670.447	10.739.728	11.796.755	13.503.773	54.312.400
Petróleo y minas		7.575.549	10.462.856	11.380.820	11.899.769	11.312.447	52.631.441
Construcción		6.501.177	8.106.494	9.378.602	10.096.021	11.229.192	45.311.486
Comercio		7.241.104	8.399.816	9.053.712	9.992.199	10.300.512	44.987.343
Enseñanza y Servicios sociales y de salud		5.750.070	5.995.846	6.943.301	7.554.775	8.035.608	34.279.600
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura		6.071.157	6.702.431	6.564.353	7.107.444	7.391.854	33.837.239
Actividades profesionales, técnicas y administrativas		4.301.610	5.046.421	5.712.417	6.560.728	7.268.567	28.889.743
Administración pública, defensa; planes de seguridad social obligatoria		4.538.551	5.013.468	5.499.779	6.050.912	6.319.818	27.422.528
Otros Servicios (2)		4.767.923	5.063.820	5.351.581	5.738.987	5.935.497	26.857.808
Transporte		3.700.294	3.696.347	3.859.534	4.108.709	4.416.925	19.781.809
Otros elementos del PIB		3.055.907	2.740.449	4.068.373	4.379.101	4.485.955	18.729.785
Actividades de servicios financieros		1.947.775	2.300.455	2.761.317	2.509.037	2.739.798	12.258.382
Correo y Comunicaciones		1.682.358	1.811.815	1.914.060	2.012.376	2.174.820	9.595.429
Alojamiento y servicios de comida		1.312.445	1.427.889	1.631.804	1.913.363	2.308.844	8.594.345
Suministro de electricidad y agua		754.075	927.655	1.046.322	1.001.703	1.201.438	4.931.193
Refinación de Petróleo		720.037	668.035	650.681	596.310	452.368	3.087.431
Pesca (excepto camarón)		400.587	488.117	572.356	582.312	600.507	2.643.879
Acuicultura y pesca de camarón		298.162	420.897	462.093	493.556	811.152	2.485.860
Servicio doméstico		334.889	333.406	333.711	382.113	428.297	1.812.416
<b>Total general</b>		<b>69.555.367</b>	<b>79.276.664</b>	<b>87.924.544</b>	<b>94.776.170</b>	<b>100.917.372</b>	<b>432.450.117</b>

Elaboración: Personal

Fuente: Banco Central del Ecuador, Información estadística mensual, agosto 2015

### Participación de las industrias en el PIB

Miles de USD.	Año	2010	2011	2012	2013	2014	Total general
<b>Industrias</b>							
Manufactura (excepto refinación de petróleo)		12,37%	12,20%	12,21%	12,45%	13,38%	12,56%
Petróleo y minas		10,89%	13,20%	12,94%	12,56%	11,21%	12,17%
Construcción		9,35%	10,23%	10,67%	10,65%	11,13%	10,48%
Comercio		10,41%	10,60%	10,30%	10,54%	10,21%	10,40%
Enseñanza y Servicios sociales y de salud		8,27%	7,56%	7,90%	7,97%	7,96%	7,93%
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura		8,73%	8,45%	7,47%	7,50%	7,32%	7,82%
Actividades profesionales, técnicas y administrativas		6,18%	6,37%	6,50%	6,92%	7,20%	6,68%
Administración pública, defensa; planes de seguridad social obligatoria		6,53%	6,32%	6,26%	6,38%	6,26%	6,34%
Otros Servicios (2)		6,85%	6,39%	6,09%	6,06%	5,88%	6,21%
Otros elementos del PIB		4,39%	3,46%	4,63%	4,62%	4,45%	4,33%
Transporte		5,32%	4,66%	4,39%	4,34%	4,38%	4,57%
Actividades de servicios financieros		2,80%	2,90%	3,14%	2,65%	2,71%	2,83%
Alojamiento y servicios de comida		1,89%	1,80%	1,86%	2,02%	2,29%	1,99%
Correo y Comunicaciones		2,42%	2,29%	2,18%	2,12%	2,16%	2,22%
Suministro de electricidad y agua		1,08%	1,17%	1,19%	1,06%	1,19%	1,14%
Acuicultura y pesca de camarón		0,43%	0,53%	0,53%	0,52%	0,80%	0,57%
Pesca (excepto camarón)		0,58%	0,62%	0,65%	0,61%	0,60%	0,61%
Refinación de Petróleo		1,04%	0,84%	0,74%	0,63%	0,45%	0,71%
Servicio doméstico		0,48%	0,42%	0,38%	0,40%	0,42%	0,42%
<b>Total general</b>		<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Elaboración: Personal

Fuente: Banco Central del Ecuador, Información estadística mensual, agosto 2015

## Anexo 6. Ranking 2015 de las aerolíneas más seguras

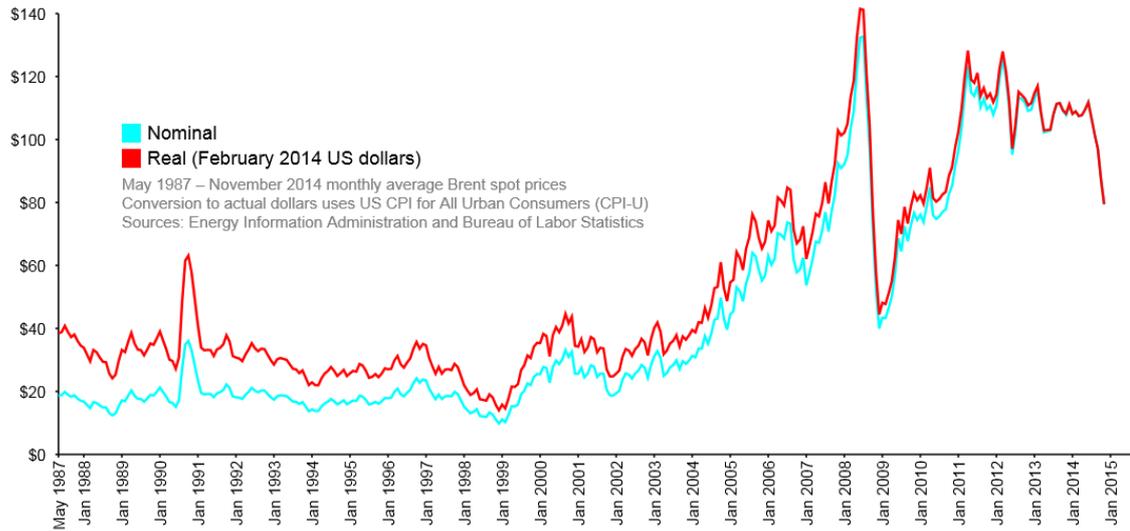
### AIRLINE SAFETY RANKING 2015

RANK NO	AIRLINE	CODECS	COUNTRY	JACDEC SAFETY INDEX*
1	AIR NEW ZEALAND	NZ, ANZ		Index 0,007
2	CATHAY PACIFIC AIRWAYS	CX, CPA		Index 0,008
3	FINNAIR	AY, FIN		Index 0,010
4	EMIRATES	EK, UAE		Index 0,010
5	EVA AIR	BR, EVA		Index 0,010
6	BRITISH AIRWAYS	BA, BAW		Index 0,011
7	TAP PORTUGAL	TP, TAP		Index 0,012
8	ETIHAD AIRWAYS	EY, ETD		Index 0,012
9	AIR CANADA	AC, ACA		Index 0,012
10	QANTAS	QF, QFA		Index 0,013
11	QATAR AIRWAYS	QR, QTR		Index 0,013
12	ALL NIPPON AIRWAYS	NH, ANA		Index 0,015
13	VIRGIN ATLANTIC AIRWAYS	VS, VIR		Index 0,015
14	HAINAN AIRLINES	HU, CHH		Index 0,015
15	VIRGIN AUSTRALIA	DJ, VOZ		Index 0,015
16	JETBLUE AIRWAYS	B6, JBU		Index 0,015
17	KLM	KL, KLM		Index 0,015
18	LUFTHANSA	LH, DLH		Index 0,016
19	SHENZHEN AIRLINES	ZH, CSZ		Index 0,018
20	EASYJET	U2, EZY		Index 0,018
21	THOMAS COOK AIRLINES	MT, TCX		Index 0,023
22	WESTJET	WS, WJA		Index 0,026
23	TRANSAERO AIRLINES	UN, TSO		Index 0,027
24	SOUTHWEST AIRLINES	WN, SWA		Index 0,028
25	JETSTAR AIRWAYS	JQ, JST		Index 0,030
26	AIR BERLIN	AB, BER		Index 0,034
27	DELTA AIR LINES	DL, DAL		Index 0,038
28	THOMSON AIRWAYS	BY, TOM		Index 0,046
29	CONDOR	DE, CFG		Index 0,050
30	SINGAPORE AIRLINES	SQ, SIA		Index 0,052
31	UNITED AIRLINES	UA, UAL		Index 0,057
32	SWISS	LX, SWR		Index 0,064
33	RYANAIR	FR, RYR		Index 0,066
34	MALAYSIA AIRLINES	MH, MAS		Index 0,072
35	JET AIRWAYS	9W, JAI		Index 0,078
36	CHINA EASTERN AIRLINES	MU, CES		Index 0,082
37	AEROFLOT	SU, AFL		Index 0,103
38	ALITALIA	AZ, AZA		Index 0,121
39	LAN AIRLINES	LA, LAN		Index 0,127
40	AIR FRANCE	AF, AFR		Index 0,141
41	AMERICAN AIRLINES	AA, AAL		Index 0,145
42	AIR CHINA	CA, CCA		Index 0,168
43	US AIRWAYS	US, AWE		Index 0,169
44	IBERIA	IB, IBE		Index 0,172
45	ALASKA AIRLINES	AS, ASA		Index 0,180
46	JAPAN AIRLINES	JL, JAL		Index 0,208
47	THAI AIRWAYS INTL	TG, THA		Index 0,211
48	CHINA SOUTHERN AIRLINES	CZ, CSN		Index 0,235
49	ASIANA	OZ, AAR		Index 0,255
50	SCANDINAVIAN AIRLINES	SK, SAS		Index 0,282
51	TURKISH AIRLINES	TK, THY		Index 0,376
52	KOREAN AIR	KE, KAL		Index 0,396
53	SAUDIA	SV, SVA		Index 0,548
54	GOL TRANSPORTES AEREOS	G3, GLO		Index 0,689
55	GARUDA INDONESIA	GA, GIA		Index 0,802
56	TAM AIRLINES	JJ, TAM		Index 0,890
57	AIR INDIA	AI, AIC		Index 0,934
58	CHINA AIRLINES	CI, CAL		Index 1,130
59	VIETNAM AIRLINES	VN, HVN		Index 1,544
60	LION AIR	JT, LNI		Index 1,899

Elaboración: JACDEC

Fuente: <http://www.jacdec.de/airline-safety-ranking-2015/>

## Anexo 7. Evolución histórica del precio del barril de petróleo



**Elaboración:** Propia

**Fuente:** Energy Information Administration and Bureau of Labor Statistics

## Anexo 8. Método de ponderación por matrices

		X												Total X
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Y	1 Accionistas		2	2	2	1	1	2	1	2	2	0	0	15
	2 Ejecutivos de alta dirección	2		2	2	2	2	1	2	1	2	1	0	17
	3 Empleados y trabajadores	0	1		2	2	2	2	0	2	2	2	0	15
	4 Proveedores y contratistas	2	2	2		2	2	0	1	0	2	1	0	14
	5 Clientes y consumidores	2	2	2	2		2	0	1	1	2	0	0	14
	6 Competencia y mercados	2	2	2	2	2		1	0	0	2	0	0	13
	7 Entidades financieras	2	2	1	0	0	0		1	1	1	1	1	10
	8 Gremios empresariales	2	2	2	1	1	0	2		2	0	1	1	14
	9 Comunidad cercana	1	1	1	1	1	0	0	0		1	0	0	6
	10 Medio ambiente	2	2	2	2	2	2	2	2	2		2	2	22
	11 Entorno social amplio y ONG	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1		0	2
	12 Medios de comunicación social	2	2	2	1	1	1	0	0	1	1	0		11
<b>Total Y</b>		<b>17</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>153</b>

Variables de Influencia =	0,098 0,111 0,098 0,092 0,092 0,085 0,065 0,092 0,039 0,144 0,013 0,072
$I = \text{Total} \times I / \text{ST} = 3 / 10 = 0,30$	
Promedio de influencia	0,083
Promedio de dependencia	12,75
Límite Superior Influencia (LSI)	0,14
Límite Inferior Influencia (LII)	0,01
Límite Superior Dependencia (LSD)	18
Límite Inferior Dependencia (LID)	4

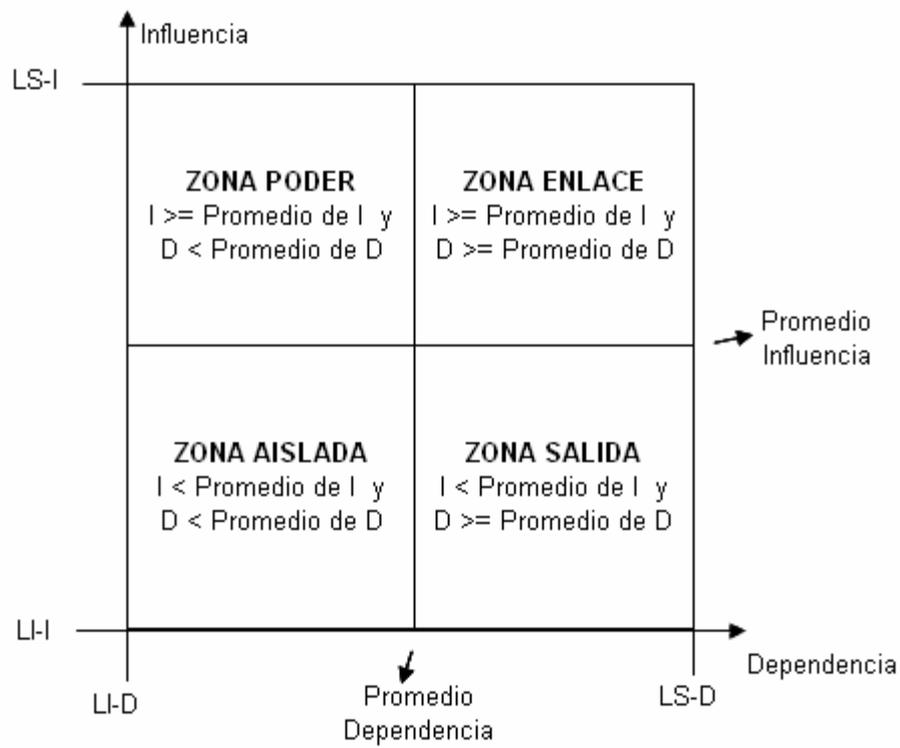
Definir puntuación según influencia de

$Y \rightarrow X \dots Y$  influye en  $X$

0 = No Influye, 1 = Influye Poco y 2 = Influye mucho

### Determinación de variables de influencia y de dependencia

		Variables		Promedios	
		I	D	I	D
1	Accionistas	0,10	17	0,08	12,75
2	Ejecutivos de alta dirección	0,11	18	0,08	12,75
3	Empleados y trabajadores	0,10	18	0,08	12,75
4	Proveedores y contratistas	0,09	15	0,08	12,75
5	Clientes y consumidores	0,09	14	0,08	12,75
6	Competencia y mercados	0,08	12	0,08	12,75
7	Entidades financieras	0,07	10	0,08	12,75
8	Gremios empresariales	0,09	8	0,08	12,75
10	Comunidad cercana	0,14	13	0,08	12,75
11	Medio ambiente	0,01	16	0,08	12,75
12	Entorno social amplio y ONG	0,07	8	0,08	12,75
13	Medios de comunicación social	0,00	4	0,08	12,75



**Fuente:** Universidad Peruana Los Andes. “Método de Ponderación por matrices”. [http://www.planificacion.upla.edu.pe/portal/images/REFLEXIONES/METODOPARAPONDERARGECYT\(conf\).pdf](http://www.planificacion.upla.edu.pe/portal/images/REFLEXIONES/METODOPARAPONDERARGECYT(conf).pdf). Consulta: 30 de marzo 2016

**Anexo 9. Percepción de los grupos de interés respecto a RSE en el sector de transporte aéreo de pasajeros en Ecuador**

<b>1. ¿La organización publica reportes sociales o memorias de sostenibilidad de manera periódica, con la verificación de una auditora internacionalmente reconocida y con la evaluación, por ejemplo, del GRI?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	25,0%	1
Alto	75,0%	3
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>
<b>2. ¿Se difunde dicho reporte a todo nivel, primero, dentro de la organización?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	25,0%	1
Mediano	25,0%	1
Alto	50,0%	2
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>
<b>3. ¿El personal de la organización conoce, a ciencia cierta, de qué se trata ese reporte o memoria?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	25,0%	1
Mediano	25,0%	1
Alto	50,0%	2
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>
<b>4. ¿Se incentiva, de manera fehaciente, para que los grupos de interés de la organización opinen, critiquen y efectúen evaluaciones acerca del contenido de ese reporte?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	75,0%	3
Mediano	0,0%	0
Alto	25,0%	1
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>

<b>5. ¿Se evidencian tangible y objetivamente esas acciones?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	75,0%	3
Mediano	25,0%	1
Alto	0,0%	0
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>
<b>6. ¿La organización revela de forma clara, precisa y completa y en un grado razonable y suficiente la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	100,0%	4
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>
<b>7. ¿Esa información está fácilmente disponible y es directamente accesible y entendible para aquellos que se han visto, o podrían verse impactados de manera significativa por la organización?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	100,0%	4
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>
<b>8. ¿La organización difunde, entre sus grupos de interés, las normas y criterios frente a los cuales la organización evalúa su desempeño en relación con la responsabilidad social?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	25,0%	1
Alto	75,0%	3
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>

<b>9. ¿Hay evidencias tangibles de que la organización fundamenta su comportamiento en los valores de la honestidad, equidad e integridad?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	100,0%	4
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>
<b>10. ¿La organización tiene de manera formal identificados y declarados sus valores y principios fundamentales?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	100,0%	4
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>
<b>11. ¿Todo el personal, a todo nivel, conoce y practica esos principios y valores?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	25,0%	1
Mediano	0,0%	0
Alto	75,0%	3
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>
<b>12. ¿Se evidencia en la organización ese conocimiento y esa práctica?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	100,0%	4
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>

<b>13. ¿La organización tiene un código de ética?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	100,0%	4
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>
<b>14. ¿En la elaboración de ese código de ética intervinieron, al menos, tres de sus principales grupos de interés? (Por ejemplo: accionistas, personal, proveedores, clientes, organismos de control).</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	100,0%	4
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>
<b>15. ¿La organización tiene identificados sus principales grupos de interés?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	100,0%	4
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>
<b>16. ¿Existe una metodología para el diálogo con esos grupos de interés?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	75,0%	3
Alto	25,0%	1
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>

<b>17. ¿Se evalúan las acciones que podrían impactar a sus principales grupos de interés?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	25,0%	1
Alto	75,0%	3
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>
<b>18. ¿Se manejan registros acerca del avance y progreso de la relación con sus grupos de interés?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	25,0%	1
Alto	75,0%	3
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>
<b>19. ¿Están periódicamente siendo evaluados esos avances y progreso por la alta dirección de la organización?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	100,0%	4
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>
<b>20. ¿La planificación estratégica de la organización utiliza como uno de sus elementos fundamentales los diálogos con sus grupos de interés?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	25,0%	1
Alto	75,0%	3
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>

**21. ¿La organización cumple con los requisitos legales de todas las jurisdicciones en las que opera, incluso si aquellas leyes y regulaciones no se desempeñan de manera adecuada?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	100,0%	4
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>

**22. ¿Tiene alguna metodología para asegurar que sus relaciones y actividades cumplen con el marco legal previsto y aplicable?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	100,0%	4
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>

**23. ¿La organización mantiene informados a sus grupos de interés de todas sus obligaciones legales?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	25,0%	1
Alto	75,0%	3
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>

**24. ¿Se revisa periódicamente el grado de cumplimiento respecto de las leyes y regulaciones que son de su aplicación?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Medioano	25,0%	1
Alto	75,0%	3
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>

**25. ¿La organización tiene identificadas situaciones en las que la ley local o su implementación no proporcionan las salvaguardas ambientales o sociales adecuadas?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	100,0%	4
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>

**26. ¿Si existiera ese defecto, la organización se esfuerza por respetar, como mínimo, la normativa internacional de comportamiento?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	25,0%	1
Alto	75,0%	3
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>

**27. ¿La organización se preserva de no ser cómplice en las actividades de otra organización vinculada o que no sean coherentes con la normativa internacional de comportamiento?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	100,0%	4
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>

**28. ¿Existe un departamento, área u oficina donde se encuentra, de manera física o en otro medio, la declaración universal de los derechos humanos?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	50,0%	2
Bajo	50,0%	2
Mediano	0,0%	0
Alto	0,0%	0
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>

**29. ¿La organización tiene delegada, formalmente, una autoridad que se responsabilice por la difusión, capacitación, estudio y ejercicio de los derechos humanos internamente y en sus grupos de interés, principalmente, entre sus proveedores y clientes?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	75,0%	3
Mediano	0,0%	0
Alto	25,0%	1
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>

**30. ¿Se tiene establecido un claro procedimiento en caso de que alguien relacionado con la organización sienta vulnerados sus derechos humanos?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	100,0%	4
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>

**Percepción de los grupos de interés respecto a RSE en el sector de transporte aéreo de pasajeros en Ecuador (Empleado)**

**1. ¿La organización publica reportes sociales o memorias de sostenibilidad de manera periódica, con la verificación de una auditora internacionalmente reconocida y con la evaluación, por ejemplo, del GRI?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	10,0%	2
Mediano	40,0%	8
Alto	40,0%	8
Desconozco	10,0%	2
<i>answered question</i>		<b>20</b>

**2. ¿Se difunde dicho reporte a todo nivel, primero, dentro de la organización?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0

Bajo	20,0%	4
Mediano	30,0%	6
Alto	50,0%	10
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>3. ¿El personal de la organización conoce, a ciencia cierta, de qué se trata ese reporte o memoria?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	40,0%	8
Mediano	30,0%	6
Alto	30,0%	6
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>4. ¿Se incentiva, de manera fehaciente, para que los grupos de interés de la organización opinen, critiquen y efectúen evaluaciones acerca del contenido de ese reporte?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	10,0%	2
Bajo	30,0%	6
Mediano	40,0%	8
Alto	10,0%	2
Desconozco	10,0%	2
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>5. ¿Se evidencian tangible y objetivamente esas acciones?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	20,0%	4
Mediano	20,0%	4
Alto	60,0%	12
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>6. ¿La organización revela de forma clara, precisa y completa y en un grado razonable y suficiente la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0

Bajo	0,0%	0
Mediano	60,0%	12
Alto	40,0%	8
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>7. ¿Esa información está fácilmente disponible y es directamente accesible y entendible para aquellos que se han visto, o podrían verse impactados de manera significativa por la organización?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	10,0%	2
Mediano	50,0%	10
Alto	40,0%	8
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>8. ¿La organización difunde, entre sus grupos de interés, las normas y criterios frente a los cuales la organización evalúa su desempeño en relación con la responsabilidad social?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	10,0%	2
Mediano	50,0%	10
Alto	40,0%	8
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>9. ¿Hay evidencias tangibles de que la organización fundamenta su comportamiento en los valores de la honestidad, equidad e integridad?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	20,0%	4
Alto	80,0%	16
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>20</b>

**10. ¿La organización tiene de manera formal identificados y declarados sus valores y principios fundamentales?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	10,0%	2
Alto	90,0%	18
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>20</b>

**11. ¿Todo el personal, a todo nivel, conoce y practica esos principios y valores?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	30,0%	6
Alto	70,0%	14
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>20</b>

**12. ¿Se evidencia la organización ese conocimiento y esa práctica?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	30,0%	6
Alto	70,0%	14
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>20</b>

**13. ¿La organización tiene un código de ética?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	100,0%	20
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>20</b>

**14. ¿En la elaboración de ese código de ética intervinieron, al menos, tres de sus principales grupos de interés? (Por ejemplo: accionistas, personal, proveedores, clientes, organismos de control).**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	10,0%	2
Alto	80,0%	16
Desconozco	10,0%	2
<i>answered question</i>		<b>20</b>

**15. ¿La organización tiene identificados sus principales grupos de interés?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	10,0%	2
Mediano	0,0%	0
Alto	90,0%	18
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>20</b>

**16. ¿Existe una metodología para el diálogo con esos grupos de interés?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	30,0%	6
Alto	70,0%	14
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>20</b>

**17. ¿Se evalúan las acciones que podrían impactar a sus principales grupos de interés?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	40,0%	8
Alto	60,0%	12
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>20</b>

**18. ¿Se manejan registros acerca del avance y progreso de la relación con sus grupos de interés?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	10,0%	2
Mediano	20,0%	4
Alto	70,0%	14
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>20</b>

**19. ¿Están periódicamente siendo evaluados esos avances y progreso por la alta dirección de la organización?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	10,0%	2
Mediano	30,0%	6
Alto	60,0%	12
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>20</b>

**20. ¿La planificación estratégica de la organización utiliza como uno de sus elementos fundamentales los diálogos con sus grupos de interés?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	40,0%	8
Alto	60,0%	12
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>20</b>

**21. ¿La organización cumple con los requisitos legales de todas las jurisdicciones en las que opera, incluso si aquellas leyes y regulaciones no se desempeñan de manera adecuada?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	100,0%	20
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>20</b>

<b>22. ¿Tiene alguna metodología para asegurar que sus relaciones y actividades cumplen con el marco legal previsto y aplicable?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	30,0%	6
Alto	70,0%	14
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>23. ¿La organización mantiene informes de sus obligaciones legales?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	20,0%	4
Alto	70,0%	14
Desconozco	10,0%	2
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>24. ¿Se revisa periódicamente su grado de cumplimiento respecto de las leyes y regulaciones que son de su aplicación?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	20,0%	4
Alto	60,0%	12
Desconozco	20,0%	4
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>25. ¿La organización tiene identificadas situaciones en las que la ley local o su implementación no proporcionan las salvaguardas ambientales o sociales adecuadas?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	40,0%	8
Alto	40,0%	8
Desconozco	20,0%	4
<i>answered question</i>		<b>20</b>

<b>26. ¿Si existiera ese defecto, la organización se esfuerza por respetar, como mínimo, la normativa internacional de comportamiento?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	20,0%	4
Alto	60,0%	12
Desconozco	20,0%	4
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>27. ¿La organización se preserva de no ser cómplice en las actividades de otra organización vinculada o que no sean coherentes con la normativa internacional de comportamiento?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	10,0%	2
Alto	80,0%	16
Desconozco	10,0%	2
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>28. ¿Existe un departamento, área u oficina donde se encuentra, de manera física o en otro medio, la declaración universal de los derechos humanos?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	20,0%	4
Bajo	10,0%	2
Mediano	20,0%	4
Alto	10,0%	2
Desconozco	40,0%	8
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>29. ¿La organización tiene delegada, formalmente, una autoridad que se responsabilice por la difusión, capacitación, estudio y ejercicio de los derechos humanos internamente y en sus grupos de interés, principalmente, entre sus proveedores y clientes?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	10,0%	2
Bajo	20,0%	4
Mediano	20,0%	4
Alto	30,0%	6
Desconozco	20,0%	4
<i>answered question</i>		<b>20</b>

<b>30. ¿Se tiene establecido un claro procedimiento en caso de que alguien relacionado con la organización sienta vulnerados sus derechos humanos?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	50,0%	10
Alto	30,0%	6
Desconozco	20,0%	4
<i>answered question</i>		<b>20</b>

**Percepción de los grupos de interés respecto a RSE en el sector de transporte aéreo de pasajeros en Ecuador (Clientes agencias de viajes)**

<b>1. ¿La organización publica reportes sociales o memorias de sostenibilidad de manera periódica, con la verificación de una auditora internacionalmente reconocida y con la evaluación, por ejemplo, del GRI?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	25,0%	1
Bajo	25,0%	1
Mediano	0,0%	0
Alto	0,0%	0
Desconozco	50,0%	2
<i>answered question</i>		<b>4</b>
<b>2. ¿Se difunde dicho reporte a todo nivel, primero, dentro de la organización?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	75,0%	3
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	0,0%	0
Desconozco	25,0%	1
<i>answered question</i>		<b>4</b>
<b>3. ¿El personal de la organización conoce, a ciencia cierta, de qué se trata ese reporte o memoria?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	75,0%	3
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0

Alto	0,0%	0
Desconozco	25,0%	1
<i>answered question</i>		<b>4</b>
<b>4. ¿Se incentiva, de manera fehaciente, para que los grupos de interés de la organización opinen, critiquen y efectúen evaluaciones acerca del contenido de ese reporte?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	75,0%	3
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	0,0%	0
Desconozco	25,0%	1
<i>answered question</i>		<b>4</b>
<b>5. ¿Se evidencian tangible y objetivamente esas acciones?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	75,0%	3
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	0,0%	0
Desconozco	25,0%	1
<i>answered question</i>		<b>4</b>
<b>6. ¿La organización revela de forma clara, precisa y completa y en un grado razonable y suficiente la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	50,0%	2
Bajo	25,0%	1
Mediano	25,0%	1
Alto	0,0%	0
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>
<b>7. ¿Esa información está fácilmente disponible y es directamente accesible y entendible para aquellos que se han visto, o podrían verse impactados de manera significativa por la organización?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	25,0%	1
Bajo	75,0%	3

Mediano	0,0%	0
Alto	0,0%	0
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>

**8. ¿La organización difunde, entre sus grupos de interés, las normas y criterios frente a los cuales la organización evalúa su desempeño en relación con la responsabilidad social?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	100,0%	4
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	0,0%	0
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>

**9. ¿Hay evidencias tangibles de que la organización fundamenta su comportamiento en los valores de la honestidad, equidad e integridad?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	25,0%	1
Alto	75,0%	3
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>

**10. ¿La organización tiene de manera formal identificados y declarados sus valores y principios fundamentales?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	25,0%	1
Mediano	25,0%	1
Alto	50,0%	2
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>

**11. ¿Todo el personal, a todo nivel, conoce y practica esos principios y valores?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	25,0%	1

Mediano	25,0%	1
Alto	50,0%	2
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>
<b>12. ¿Se evidencia en la organización ese conocimiento y esa práctica?</b>		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	25,0%	1
Mediano	0,0%	0
Alto	25,0%	1
Desconozco	50,0%	2
<i>answered question</i>		<b>4</b>
<b>13. ¿La organización tiene un código de ética?</b>		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	25,0%	1
Alto	25,0%	1
Desconozco	50,0%	2
<i>answered question</i>		<b>4</b>
<b>14. ¿En la elaboración de ese código de ética intervinieron, al menos, tres de sus principales grupos de interés? (Por ejemplo: accionistas, personal, proveedores, clientes, organismos de control).</b>		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	33,3%	1
Mediano	0,0%	0
Alto	0,0%	0
Desconozco	75,0%	3
<i>answered question</i>		<b>4</b>
<b>15. ¿La organización tiene identificados sus principales grupos de interés?</b>		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	25,0%	1
Mediano	0,0%	0
Alto	75,0%	3
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>

<b>16. ¿Existe una metodología para el diálogo con esos grupos de interés?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	25,0%	1
Bajo	50,0%	2
Mediano	25,0%	1
Alto	0,0%	0
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>
<b>17. ¿Se evalúan las acciones que podrían impactar a sus principales grupos de interés?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	25,0%	1
Mediano	0,0%	0
Alto	0,0%	0
Desconozco	75,0%	3
<i>answered question</i>		<b>4</b>
<b>18. ¿Se manejan registros acerca del avance y progreso de la relación con sus grupos de interés?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	50,0%	2
Bajo	25,0%	1
Mediano	0,0%	0
Alto	0,0%	0
Desconozco	25,0%	1
<i>answered question</i>		<b>4</b>
<b>19. ¿Están periódicamente siendo evaluados esos avances y progreso por la alta dirección de la organización?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	25,0%	1
Bajo	25,0%	1
Mediano	0,0%	0
Alto	0,0%	0
Desconozco	50,0%	2
<i>answered question</i>		<b>4</b>

**20. ¿La planificación estratégica de la organización utiliza como uno de sus elementos fundamentales los diálogos con sus grupos de interés?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	25,0%	1
Bajo	25,0%	1
Mediano	0,0%	0
Alto	0,0%	0
Desconozco	50,0%	2
<i>answered question</i>		<b>4</b>

**21. ¿La organización cumple con los requisitos legales de todas las jurisdicciones en las que opera, incluso si aquellas leyes y regulaciones no se desempeñan de manera adecuada?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	25,0%	1
Alto	75,0%	3
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>4</b>

**22. ¿Tiene alguna metodología para asegurar que sus relaciones y actividades cumplen con el marco legal previsto y aplicable?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	75,0%	3
Desconozco	25,0%	1
<i>answered question</i>		<b>4</b>

**23. ¿La organización mantiene informada de todas sus obligaciones legales?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	25,0%	1
Bajo	0,0%	0
Mediano	25,0%	1
Alto	0,0%	0
Desconozco	50,0%	2
<i>answered question</i>		<b>4</b>

**24. ¿Se revisa periódicamente el grado de cumplimiento respecto de las leyes y regulaciones que son de su aplicación?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	25,0%	1
Bajo	0,0%	0
Mediano	25,0%	1
Alto	0,0%	0
Desconozco	50,0%	2
<i>answered question</i>		<b>4</b>

**25. ¿La organización tiene identificadas situaciones en las que la ley local o su implementación no proporcionan las salvaguardas ambientales o sociales adecuadas?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	25,0%	1
Mediano	0,0%	0
Alto	25,0%	1
Desconozco	50,0%	2
<i>answered question</i>		<b>4</b>

**26. ¿Si existiera ese defecto, la organización se esfuerza por respetar, como mínimo, la normativa internacional de comportamiento?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	25,0%	1
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	0,0%	0
Desconozco	75,0%	3
<i>answered question</i>		<b>4</b>

**27. ¿De qué manera la organización se preserva de no ser cómplice en las actividades de otra organización vinculada o que no sean coherentes con la normativa internacional de comportamiento?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	25,0%	1
Mediano	0,0%	0
Alto	0,0%	0
Desconozco	75,0%	3
<i>answered question</i>		<b>4</b>

<b>28. ¿Existe un departamento, área u oficina donde se encuentra, de manera física o en otro medio, la declaración universal de los derechos humanos?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	25,0%	1
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	0,0%	0
Desconozco	75,0%	3
<i>answered question</i>		<b>4</b>
<b>29. ¿La organización tiene delegada, formalmente, una autoridad que se responsabilice por la difusión, capacitación, estudio y ejercicio de los derechos humanos internamente y en sus grupos de interés, principalmente, entre sus proveedores y clientes?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	25,0%	1
Mediano	0,0%	0
Alto	0,0%	0
Desconozco	75,0%	3
<i>answered question</i>		<b>4</b>
<b>30. ¿Se tiene establecido un claro procedimiento en caso de que alguien relacionado con la organización sienta vulnerados sus derechos humanos?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	25,0%	1
Mediano	0,0%	0
Alto	0,0%	0
Desconozco	75,0%	3
<i>answered question</i>		<b>4</b>

**Percepción de los grupos de interés respecto a RSE en el sector de transporte aéreo de pasajeros en Ecuador (Clientes usuarios)**

**1. ¿La organización publica reportes sociales o memorias de sostenibilidad de manera periódica, con la verificación de una auditora internacionalmente reconocida y con la evaluación, por ejemplo, del GRI?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	25,0%	5
Bajo	15,0%	3
Mediano	0,0%	0
Alto	10,0%	2
Desconozco	50,0%	10
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>2. ¿Se difunde dicho reporte a todo nivel, primero, dentro de la organización?</b>		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	30,0%	6
Bajo	15,0%	3
Mediano	5,0%	1
Alto	0,0%	0
Desconozco	50,0%	10
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>3. ¿El personal de la organización conoce, a ciencia cierta, de qué se trata ese reporte o memoria?</b>		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	25,0%	5
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	0,0%	0
Desconozco	75,0%	15
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>4. ¿Se incentiva, de manera fehaciente, para que los grupos de interés de la organización opinen, critiquen y efectúen evaluaciones acerca del contenido de ese reporte?</b>		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	15,0%	3
Bajo	10,0%	2
Mediano	0,0%	0
Alto	0,0%	0
Desconozco	75,0%	15
<i>answered question</i>		<b>20</b>

<b>5. ¿Se evidencian tangible y objetivamente esas acciones?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	60,0%	12
Bajo	10,0%	2
Mediano	5,0%	1
Alto	0,0%	0
Desconozco	25,0%	5
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>6. ¿La organización revela de forma clara, precisa y completa y en un grado razonable y suficiente la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	25,0%	5
Bajo	20,0%	4
Mediano	5,0%	1
Alto	0,0%	0
Desconozco	50,0%	10
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>7. ¿Esa información está fácilmente disponible y es directamente accesible y entendible para aquellos que se han visto, o podrían verse impactados de manera significativa por la organización?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	15,0%	3
Bajo	10,0%	2
Mediano	0,0%	0
Alto	0,0%	0
Desconozco	75,0%	15
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>8. ¿La organización difunde, entre sus grupos de interés, las normas y criterios frente a los cuales la organización evalúa su desempeño en relación con la responsabilidad social?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	5,0%	1
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	5,0%	1
Desconozco	90,0%	18
<i>answered question</i>		<b>20</b>

<b>9. ¿Hay evidencias tangibles de que la organización fundamenta su comportamiento en los valores de la honestidad, equidad e integridad?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	15,0%	3
Alto	80,0%	16
Desconozco	5,0%	1
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>10. ¿La organización tiene de manera formal identificados y declarados sus valores y principios fundamentales?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	5,0%	1
Mediano	25,0%	5
Alto	60,0%	12
Desconozco	10,0%	2
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>11. ¿Todo el personal, a todo nivel, conoce y practica esos principios y valores?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	15,0%	3
Bajo	15,0%	3
Mediano	5,0%	1
Alto	40,0%	8
Desconozco	25,0%	5
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>12. ¿Se evidencia en la organización ese conocimiento y esa práctica?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	25,0%	5
Mediano	0,0%	0
Alto	25,0%	5
Desconozco	50,0%	10
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>13. ¿La organización tiene un código de ética?</b>		

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	10,0%	2
Bajo	0,0%	0
Mediano	5,0%	1
Alto	5,0%	1
Desconozco	80,0%	16
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>14. ¿En la elaboración de ese código de ética intervinieron, al menos, tres de sus principales grupos de interés? (Por ejemplo: accionistas, personal, proveedores, clientes, organismos de control).</b>		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	5,0%	1
Bajo	0,0%	0
Mediano	5,0%	1
Alto	25,0%	5
Desconozco	65,0%	13
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>15. ¿La organización tiene identificados sus principales grupos de interés?</b>		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	15,0%	3
Bajo	0,0%	0
Mediano	5,0%	1
Alto	5,0%	1
Desconozco	75,0%	15
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>16. ¿Existe una metodología para el diálogo con esos grupos de interés?</b>		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	25,0%	5
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	0,0%	0
Desconozco	75,0%	15
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>17. ¿Se evalúan las acciones que podrían impactar a sus principales grupos de interés?</b>		
Answer Options	Response Percent	Response Count

Nulo	25,0%	5
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	0,0%	0
Desconozco	75,0%	15
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>18. ¿Se manejan registros acerca del avance y progreso de la relación con sus grupos de interés?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	35,0%	7
Bajo	5,0%	1
Mediano	5,0%	1
Alto	0,0%	0
Desconozco	55,0%	11
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>19. ¿Están periódicamente siendo evaluados esos avances y progreso por la alta dirección de la organización?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	15,0%	3
Bajo	5,0%	1
Mediano	0,0%	0
Alto	0,0%	0
Desconozco	80,0%	16
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>20. ¿La planificación estratégica de la organización utiliza como uno de sus elementos fundamentales los diálogos con sus grupos de interés?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	15,0%	3
Bajo	10,0%	2
Mediano	0,0%	0
Alto	5,0%	1
Desconozco	70,0%	14
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>21. ¿La organización cumple con los requisitos legales de todas las jurisdicciones en las que opera, incluso si aquellas leyes y regulaciones no se desempeñan de manera adecuada?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>

Nulo	5,0%	1
Bajo	5,0%	1
Mediano	15,0%	3
Alto	50,0%	10
Desconozco	25,0%	5
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>22. ¿Tiene alguna metodología para asegurar que sus relaciones y actividades cumplen con el marco legal previsto y aplicable?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	5,0%	1
Alto	25,0%	5
Desconozco	70,0%	14
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>23. ¿La organización mantiene informada de todas sus obligaciones legales?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	10,0%	2
Bajo	5,0%	1
Mediano	35,0%	7
Alto	0,0%	0
Desconozco	50,0%	10
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>24. ¿Se revisa periódicamente el grado de cumplimiento respecto de las leyes y regulaciones que son de su aplicación?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	15,0%	3
Bajo	10,0%	2
Mediano	0,0%	0
Alto	10,0%	2
Desconozco	65,0%	13
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>25. ¿La organización tiene identificadas situaciones en las que la ley local o su implementación no proporcionan las salvaguardas ambientales o sociales adecuadas?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	25,0%	5

Bajo	20,0%	4
Mediano	5,0%	1
Alto	0,0%	0
Desconozco	50,0%	10
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>26. ¿Si existiera ese defecto, la organización se esfuerza por respetar, como mínimo, la normativa internacional de comportamiento?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	15,0%	3
Bajo	10,0%	2
Mediano	5,0%	1
Alto	25,0%	5
Desconozco	45,0%	9
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>27. ¿De qué manera la organización se preserva de no ser cómplice en las actividades de otra organización vinculada o que no sean coherentes con la normativa internacional de comportamiento?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	10,0%	2
Bajo	25,0%	5
Mediano	5,0%	1
Alto	5,0%	1
Desconozco	55,0%	11
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>28. ¿Existe un departamento, área u oficina donde se encuentra, de manera física o en otro medio, la declaración universal de los derechos humanos?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	5,0%	1
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	10,0%	2
Desconozco	85,0%	17
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>29. ¿La organización tiene delegada, formalmente, una autoridad que se responsabilice por la difusión, capacitación, estudio y ejercicio de los derechos humanos internamente y en sus grupos de interés, principalmente, entre sus proveedores y clientes?</b>		

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	15,0%	3
Bajo	5,0%	1
Mediano	30,0%	6
Alto	5,0%	1
Desconozco	45,0%	9
<i>answered question</i>		<b>20</b>
<b>30. ¿Se tiene establecido un claro procedimiento en caso de que alguien relacionado con la organización sienta vulnerados sus derechos humanos?</b>		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	5,0%	1
Bajo	10,0%	2
Mediano	5,0%	1
Alto	5,0%	1
Desconozco	75,0%	15
<i>answered question</i>		<b>20</b>

**Percepción de los grupos de interés respecto a RSE en el sector de transporte aéreo de pasajeros en Ecuador (Proveedores)**

<b>1. ¿La organización publica reportes sociales o memorias de sostenibilidad de manera periódica, con la verificación de una auditora internacionalmente reconocida y con la evaluación, por ejemplo, del GRI (Global Reporting Initiative)?</b>		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	25,0%	1
Alto	0,0%	0
Desconozco	75,0%	2
<i>answered question</i>		<b>3</b>
<b>2. ¿Se difunde dicho reporte a todo nivel, primero, dentro de la organización?</b>		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	25,0%	1

Desconozco	75,0%	2
<i>answered question</i>		<b>3</b>
<b>3. ¿El personal de la organización conoce, a ciencia cierta, de qué se trata ese reporte o memoria?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	25,0%	1
Alto	0,0%	0
Desconozco	75,0%	2
<i>answered question</i>		<b>3</b>
<b>4. ¿Se incentiva, de manera fehaciente, para que los grupos de interés de la organización opinen, critiquen y efectúen evaluaciones acerca del contenido de ese reporte?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	25,0%	1
Alto	0,0%	0
Desconozco	75,0%	2
<i>answered question</i>		<b>3</b>
<b>5. ¿Se evidencian tangible y objetivamente esas acciones?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	25,0%	1
Alto	0,0%	0
Desconozco	75,0%	2
<i>answered question</i>		<b>3</b>
<b>6. ¿La organización revela de forma clara, precisa y completa y en un grado razonable y suficiente la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	100,0%	3

Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>3</b>
<b>7. ¿Esa información está fácilmente disponible y es directamente accesible y entendible para aquellos que se han visto, o podrían verse impactados de manera significativa por la organización?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	100,0%	3
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>3</b>
<b>8. ¿La organización difunde, entre sus grupos de interés, las normas y criterios frente a los cuales la organización evalúa su desempeño en relación con la responsabilidad social?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	75,0%	2
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	25,0%	1
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>3</b>
<b>9. ¿Hay evidencias tangibles de que la organización fundamenta su comportamiento en los valores de la honestidad, equidad e integridad?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	100,0%	3
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>3</b>
<b>10. ¿La organización tiene de maneras formales identificadas y declaradas sus valores y principios fundamentales?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	100,0%	3

Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>3</b>
<b>11. ¿Todo el personal, a todo nivel, conoce y practica esos principios y valores?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	100,0%	3
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>3</b>
<b>12. ¿Se evidencia en la organización ese conocimiento y esa práctica?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	100,0%	3
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>3</b>
<b>13. ¿La organización tiene un código de ética?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	75,0%	1
Desconozco	25,0%	2
<i>answered question</i>		<b>3</b>
<b>14. ¿En la elaboración de ese código de ética intervinieron, al menos, tres de sus principales grupos de interés? (Por ejemplo: accionistas, personal, proveedores, clientes, organismos de control).</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	75,0%	2
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	25,0%	1

Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>3</b>
<b>15. ¿La organización tiene identificados sus principales grupos de interés?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	75,0%	2
Alto	0,0%	0
Desconozco	25,0%	1
<i>answered question</i>		<b>3</b>
<b>16. ¿Existe una metodología para el diálogo con esos grupos de interés?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	25,0%	1
Alto	0,0%	0
Desconozco	75,0%	2
<i>answered question</i>		<b>3</b>
<b>17. ¿Se evalúan las acciones que podrían impactar a sus principales grupos de interés?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	25,0%	1
Alto	0,0%	0
Desconozco	75,0%	2
<i>answered question</i>		<b>3</b>
<b>18. ¿Se manejan registros acerca del avance y progreso de la relación con sus grupos de interés?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	25,0%	1
Desconozco	75,0%	2
<i>answered question</i>		<b>3</b>

**19. ¿Están periódicamente siendo evaluados esos avances y progreso por la alta dirección de la organización?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	25,0%	1
Alto	0,0%	0
Desconozco	75,0%	2
<i>answered question</i>		<b>3</b>

**20. ¿La planificación estratégica de la organización utiliza como uno de sus elementos fundamentales los diálogos con sus grupos de interés?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	25,0%	1
Mediano	0,0%	0
Alto	0,0%	0
Desconozco	75,0%	2
<i>answered question</i>		<b>3</b>

**21. ¿La organización cumple con los requisitos legales de todas las jurisdicciones en las que opera, incluso si aquellas leyes y regulaciones no se desempeñan de manera adecuada?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	100,0%	3
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>3</b>

**22. ¿Tiene alguna metodología para asegurar que sus relaciones y actividades cumplen con el marco legal previsto y aplicable?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	100,0%	3
Desconozco	0,0%	0

<i>answered question</i>			<b>3</b>
<b>23. ¿La organización mantiene informes de todas sus obligaciones legales?</b>			
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>	
Nulo	0,0%	0	
Bajo	0,0%	0	
Mediano	0,0%	0	
Alto	25,0%	1	
Desconozco	75,0%	2	
<i>answered question</i>			<b>3</b>
<b>24. ¿Se revisa periódicamente el grado de cumplimiento respecto de las leyes y regulaciones que son de su aplicación?</b>			
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>	
Nulo	0,0%	0	
Bajo	0,0%	0	
Mediano	0,0%	0	
Alto	100,0%	3	
Desconozco	0,0%	0	
<i>answered question</i>			<b>3</b>
<b>25. ¿La organización tiene identificadas situaciones en las que la ley local o su implementación no proporcionan las salvaguardas ambientales o sociales adecuadas?</b>			
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>	
Nulo	0,0%	0	
Bajo	0,0%	0	
Mediano	0,0%	0	
Alto	75,0%	2	
Desconozco	25,0%	1	
<i>answered question</i>			<b>3</b>
<b>26. ¿Sí existiera ese defecto, la organización se esfuerza por respetar, como mínimo, la normativa internacional de comportamiento?</b>			
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>	
Nulo	0,0%	0	
Bajo	0,0%	0	
Mediano	0,0%	0	
Alto	100,0%	3	
Desconozco	0,0%	0	
<i>answered question</i>			<b>3</b>

**27. ¿La organización se preserva de no ser cómplice en las actividades de otra organización vinculada o que no sean coherentes con la normativa internacional de comportamiento?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	75,0%	2
Desconozco	25,0%	1
<i>answered question</i>		<b>3</b>

**28. ¿Existe un departamento, área u oficina donde se encuentra, de manera física o en otro medio, la declaración universal de los derechos humanos?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	50,0%	1
Alto	0,0%	0
Desconozco	75,0%	2
<i>answered question</i>		<b>3</b>

**29. ¿La organización tiene delegada, formalmente, una autoridad que se responsabilice por la difusión, capacitación, estudio y ejercicio de los derechos humanos internamente y en sus grupos de interés, principalmente, entre sus proveedores y clientes?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	25,0%	1
Desconozco	75,0%	2
<i>answered question</i>		<b>3</b>

**30. ¿Se tiene establecido un claro procedimiento en caso de que alguien relacionado con la organización sienta vulnerados sus derechos humanos?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0

Mediano	25,0%	1
Alto	75,0%	2
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>3</b>

**Percepción de los grupos de interés respecto a RSE en el sector de transporte aéreo de pasajeros en Ecuador (Comunidad)**

<b>1. ¿La organización publica reportes sociales o memorias de sostenibilidad de manera periódica, con la verificación de una auditora internacionalmente reconocida y con la evaluación, por ejemplo, del GRI?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	20,0%	2
Bajo	20,0%	2
Mediano	0,0%	0
Alto	0,0%	0
Desconozco	60,0%	6
<i>answered question</i>		<b>10</b>
<b>2. ¿Se difunde dicho reporte a todo nivel, primero, dentro de la organización?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	20,0%	2
Bajo	10,0%	1
Mediano	0,0%	0
Alto	0,0%	0
Desconozco	70,0%	7
<i>answered question</i>		<b>10</b>
<b>3. ¿El personal de la organización conoce, a ciencia cierta, de qué se trata ese reporte o memoria?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	60,0%	6
Bajo	10,0%	1
Mediano	10,0%	1
Alto	0,0%	0
Desconozco	20,0%	2
<i>answered question</i>		<b>10</b>
<b>4. ¿Se incentiva, de manera fehaciente, para que los grupos de interés de la organización opinen, critiquen y efectúen evaluaciones acerca del contenido de ese reporte?</b>		

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	30,0%	3
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	0,0%	0
Desconozco	70,0%	7
<i>answered question</i>		<b>10</b>
<b>5. ¿Se evidencian tangible y objetivamente esas acciones?</b>		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	50,0%	5
Bajo	10,0%	1
Mediano	0,0%	0
Alto	0,0%	0
Desconozco	40,0%	4
<i>answered question</i>		<b>10</b>
<b>6. ¿La organización revela de forma clara, precisa y completa y en un grado razonable y suficiente la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable?</b>		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	20,0%	2
Bajo	10,0%	1
Mediano	10,0%	1
Alto	0,0%	0
Desconozco	60,0%	6
<i>answered question</i>		<b>10</b>
<b>7. ¿Esa información está fácilmente disponible y es directamente accesible y entendible para aquellos que se han visto, o podrían verse impactados de manera significativa por la organización?</b>		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	60,0%	6
Bajo	30,0%	3
Mediano	0,0%	0
Alto	0,0%	0
Desconozco	10,0%	1
<i>answered question</i>		<b>10</b>

**8. ¿La organización difunde, entre sus grupos de interés, las normas y criterios frente a los cuales la organización evalúa su desempeño en relación con la responsabilidad social?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	80,0%	8
Bajo	0,0%	0
Mediano	0,0%	0
Alto	0,0%	0
Desconozco	20,0%	2
<i>answered question</i>		<b>10</b>

**9. ¿Hay evidencias tangibles de que la organización fundamenta su comportamiento en los valores de la honestidad, equidad e integridad?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	30,0%	3
Bajo	0,0%	0
Mediano	10,0%	1
Alto	60,0%	6
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>10</b>

**10. ¿La organización tiene de manera formal identificados y declarados sus valores y principios fundamentales?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	20,0%	2
Mediano	60,0%	6
Alto	20,0%	2
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>10</b>

**11. ¿Todo el personal, a todo nivel, conoce y practica esos principios y valores?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	20,0%	2
Mediano	20,0%	2
Alto	20,0%	2
Desconozco	40,0%	4
<i>answered question</i>		<b>10</b>

<b>12. ¿Se evidencia en la organización ese conocimiento y esa práctica?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	40,0%	4
Bajo	20,0%	2
Mediano	0,0%	0
Alto	10,0%	1
Desconozco	30,0%	3
<i>answered question</i>		<b>10</b>
<b>13. ¿La organización tiene un código de ética?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	10,0%	1
Alto	40,0%	4
Desconozco	50,0%	5
<i>answered question</i>		<b>10</b>
<b>14. ¿En la elaboración de ese código de ética intervinieron, al menos, tres de sus principales grupos de interés? (Por ejemplo: accionistas, personal, proveedores, clientes, organismos de control).</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	10,0%	1
Bajo	20,0%	2
Mediano	0,0%	0
Alto	0,0%	0
Desconozco	70,0%	7
<i>answered question</i>		<b>10</b>
<b>15. ¿La organización tiene identificados sus principales grupos de interés?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	10,0%	1
Bajo	30,0%	3
Mediano	10,0%	1
Alto	50,0%	5
Desconozco	0,0%	0
<i>answered question</i>		<b>10</b>
<b>16. ¿Existe una metodología para el diálogo con esos grupos de interés?</b>		

<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	40,0%	4
Bajo	0,0%	0
Mediano	20,0%	2
Alto	0,0%	0
Desconozco	40,0%	4
<i>answered question</i>		<b>10</b>
<b>17. ¿Se evalúan las acciones que podrían impactar a sus principales grupos de interés?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	10,0%	1
Alto	10,0%	1
Desconozco	80,0%	8
<i>answered question</i>		<b>10</b>
<b>18. ¿Se manejan registros acerca del avance y progreso de la relación con sus grupos de interés?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	20,0%	2
Bajo	10,0%	1
Mediano	10,0%	1
Alto	10,0%	1
Desconozco	50,0%	5
<i>answered question</i>		<b>10</b>
<b>19. ¿Están periódicamente siendo evaluados esos avances y progreso por la alta dirección de la organización?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	20,0%	2
Bajo	20,0%	2
Mediano	10,0%	1
Alto	0,0%	0
Desconozco	50,0%	5
<i>answered question</i>		<b>10</b>
<b>20. ¿La planificación estratégica de la organización utiliza como uno de sus elementos fundamentales los diálogos con sus grupos de interés?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>

Nulo	30,0%	3
Bajo	10,0%	1
Mediano	0,0%	0
Alto	0,0%	0
Desconozco	60,0%	6
<i>answered question</i>		<b>10</b>
<b>21. ¿La organización cumple con los requisitos legales de todas las jurisdicciones en las que opera, incluso si aquellas leyes y regulaciones no se desempeñan de manera adecuada?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	10,0%	1
Bajo	10,0%	1
Mediano	10,0%	1
Alto	50,0%	5
Desconozco	20,0%	2
<i>answered question</i>		<b>10</b>
<b>22. ¿Tiene alguna metodología para asegurar que sus relaciones y actividades cumplen con el marco legal previsto y aplicable?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	10,0%	1
Alto	30,0%	3
Desconozco	60,0%	6
<i>answered question</i>		<b>10</b>
<b>23. ¿La organización mantiene informada de todas sus obligaciones legales?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	10,0%	1
Bajo	0,0%	0
Mediano	30,0%	3
Alto	40,0%	4
Desconozco	20,0%	2
<i>answered question</i>		<b>10</b>
<b>24. ¿Se revisa periódicamente el grado de cumplimiento respecto de las leyes y regulaciones que son de su aplicación?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	10,0%	1

Bajo	0,0%	0
Mediano	20,0%	2
Alto	20,0%	2
Desconozco	50,0%	5
<i>answered question</i>		<b>10</b>
<b>25. ¿La organización tiene identificadas situaciones en las que la ley local o su implementación no proporcionan las salvaguardas ambientales o sociales adecuadas?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	20,0%	2
Bajo	10,0%	1
Mediano	0,0%	0
Alto	10,0%	1
Desconozco	60,0%	6
<i>answered question</i>		<b>10</b>
<b>26. ¿Si existiera ese defecto, la organización se esfuerza por respetar, como mínimo, la normativa internacional de comportamiento?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	0,0%	0
Mediano	10,0%	1
Alto	20,0%	2
Deconozco	70,0%	7
<i>answered question</i>		<b>10</b>
<b>27. ¿La organización se preserva de no ser cómplice en las actividades de otra organización vinculada o que no sean coherentes con la normativa internacional de comportamiento?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	0,0%	0
Bajo	10,0%	1
Mediano	0,0%	0
Alto	30,0%	3
Desconozco	60,0%	6
<i>answered question</i>		<b>10</b>
<b>28. ¿Existe un departamento, área u oficina donde se encuentra, de manera física o en otro medio, la declaración universal de los derechos humanos?</b>		
<b>Answer Options</b>	<b>Response Percent</b>	<b>Response Count</b>
Nulo	10,0%	1

Bajo	10,0%	1
Mediano	10,0%	1
Alto	0,0%	0
Desconozco	70,0%	7
<i>answered question</i>		<b>10</b>

**29. ¿La organización tiene delegada, formalmente, una autoridad que se responsabilice por la difusión, capacitación, estudio y ejercicio de los derechos humanos internamente y en sus grupos de interés, principalmente, entre sus proveedores y clientes?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	10,0%	1
Mediano	0,0%	0
Alto	10,0%	1
Desconozco	80,0%	8
<i>answered question</i>		<b>10</b>

**30. ¿Se tiene establecido un claro procedimiento en caso de que alguien relacionado con la organización sienta vulnerados sus derechos humanos?**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Nulo	0,0%	0
Bajo	10,0%	1
Mediano	20,0%	2
Alto	20,0%	2
Desconozco	50,0%	5
<i>answered question</i>		<b>10</b>

## Anexo 10. Herramienta de Asuntos 26K

<b>26k-Asuntos-Herramienta</b>
<b>© Guido Guertler Todos los derechos reservados</b>

**Organización:** Sector de transporte aéreo de pasajeros en Ecuador

**Fecha:** Quito, 8 de noviembre del 2015

### Materia fundamental gobernanza de la organización

<b>Materia Fundamental:</b> 6.2 Gobernanza de la organización	<b>Asunto:</b> Rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto por los intereses de las partes interesadas, y respeto por las reglas de la ley
--	---

	Pregunta	Respuesta
	¿Es la materia fundamental y sus asuntos considerados como pertinentes para mi organización?	Sí, las organizaciones del sector siguen estos principios. El personal sabe los detalles y apoya los principios.
	¿Qué influencia tiene mi organización en este asunto?	Estos principios generan una verdadera influencia, debido a que el sector es un motor importante en la economía ecuatoriana y tiene el escrutinio público de los grupos de interés.
	¿Qué tipo de actividades, relacionadas con este asunto, puede llevar a cabo su organización?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar estrategias, objetivos y metas que reflejen su compromiso con RSE, dentro de cultura organizacional</li> <li>2. Establecer procesos de comunicación en dos direcciones con sus partes interesadas.</li> <li>3. Revisar y evaluar periódicamente los procesos de la gobernanza de la organización.</li> </ol>
	¿Estoy seguro de que las actividades previstas no están en conflicto con la ley aplicable?	Todas las actividades están enmarcadas en los parámetros legales del Ecuador.
	¿Qué impacto tendrán mis actividades?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mayor transparencia por parte de las organizaciones.</li> <li>2. Mayor motivación para que los empleados, clientes y proveedores etc. para practicar la responsabilidad social, integrándola a través de la cultura organizacional.</li> <li>3. Reconocimiento por parte de la comunidad.</li> </ol>
	¿Cuáles partes interesadas debería involucrar en este asunto?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Empleados.</li> <li>2. Clientes.</li> <li>3. Proveedores.</li> </ol>

	4. Comunidad.
--	---------------

### Materia fundamental derechos humanos

<b>Materia Fundamental:</b> 6.3 Derechos Humanos	<b>Asunto:</b> Diligencia debida.
---	-----------------------------------

Pregunta	Respuesta
¿Es la materia fundamental y sus asuntos considerados como pertinentes para mi organización?	Sí, debido a que los directivos de las organizaciones del sector son responsables de vigilar que todas las actividades se ajusten al cumplimiento de las leyes locales y normas.
¿Qué influencia tiene mi organización en este asunto?	Estos principios generan una verdadera influencia, debido a que el sector es un motor importante en la economía ecuatoriana y tiene el escrutinio público de los grupos de interés.
¿Qué tipo de actividades, relacionadas con este asunto, puede llevar a cabo su organización?	1. Establecer políticas de derechos humanos para las organizaciones. 2. Acciones para disminuir o eliminar los impactos negativos de sus decisiones y actividades en relación a D.H.
¿Estoy seguro de que las actividades previstas no están en conflicto con la ley aplicable?	Todas las actividades están enmarcadas en los parámetros legales del Ecuador.
¿Qué impacto tendrán mis actividades?	Mayor motivación para que los empleados, clientes y proveedores etc.
¿Cuáles partes interesadas debería involucrar en este asunto?	1. Empleados. 2. Clientes. 3. Proveedores. 4. Comunidad.
<b>Materia Fundamental:</b> 6.3 Derechos Humanos	<b>Asunto:</b> Evitar la complicidad

Pregunta	Respuesta
¿Es la materia fundamental y sus asuntos considerados como pertinentes para mi organización?	Sí es relevante, el sector evita sobre todo, ser cómplice de violaciones de los D.H.
¿Qué influencia tiene mi organización en este asunto?	Evitar ser cómplice de cualquiera de las tres formas de complicidad.
¿Qué tipo de actividades, relacionadas con este asunto, puede llevar a cabo su organización?	Fomentar que en los proveedores y socios se respeten los derechos humanos.

¿Estoy seguro de que las actividades previstas no están en conflicto con la ley aplicable?	Todas las actividades están dentro de los parámetros legales.
¿Qué impacto tendrán mis actividades?	Respeto de los DH por parte de todos los proveedores y socios.
¿Cuáles partes interesadas debería involucrar en este asunto?	1. Empleados. 2. Clientes. 3. Proveedores. 4. Comunidad.
<b>Materia Fundamental:</b> 6.3 Derechos Humanos	<b>Asunto:</b> Discriminación y grupos vulnerables

Pregunta	Respuesta
¿Es la materia fundamental y sus asuntos considerados como pertinentes para mi organización?	Sí es relevante, sin embargo el sector evita sobre todo la discriminación.
¿Qué influencia tiene mi organización en este asunto?	Participación e inclusión totales y efectivas de todos los grupos de la sociedad.
¿Qué tipo de actividades, relacionadas con este asunto, puede llevar a cabo su organización?	Implementar acciones para asegurar la igualdad de oportunidades, la no discriminación en todos los procesos de las organizaciones.
¿Estoy seguro de que las actividades previstas no están en conflicto con la ley aplicable?	Todas las actividades están dentro de los parámetros legales.
¿Qué impacto tendrán mis actividades?	Respeto de los DH por parte de todos los proveedores y socios.
¿Cuáles partes interesadas debería involucrar en este asunto?	1. Empleados. 2. Clientes. 3. Proveedores. 4. Comunidad.

### Materia fundamental prácticas laborales

<b>Materia Fundamental:</b> 6.4 Prácticas laborales	<b>Asunto:</b> Trabajo y relaciones laborales
--	---

Pregunta	Respuesta
¿Es la materia fundamental y sus asuntos considerados como pertinentes para mi	Sí es relevante, las organizaciones del sector no tienen ningún problema con las relaciones laborales, el personal es legalmente contratado, y

organización?	tienen igualdad de oportunidades, etc. actúan bajo el Derecho Laboral Ecuatoriano.
¿Qué influencia tiene mi organización en este asunto?	Este principio genera una verdadera influencia, debido a que el sector es un motor importante en la economía ecuatoriana y tiene el escrutinio público de los grupos de interés.
¿Qué tipo de actividades, relacionadas con este asunto, puede llevar a cabo su organización?	1. Hacer más visible la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores. 2. Indicar como fueron obtenidas las utilidades, como también en el caso de que no se las haya logrado.
¿Estoy seguro de que las actividades previstas no están en conflicto con la ley aplicable?	Todas las actividades están enmarcadas en los parámetros legales del Ecuador.
¿Qué impacto tendrán mis actividades?	Mayor motivación para los empleados.
¿Cuáles partes interesadas debería involucrar en este asunto?	1. Empleados.
<b>Materia Fundamental:</b> 6.4 Prácticas laborales	<b>Asunto:</b> Trabajo y relaciones laborales

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
¿Es la materia fundamental y sus asuntos considerados como pertinentes para mi organización?	Sí es relevante; las organizaciones del sector respetan la ley relacionada y las regulaciones establecidas en el Ecuador.
¿Qué influencia tiene mi organización en este asunto?	Este principio genera una verdadera influencia, debido a que el sector es un motor importante en la economía ecuatoriana y tiene el escrutinio público de los grupos de interés.
¿Qué tipo de actividades, relacionadas con este asunto, puede llevar a cabo su organización?	Por la actividad del negocio es importante tener claro las jornadas laborales y los períodos de descanso.
¿Estoy seguro de que las actividades previstas no están en conflicto con la ley aplicable?	Todas las actividades están enmarcadas en los parámetros legales del Ecuador.
¿Qué impacto tendrán mis actividades?	Mayor motivación para los empleados.
¿Cuáles partes interesadas debería involucrar en este asunto?	1. Empleados.

<b>Materia Fundamental:</b> 6.4 Prácticas laborales	<b>Asunto:</b> Diálogo social
--	-------------------------------

Pregunta	Respuesta
¿Es la materia fundamental y sus asuntos considerados como pertinentes para mi organización?	Sí es relevante, este diálogo es conducido por las asociaciones de empleados de cada organización.
¿Qué influencia tiene mi organización en este asunto?	Los colaboradores de organizaciones de sector pueden afiliarse a convenciones colectivas de manera autónoma.
¿Qué tipo de actividades, relacionadas con este asunto, puede llevar a cabo su organización?	Definir de manera conjunta entre empleador, empleados y representantes del gobierno, los mejores criterios de gestión de la operación y de otorgamiento de beneficios extralegales.
¿Estoy seguro de que las actividades previstas no están en conflicto con la ley aplicable?	Todas las actividades están enmarcadas en los parámetros legales del Ecuador.
¿Qué impacto tendrán mis actividades?	Mayor motivación para los empleados que están dentro de este tipo de asociaciones.
¿Cuáles partes interesadas debería involucrar en este asunto?	1. Empleados.
<b>Materia Fundamental:</b> 6.4 Prácticas laborales	<b>Asunto:</b> Salud y seguridad en el trabajo

Pregunta	Respuesta
¿Es la materia fundamental y sus asuntos considerados como pertinentes para mi organización?	Sí es relevante, ya que los empleados de cuentan con el Sistema de Gestión de Seguridad Operacional bajo los estándares de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).
¿Qué influencia tiene mi organización en este asunto?	Permiten identificar los peligros asociados a las actividades de cada organización.
¿Qué tipo de actividades, relacionadas con este asunto, puede llevar a cabo su organización?	1. Hacer evaluaciones de riesgo 2. Fortalecer la cultura de seguridad en el desarrollo de todas las operaciones.
¿Estoy seguro de que las actividades previstas no están en conflicto con la ley aplicable?	Todas las actividades están enmarcadas en los parámetros legales del Ecuador.
¿Qué impacto tendrán mis actividades?	Prevención de accidentes y mejorar la Seguridad y Salud en el Trabajo de los empleados.
¿Cuáles partes interesadas	1. Empleados.

	debería involucrar en este asunto?	
<b>Materia Fundamental:</b> 6.4 Prácticas laborales		<b>Asunto:</b> Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

	<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
	¿Es la materia fundamental y sus asuntos considerados como pertinentes para mi organización?	Sí es relevante, el sector se preocupa por la formación continua de los empleados, por el tipo de especialización del negocio, acuerdos profesionales que regulan detalles incluyendo la educación durante el tiempo de permanencia en las organizaciones.
	¿Qué influencia tiene mi organización en este asunto?	Es significativo para el desarrollo de las organizaciones dependen de las habilidades de los empleados y la creatividad hacia soluciones de innovadoras.
	¿Qué tipo de actividades, relacionadas con este asunto, puede llevar a cabo su organización?	1. Diseñar programas de capacitación y formación continua para cumplir los objetivos estratégicos de las organizaciones. 2. Desarrollar programas de formación externa en estudios superiores. 3. Diseñar programas de formación en derechos humanos.
	¿Estoy seguro de que las actividades previstas no están en conflicto con la ley aplicable?	Todas las actividades están enmarcadas en los parámetros legales del Ecuador.
	¿Qué impacto tendrán mis actividades?	Motivación y desarrollo profesional de los empleados.
	¿Cuáles partes interesadas debería involucrar en este asunto?	1. Empleados.

### Materia fundamental el medio ambiente

<b>Materia Fundamental:</b> 6.5 El medio ambiente	<b>Asunto:</b> Prevención de la contaminación
--	---

	<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
	¿Es la materia fundamental y sus asuntos considerados como pertinentes para mi organización?	Si es relevante, debido que uno de los principales desafíos para la sostenibilidad de la industria es el Cambio Climático, debido a que el mismo afecta de forma directa sus operaciones.
	¿Qué influencia tiene mi organización en este	Es importante porque la industria y el sector en Ecuador buscan promover acciones relacionadas a

asunto?	reducir la huella ambiental.
¿Qué tipo de actividades, relacionadas con este asunto, puede llevar a cabo su organización?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disminuir y mejorar el consumo de combustibles fósiles.</li> <li>2. Reducir la generación de residuos peligrosos.</li> <li>3. Prevenir contaminación en sus actividades.</li> <li>4. Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y ruido.</li> <li>5. Promover el compromiso ambiental de colaboradores, proveedores y contratistas (Avianca Holding 2014).</li> </ol>
¿Estoy seguro de que las actividades previstas no están en conflicto con la ley aplicable?	Se cumple con la legislación ambiental aplicable en Ecuador y los sistemas de gestión ambiental específicos para aerolíneas.
¿Qué impacto tendrán mis actividades?	Proteger y preservar el medio ambiente.
¿Cuáles partes interesadas debería involucrar en este asunto?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunidad.</li> <li>2. Clientes.</li> </ol>
<b>Materia Fundamental:</b> 6.5 El medio ambiente	<b>Asunto:</b> Uso sostenible de los recursos

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
¿Es la materia fundamental y sus asuntos considerados como pertinentes para mi organización?	Sí, es relevante, La industria del transporte aéreo está fuertemente comprometida con el desarrollo de los combustibles y el uso de eficiente de la energía y el agua.
¿Qué influencia tiene mi organización en este asunto?	Es importante porque la industria y el sector en Ecuador buscan promover acciones relacionadas a reducir la huella ambiental.
¿Qué tipo de actividades, relacionadas con este asunto, puede llevar a cabo su organización?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Generar programas de ahorro de combustible en todas las operaciones aéreas y terrestres</li> <li>2. Crear programas de eficiencia en el uso de energía, agua y materiales de reciclaje.</li> </ol>
¿Estoy seguro de que las actividades previstas no están en conflicto con la ley aplicable?	Se cumple con la legislación ambiental aplicable en Ecuador y los sistemas de gestión ambiental específicos para aerolíneas.
¿Qué impacto tendrán mis actividades?	Proteger y asegurar la disponibilidad de los recursos en el futuro.
¿Cuáles partes interesadas debería involucrar en este asunto?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunidad.</li> <li>2. Clientes.</li> </ol>
<b>Materia Fundamental:</b> 6.5 El medio ambiente	<b>Asunto:</b> Mitigación del cambio climático y adaptación

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
-----------------	------------------

¿Es la materia fundamental y sus asuntos considerados como pertinentes para mi organización?	Sí, es relevante debido a que la aviación produce alrededor del 2% del total de emisiones de dióxido de carbono, según el Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC).
¿Qué influencia tiene mi organización en este asunto?	Es importante porque la industria y el sector en Ecuador buscan promover acciones para reducir las emisiones de GEI.
¿Qué tipo de actividades, relacionadas con este asunto, puede llevar a cabo su organización?	1. Realizar inversiones en nuevas tecnologías 2. Desarrollar procedimientos operativos adecuados 3. Generar programas de ahorro de combustible en todas las operaciones aéreas y terrestres 4. Implementar Sistemas de Gestión Ambiental
¿Estoy seguro de que las actividades previstas no están en conflicto con la ley aplicable?	Se cumple con la legislación ambiental aplicable en Ecuador y los sistemas de gestión ambiental específicos para aerolíneas.
¿Qué impacto tendrán mis actividades?	Reducir las emisiones de GEI de esta manera minimizar el cambio climático.
¿Cuáles partes interesadas debería involucrar en este asunto?	1. Comunidad. 2. Clientes.
<b>Materia Fundamental:</b> 6.5 El medio ambiente	<b>Asunto:</b> Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales

Pregunta	Respuesta
¿Es la materia fundamental y sus asuntos considerados como pertinentes para mi organización?	Sí, es relevante, La industria del transporte aéreo está fuertemente comprometida con el desarrollo de los combustibles y el uso de eficiente de la energía y el agua.
¿Qué influencia tiene mi organización en este asunto?	Es importante porque la industria y el sector en Ecuador buscan promover acciones relacionadas a reducir la huella ambiental.
¿Qué tipo de actividades, relacionadas con este asunto, puede llevar a cabo su organización?	1. Generar programas de ahorro de combustible en todas las operaciones aéreas y terrestres. 2. Crear programas de eficiencia en el uso de energía, agua y materiales de reciclaje.
¿Estoy seguro de que las actividades previstas no están en conflicto con la ley aplicable?	Se cumple con la legislación ambiental aplicable en Ecuador y los sistemas de gestión ambiental específicos para aerolíneas.
¿Qué impacto tendrán mis actividades?	Proteger y asegurar la disponibilidad de los recursos en el futuro.
¿Cuáles partes interesadas debería involucrar en este asunto?	1. Comunidad. 2. Clientes.

## Materia fundamental Prácticas justas de operación

<b>Materia Fundamental:</b> 6.6 Prácticas justas de operación	<b>Asunto:</b> Anti–corrupción
--	--------------------------------

Pregunta	Respuesta
¿Es la materia fundamental y sus asuntos considerados como pertinentes para mi organización?	Sí es relevante, porque la industria y el sector en Ecuador están comprometidos con erradicar todas las actividades relacionadas con la corrupción.
¿Qué influencia tiene mi organización en este asunto?	La erradicación de cualquier práctica de corrupción
¿Qué tipo de actividades, relacionadas con este asunto, puede llevar a cabo su organización?	1. Crear y diseñar políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción. 2. Incorporar dentro de los valores organizacionales la honestidad y la transparencia.
¿Estoy seguro de que las actividades previstas no están en conflicto con la ley aplicable?	Se cumple con la legislación vigente en Ecuador y políticas internas.
¿Qué impacto tendrán mis actividades?	Cero tolerancia a cualquier acto como el soborno o acción considerada corrupta.
¿Cuáles partes interesadas debería involucrar en este asunto?	1. Accionistas. 2. Comunidad. 3. Clientes. 4. Proveedores. 5. Empleados.
<b>Materia Fundamental:</b> 6.6 Prácticas justas de operación	<b>Asunto:</b> Participación política responsable

Pregunta	Respuesta
¿Es la materia fundamental y sus asuntos considerados como pertinentes para mi organización?	Sí es relevante.
¿Qué influencia tiene mi organización en este asunto?	Desarrollo de políticas públicas que beneficien a la sociedad en general.
¿Qué tipo de actividades, relacionadas con este asunto, puede llevar a cabo su organización?	Desarrollar políticas internas para evitar las influencias indebidas.

¿Estoy seguro de que las actividades previstas no están en conflicto con la ley aplicable?	Se cumple con la legislación vigente en Ecuador y políticas internas.
¿Qué impacto tendrán mis actividades?	Evitar las influencias y conductas indebidas.
¿Cuáles partes interesadas debería involucrar en este asunto?	1. Accionistas. 2. Comunidad. 3. Clientes. 4. Proveedores. 5. Empleados.
<b>Materia Fundamental:</b> 6.6 Prácticas justas de operación	<b>Asunto:</b> Competencia justa

Pregunta	Respuesta
¿Es la materia fundamental y sus asuntos considerados como pertinentes para mi organización?	Sí es relevante, esto es la parte de concepción de libre mercado del sector y la industria.
¿Qué influencia tiene mi organización en este asunto?	Certeza que dentro del sector en Ecuador existe una libre y justa competencia.
¿Qué tipo de actividades, relacionadas con este asunto, puede llevar a cabo su organización?	1. Crear y diseñar políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la anti competencia. 2. Promover prácticas que motiven la competencia.
¿Estoy seguro de que las actividades previstas no están en conflicto con la ley aplicable?	Se cumple con la legislación vigente en Ecuador y políticas internas.
¿Qué impacto tendrán mis actividades?	Beneficiar a los clientes con precios justos y servicios de calidad.
¿Cuáles partes interesadas debería involucrar en este asunto?	1. Accionistas. 2. Comunidad. 3. Clientes. 4. Empleados.
<b>Materia Fundamental:</b> 6.6 Prácticas justas de operación	<b>Asunto:</b> Promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor

Pregunta	Respuesta
¿Es la materia fundamental y sus asuntos considerados como pertinentes para mi organización?	Sí es relevante, ya que el sector promueve el desarrollo sostenible y las buenas prácticas de gestión entre sus proveedores de bienes y servicios.
¿Qué influencia tiene mi	Tratar que los proveedores de las organizaciones

organización en este asunto?	respeten las leyes anticorrupción, derechos humanos, condiciones laborales y responsabilidad socio ambiental.
¿Qué tipo de actividades, relacionadas con este asunto, puede llevar a cabo su organización?	Crear políticas para la selección, evaluación, seguimiento, auditoría y acompañamiento de la cadena de valor.
¿Estoy seguro de que las actividades previstas no están en conflicto con la ley aplicable?	Se cumple con la legislación vigente en Ecuador y políticas internas.
¿Qué impacto tendrán mis actividades?	Mejorar la gestión de las relaciones con los proveedores e identificar riesgos en la cadena de valor.
¿Cuáles partes interesadas debería involucrar en este asunto?	1. Proveedores. 2. Empleados. 3. Comunidad.

### Materia fundamental Asuntos de consumidores

<b>Materia Fundamental:</b> 6.7 Asuntos de consumidores	<b>Asunto:</b> Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación
--	---

Pregunta	Respuesta
¿Es la materia fundamental y sus asuntos considerados como pertinentes para mi organización?	Sí es relevante.
¿Qué influencia tiene mi organización en este asunto?	Garantizar un servicio de calidad en todas las etapas del viaje.
¿Qué tipo de actividades, relacionadas con este asunto, puede llevar a cabo su organización?	1. Garantizar que la información de los productos y servicios entregada a los consumidores sea transparente y exacta. 2. Publicar los precios finales, incluyendo los distintos conceptos que incluye cada tarifa. 3. Procesos efectivos de pago de los reembolsos (IBERIA 2013)
¿Estoy seguro de que las actividades previstas no están en conflicto con la ley aplicable?	Se cumple con la legislación vigente en Ecuador y políticas internas.
¿Qué impacto tendrán mis actividades?	Comunicación e información que sirva para la toma de decisiones en relación al consumo del servicio.
¿Cuáles partes interesadas debería involucrar en este asunto?	1. Comunidad. 2. Clientes.

asunto?	
<b>Materia Fundamental:</b> 6.7 Asuntos de consumidores	<b>Asunto:</b> Protección de la salud y seguridad de los consumidores

Pregunta	Respuesta
¿Es la materia fundamental y sus asuntos considerados como pertinentes para mi organización?	Sí es relevante, porque la seguridad es el valor fundamental de la industria aérea mundial.
¿Qué influencia tiene mi organización en este asunto?	Garantizar un servicio de calidad y seguro en todas las etapas del viaje.
¿Qué tipo de actividades, relacionadas con este asunto, puede llevar a cabo su organización?	1. Velar por el cumplimiento de alto estándares de seguridad, salud y protección ambiental en toda la operación. (IOSA).
¿Estoy seguro de que las actividades previstas no están en conflicto con la ley aplicable?	Se cumple con la legislación vigente en Ecuador y políticas internas.
¿Qué impacto tendrán mis actividades?	Mecanismos de control y seguimiento de la seguridad de los procesos y servicios.
¿Cuáles partes interesadas debería involucrar en este asunto?	1. Comunidad. 2. Clientes.
<b>Materia Fundamental:</b> 6.7 Asuntos de consumidores	<b>Asunto:</b> Consumo sostenible

Pregunta	Respuesta
¿Es la materia fundamental y sus asuntos considerados como pertinentes para mi organización?	Sí, es relevante.
¿Qué influencia tiene mi organización en este asunto?	N/A
¿Qué tipo de actividades, relacionadas con este asunto, puede llevar a cabo su organización?	1. Ofrecer información a los clientes sobre la huella de carbono de su viaje.
¿Estoy seguro de que las actividades previstas no están en conflicto con la ley aplicable?	N/A
¿Qué impacto tendrán mis actividades?	Información que sirva para la toma de decisiones en relación al consumo del servicio.

¿Cuáles partes interesadas debería involucrar en este asunto?	1. Comunidad. 2. Clientes.
<b>Materia Fundamental:</b> 6.7 Asuntos de consumidores	<b>Asunto:</b> Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

Pregunta	Respuesta
¿Es la materia fundamental y sus asuntos considerados como pertinentes para mi organización?	Sí, es relevante.
¿Qué influencia tiene mi organización en este asunto?	Garantizar mecanismos adecuados para las necesidades de los consumidores luego de la prestación del servicio.
¿Qué tipo de actividades, relacionadas con este asunto, puede llevar a cabo su organización?	Mantener políticas y canales de comunicación adecuados para la indemnización, asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de vuelos, etc.
¿Estoy seguro de que las actividades previstas no están en conflicto con la ley aplicable?	Se cumple con la legislación vigente en Ecuador y políticas internas.
¿Qué impacto tendrán mis actividades?	La excelencia en la atención a los clientes.
¿Cuáles partes interesadas debería involucrar en este asunto?	1. Clientes.
<b>Materia Fundamental:</b> 6.7 Asuntos de consumidores	<b>Asunto:</b> Protección de datos y de la privacidad del consumidor

Pregunta	Respuesta
¿Es la materia fundamental y sus asuntos considerados como pertinentes para mi organización?	Sí, es relevante, por el flujo importante de datos que manejan las organizaciones del sector.
¿Qué influencia tiene mi organización en este asunto?	La seguridad por parte del consumidor que sus datos personales no son utilizados para ningún otro fin.
¿Qué tipo de actividades, relacionadas con este asunto, puede llevar a cabo su organización?	Mantener políticas y procesos para aumentar la confianza de quienes entregan sus datos personales.

¿Estoy seguro de que las actividades previstas no están en conflicto con la ley aplicable?	Se cumple con la legislación vigente en Ecuador <sup>23</sup> y políticas internas.
¿Qué impacto tendrán mis actividades?	Garantizar la confidencialidad e integridad de la información de los consumidores.
¿Cuáles partes interesadas debería involucrar en este asunto?	1. Comunidad. 2. Clientes.
<b>Materia Fundamental:</b> 6.7 Asuntos de consumidores	<b>Asunto:</b> Educación y toma de conciencia

Pregunta	Respuesta
¿Es la materia fundamental y sus asuntos considerados como pertinentes para mi organización?	Sí, es relevante.
¿Qué influencia tiene mi organización en este asunto?	Conocimiento para la toma de decisiones por parte del usuario.
¿Qué tipo de actividades, relacionadas con este asunto, puede llevar a cabo su organización?	Mantener políticas de información con respecto a los precios, la protección del medio ambiente y el uso eficiente de recursos.
¿Estoy seguro de que las actividades previstas no están en conflicto con la ley aplicable?	Se cumple con la legislación vigente en Ecuador.
¿Qué impacto tendrán mis actividades?	Tener consumidores cada vez más informados y conscientes.
¿Cuáles partes interesadas debería involucrar en este asunto?	1. Comunidad. 2. Clientes.

<sup>23</sup> “Es menester que en el país, como en España, exista una Agencia de Protección de Datos, en el que participen las Cámaras de la Producción, de la Construcción, del Sector Privado y Público, la Organización de Usuarios y Consumidores; hoy con el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, las regiones, provincias, parroquias rurales, etc.; de tal modo que debe haber una ley que reglamente el uso de la informática, para que no se vulnere el honor, la intimidad personal y familiar y el pleno ejercicio de los derechos, de tal modo que, los archivos de datos deben constar para su funcionamiento, con una autorización previa legal y obviamente que su fin no puede ser contrario a la ley y a la moral pública. De lo anotado se desprende que, hay que adoptar algún sistema para controlar y constatar las bases de datos o registraciones respecto de una persona, la posibilidad de anular, modificar, actualizar, y suprimir los que por ley así deben serlo.” (citado el 12 de noviembre 2015). Disponible: <http://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/doctrinas/derechoinformatico/2011/02/07/la-proteccion-de-datos-personales>

## Materia fundamental Participación activa y desarrollo de la comunidad

<b>Materia Fundamental:</b> 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad	<b>Asunto:</b> Participación activa de la comunidad
--	---

Pregunta	Respuesta
¿Es la materia fundamental y sus asuntos considerados como pertinentes para mi organización?	Sí, es relevante.
¿Qué influencia tiene mi organización en este asunto?	Que las organizaciones del sector se vinculen y sean parte de la comunidad.
¿Qué tipo de actividades, relacionadas con este asunto, puede llevar a cabo su organización?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participar activamente con organizaciones sociales para defender y promover intereses comunes.</li> <li>2. Desarrollar programas de voluntariado corporativo en las zonas de influencia del sector en el Ecuador.</li> <li>3. Tratar de aportar a los Objetivos de Desarrollo del Milenio de la ONU.</li> </ol>
¿Estoy seguro de que las actividades previstas no están en conflicto con la ley aplicable?	Sí.
¿Qué impacto tendrán mis actividades?	El fomento del desarrollo de las comunidades en Ecuador donde se desenvuelven las organizaciones del sector.
¿Cuáles partes interesadas debería involucrar en este asunto?	1. Comunidad.
<b>Materia Fundamental:</b> 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad	<b>Asunto:</b> Educación y cultura

Pregunta	Respuesta
¿Es la materia fundamental y sus asuntos considerados como pertinentes para mi organización?	Sí, es relevante.
¿Qué influencia tiene mi organización en este asunto?	Apoyar la educación en las comunidades de influencia.
¿Qué tipo de actividades, relacionadas con este asunto, puede llevar a cabo	Tratar de promover y apoyar a la educación en la comunidad de influencia del sector en el Ecuador.

su organización?	
¿Estoy seguro de que las actividades previstas no están en conflicto con la ley aplicable?	Se cumple con la legislación vigente en Ecuador y políticas internas.
¿Qué impacto tendrán mis actividades?	El desarrollo social y económico de las comunidades de influencia del sector en Ecuador.
¿Cuáles partes interesadas debería involucrar en este asunto?	1. Comunidad.
<b>Materia Fundamental:</b> 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad	<b>Asunto:</b> Creación de empleo y desarrollo de habilidades

Pregunta	Respuesta
¿Es la materia fundamental y sus asuntos considerados como pertinentes para mi organización?	Sí es relevante, porque el impacto es positivo y significativo al acceso y creación empleo, por parte del sector.
¿Qué influencia tiene mi organización en este asunto?	Es positiva porque el sector crea empleo en las comunidades de influencia.
¿Qué tipo de actividades, relacionadas con este asunto, puede llevar a cabo su organización?	1. Implementar acciones para asegurar la igualdad de oportunidades en el proceso de reclutamiento y selección.
¿Estoy seguro de que las actividades previstas no están en conflicto con la ley aplicable?	Se cumple con la legislación vigente en Ecuador y políticas internas.
¿Qué impacto tendrán mis actividades?	El desarrollo social y económico de las comunidades de influencia del sector en Ecuador.
¿Cuáles partes interesadas debería involucrar en este asunto?	1. Comunidad.
<b>Materia Fundamental:</b> 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad	<b>Asunto:</b> Generación de riqueza e ingresos

Pregunta	Respuesta
¿Es la materia fundamental y sus asuntos considerados como pertinentes para mi organización?	Sí, es relevante.
¿Qué influencia tiene mi organización en este asunto?	Apoyar a la generación de riqueza.

	asunto?	
	¿Qué tipo de actividades, relacionadas con este asunto, puede llevar a cabo su organización?	1. Fomentar el turismo sostenible en las comunidades de influencia.
	¿Estoy seguro de que las actividades previstas no están en conflicto con la ley aplicable?	Se cumple con la legislación vigente en Ecuador y políticas internas.
	¿Qué impacto tendrán mis actividades?	El desarrollo social y económico de las comunidades de influencia del sector en Ecuador.
	¿Cuáles partes interesadas debería involucrar en este asunto?	1. Comunidad.
	<b>Materia Fundamental:</b> 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad	<b>Asunto:</b> Salud

	<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
	¿Es la materia fundamental y sus asuntos considerados como pertinentes para mi organización?	Sí, es relevante.
	¿Qué influencia tiene mi organización en este asunto?	Eliminar los impactos negativos de la salud de la comunidad.
	¿Qué tipo de actividades, relacionadas con este asunto, puede llevar a cabo su organización?	1. Fomentar la práctica del deporte como un instrumento de socialización y calidad de vida para los empleados y la comunidad.
	¿Estoy seguro de que las actividades previstas no están en conflicto con la ley aplicable?	Se cumple con la legislación vigente en Ecuador y políticas internas.
	¿Qué impacto tendrán mis actividades?	El desarrollo social y económico de las comunidades de influencia del sector en Ecuador.
	¿Cuáles partes interesadas debería involucrar en este asunto?	1. Comunidad.
	<b>Materia Fundamental:</b> 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad	<b>Asunto:</b> Inversión social

	<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
	¿Es la materia fundamental y sus asuntos considerados	Sí es relevante, en vista que la inversión social privada de este sector en las comunidades, es muy

	como pertinentes para mi organización?	visible.
	¿Qué influencia tiene mi organización en este asunto?	Participación activa con la comunidad.
	¿Qué tipo de actividades, relacionadas con este asunto, puede llevar a cabo su organización?	1. Fomentar los programas de voluntariado con los empleados. 2. Buscar aliarse con entidades gubernamentales, ONG buscando destinar recursos a proyectos de salud, alimentación, atención a grupos vulnerables etc.
	¿Estoy seguro de que las actividades previstas no están en conflicto con la ley aplicable?	Se cumple con la legislación vigente en Ecuador y políticas internas.
	¿Qué impacto tendrán mis actividades?	El desarrollo social y económico de las comunidades de influencia del sector en Ecuador.
	¿Cuáles partes interesadas debería involucrar en este asunto?	1. Comunidad.

## Anexo 11. Herramienta de Acciones 26K

<b>26k-Herramienta de Acciones para ISO 26000</b>	
© Positive Sum Strategies. Derechos reservados Esta herramienta fue desarrollada por Positive Sum Strategies, utilizando extractos de los estándares internacionales del ISO 26000, con permiso escrito. Este texto está protegido por plagio por International Organization for Standardization. Protección de derechos de autor: El uso de la 26k-Herramienta de Acciones para ISO 26000 es otorgado de forma gratuita a las organizaciones individualmente para su orientación en la norma ISO 26000, siempre y cuando no se está utilizando para fines comerciales. En el caso de las organizaciones comerciales que deseen hacer uso de esta herramienta o de su idea con el fin de generar beneficios con los clientes (por ejemplo: consultor, auditor, asesor o entrenador), se ruega ponerse en contacto con el autor con el fin de negociar una licencia. Contacto: federico.sendel@psstrategies.mx	

7	Materias fundamentales
36	Asuntos
281	Acciones

No Aplica / No es relevante para la empresa	
No hay evidencia	0
Poca evidencia	1
Suficiente evidencia	2

Herramienta de acciones del:

Sector de transporte aéreo de pasajeros en Ecuador

ID		Materias fundamentales, Asuntos and Acciones	Detalles y/o ejemplos	Auto evaluación	Notas del evaluador
1	Materia fundamental 1	<b>Gobierno Corporativo (Gobernanza de la organización)</b> <i>Los procesos y estructuras para la toma de decisiones de una organización deberían permitirle:</i>		Relevante	
1.1	Acción 1	Desarrollar estrategias, objetivos y metas que reflejen su compromiso hacia la responsabilidad social	Políticas de RSE dentro de su filosofía corporativa	2	Se puede visualizar en las memorias de sostenibilidad de la mayoría de las organizaciones partes del sector.
1.2	Acción 2	Demostrar compromiso y rendición de cuentas por parte de los líderes	Se puede revisar este compromiso en las memorias de sostenibilidad de algunas organizaciones	1	Existe una organización que no tiene memorias de sostenibilidad por lo tanto no se evidencia este compromiso.
1.3	Acción 3	Crear y nutrir un ambiente y cultura en los cuales los principios de la responsabilidad social sean practicados	Considerar resultados de encuestas de percepción de los grupos de interés empleados	2	Las organizaciones del sector practican principios de RS, sin embargo como se evidencia en el resultado de las encuestas muchas no se conocen.
1.4	Acción 4	Crear un sistema de incentivos económicos y no económicos asociado al desempeño en responsabilidad social		0	La remuneración de la mayor parte de la organización está compuesta por sueldo fijo, variable y beneficios, pero no incluye incentivo alguno por el desempeño en RS.
1.5	Acción 5	Usar eficientemente los recursos financieros, naturales y humanos	Existe sinergia en la gestión de costos y activos, la para generar valor para las organización y sus capitales, así como un uso eficiente de los recursos naturales	2	Se puede visualizar en las memorias de sostenibilidad de la mayoría de las organizaciones partes del sector, que existen indicadores positivos, sin embargo no en todos se puede apreciar la medición de Ecuador.

1.6	Acción 6	Promover una oportunidad justa para que los grupos minoritarios, (incluyendo mujeres y grupos raciales y étnicos), puedan ocupar cargos directivos de la organización	Analizar composición de la alta gerencia (mujeres, personas con discapacidad).	2	Dentro del sector las posiciones de alta gerencia para Ecuador están ocupadas en su mayor porcentaje por mujeres
1.7	Acción 7	Equilibrar las necesidades de la organización y sus partes interesadas, incluidas las necesidades inmediatas y aquellas de las generaciones futuras	Uso y reciclaje de agua	2	Existe evidencia por ejemplo en el uso del agua y la prevención del ruido (ver anexo 12, 12.1)
1.8	Acción 8	Establecer procesos de comunicación en dos direcciones con sus partes interesadas, identificando áreas de acuerdo y desacuerdo y negociando para resolver posibles conflictos	¿Existen mecanismos para que los diversos grupos de interés se comuniquen con las organizaciones?	1	En las encuestas se evidencio que no existen mecanismo locales para los grupos de interés se comuniquen con las organizaciones del sector
1.9	Acción 9	Promover la participación eficaz de los empleados de todos los niveles en las actividades de la organización relacionadas con la responsabilidad social	¿Existen mecanismos para que los empleados participen en actividades de RS?	1	En las encuestas se evidencio que no existen mecanismo locales para los empleados participen en todas la actividades de RS
1.10	Acción 10	Equilibrar el nivel de autoridad, responsabilidad y capacidad de las personas que toman decisiones en representación de la organización		0	No se evidencia esta acción en las memorias de sostenibilidad
1.11	Acción 11	Mantener registro de la implementación de las decisiones para asegurar que dichas decisiones se llevan a cabo de manera socialmente responsable y asignar la responsabilidad por los resultados de las decisiones y actividades de la organización		0	No se evidencia esta acción en las memorias de sostenibilidad
1.12	Acción 12	Revisar y evaluar periódicamente los procesos de gobernanza de la organización. Adaptar los procesos en función del resultado de las revisiones y comunicar los cambios a toda la organización	Existen políticas y códigos que exigen la implementación de registros	2	Se evidencia esta acción en las memorias de sostenibilidad (ver anexo 12, 12.1)
			<b>Total materia fundamental 1: Gobierno corporativo Escala del 0 al 10</b>	<b>6,25</b>	
<b>2</b>	<b>Materia fundamental 2</b>	<b>Derechos humanos</b>			
<b>2,1</b>	<b>Asunto 1</b>	<b>Debida diligencia</b> <i>El proceso de debida diligencia debe incluir:</i>		<b>Relevante</b>	
2.1.1	Acción 1	Política de derechos humanos (D.H) para la organización que ofrezca una orientación significativa a quienes están dentro de la organización y a quienes están estrechamente ligados a ella	La política debe existir por escrito. Puede ser parte de algún otro documento, como un código de ética, o como un documento separado en sí.	2	Existe evidencia de que la mayoría de las organizaciones mantienen códigos de ética donde se consta las políticas de derechos humanos (Ver Anexo 12, 12.2)

2.1.2	Acción 2	Medios para evaluar la manera en que las actividades existentes y propuestas puedan afectar a los D.H.	Se evalúa cómo las actividades de la organización pueden impactar a los derechos humanos, mediante sesiones de diálogo con los grupos de interés que estén involucrados o que pueden ser impactados por la operación.	1	Existe evidencia en las memorias de sostenibilidad de la mayoría de las de las organizaciones que evalúan estas actividades pero no a nivel local (Ver Anexo 12, 12.2)
2.1.3	Acción 3	Medios para integrar la política de D.H. en toda la organización	La política de derechos humanos se integrada, mediante mecanismos formales de entrenamiento y una campañas permanentes de concientización.	1	Existe evidencia en las memorias de sostenibilidad de la mayoría de las de las organizaciones que integran esta política, sin embargo en las encuestas realizadas los empleados no conocen esta política(Ver Anexo 12, 12.2)
2.1.4	Acción 4	Medios para registrar el desempeño a lo largo del tiempo, que permita hacer los ajustes necesarios en las prioridades y el enfoque	Se evalúa el desempeño a través de evaluaciones periódicas de D.H. invitando a una organización independiente	1	Existe evidencia en las memorias de sostenibilidad de la mayoría de las de las organizaciones que evalúan esta política, sin embargo en las encuestas realizadas los empleados no conocen de estas evaluaciones(Ver Anexo 12, 12.2)
2.1.5	Acción 5	Acciones para disminuir o eliminar los impactos negativos de sus decisiones y actividades en relación a D.H.		1	Existe evidencia en las memorias de sostenibilidad de la mayoría de las de las organizaciones que evalúan esta política, sin embargo en las encuestas realizadas los empleados no conocen de estas evaluaciones(Ver Anexo 12, 12.2)
2.2	<b>Asunto 2</b>	Situaciones de riesgo para los derechos humanos <i>Las organizaciones deben poner especial atención en situaciones como las siguientes, evaluando los impactos sobre derechos humanos. La clave es no aumentar o generar otros abusos</i>		No relevante	
2.3	<b>Asunto 3</b>	Evitar la complicidad <i>Una organización debería:</i>		Relevante	
2.3.1	Acción 1	Verificar que sus disposiciones de seguridad respetan los D.H., y son coherentes con la normativa internacional y nacional	Las organizaciones respetan los DH y cumplen con normativas nacionales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad(Ver Anexo 12, 12.2)
2.3.2	Acción 2	El personal de seguridad debería estar capacitado adecuadamente (incluso en la adhesión a normas de D.H.)	Las organizaciones contratan a empresas de seguridad que cuentan con permisos y conocen de las normas de D.H.	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad(Ver Anexo 12, 12.2)
2.3.3	Acción 3	Las quejas sobre procedimientos o el personal de seguridad deben tratarse e investigarse con prontitud, y de manera independiente cuando sea adecuado		2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad(Ver Anexo 12, 12.2)
2.3.4	Acción 4	Ejercer la debida diligencia para asegurar que no participa, facilita o se beneficia de las violaciones de D.H. cometidas por las fuerzas de seguridad pública	Las organizaciones respetan los DH y cumplen con normativas nacionales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad(Ver Anexo 12, 12.2)

2.3.5	Acción 5	Dejar de proporcionar bienes o servicios a una entidad que los utilice para cometer abusos de los derechos humanos	Se mantiene en las organizaciones políticas y códigos que ayudan en la selección de proveedores y socios de las organizaciones y este es un criterio básico	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad(Ver Anexo 12, 12.2)
2.3.6	Acción 6	No establecer alianzas formales o informales o relaciones contractuales con socios que comentan abusos de los derechos humanos en el contexto de dicha alianza o en la ejecución del trabajo continuado	Se mantiene en las organizaciones políticas y códigos que ayudan en la selección de proveedores y socios de las organizaciones y este es un criterio básico	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad(Ver Anexo 12, 12.2)
2.3.7	Acción 7	Informarse sobre las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios que adquiere	Se mantiene en las organizaciones políticas y códigos que ayudan en la selección de proveedores y socios de las organizaciones y este es un criterio básico	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad(Ver Anexo 12, 12.2)
2.3.8	Acción 8	Asegurar que no es cómplice en desplazamientos de personas de sus tierras a no ser que se hayan llevado a cabo de conformidad con la ley nacional y la normativa internacional, lo que incluye la consideración de todas las soluciones alternativas y asegurarse de que las partes afectadas reciben la compensación adecuada	Se mantiene en las organizaciones políticas y códigos que ayudan en la selección de proveedores y socios de las organizaciones y este es un criterio básico	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad(Ver Anexo 12, 12.2)
2.3.9	Acción 9	Considerar hacer declaraciones públicas o tomar otras acciones que indiquen que no consentirá abusos de derechos humanos, como por ejemplo, actos de discriminación laboral en el país en cuestión	Se mantiene en las organizaciones políticas y códigos que ayudan en la selección de proveedores y socios de las organizaciones y este es un criterio básico	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad(Ver Anexo 12, 12.2)
2,4	Asunto 4	Resolución de reclamaciones <i>Una organización debería establecer mecanismos de resolución para su propio uso y el de sus partes interesadas, o en su defecto, asegurar su disponibilidad. Para que estos mecanismos fueran eficaces deberían ser:</i>	No relevante; el sector aplica y cumple con todas las leyes y regulaciones con respecto a este asunto	No relevante	
2,5	Asunto 5	Discriminación y grupos vulnerables <i>Una organización debería:</i>		Relevante	
2.5.1	Acción 1	hacer un esfuerzo para asegurar que no discrimina a sus empleados, socios, clientes, partes interesadas, miembros, ni a nadie con quien tenga algún tipo de contacto o a quien pueda producir un impacto.	Las organizaciones dentro de sus políticas prohíben la discriminación de todo tipo	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad(Ver Anexo 12 Derechos Humanos)
2.5.2	Acción 2	Examinar sus propias operaciones y las operaciones de otras partes dentro de su esfera de influencia, para determinar si existe discriminación directa o indirecta	Las organizaciones dentro de sus políticas prohíben la discriminación de todo tipo, en las organizaciones o en sus socios estratégicos	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad(Ver Anexo 12, 12.2)

2.5.3	Acción 3	Asegurar que no contribuye al ejercicio de prácticas discriminatorias a través de las relaciones ligadas a sus actividades	Las organizaciones dentro de sus políticas prohíben la discriminación de todo tipo, en las organizaciones o en sus socios estratégicos	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad(Ver Anexo 12, 12.2)
2.5.4	Acción 4	Animar y asistir a otros con respecto a su responsabilidad en la prevención de la discriminación	Las organizaciones dentro de sus políticas prohíben la discriminación de todo tipo, en las organizaciones o en sus socios estratégicos	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad(Ver Anexo 12, 12.2)
2.5.5	Acción 5	Considerar la posibilidad de facilitar a los miembros de grupos vulnerables la toma de conciencia sobre sus derechos		0	No se evidencia en las memorias de sostenibilidad y en las encuestas(Ver Anexo 12, 12.2)
2.5.6	Acción 6	Contribuir a compensar una situación de discriminación o el legado de una discriminación pasada, si fuera posible	Las organizaciones dentro de sus políticas prohíben la discriminación de todo tipo, en las organizaciones o en sus socios estratégicos	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad(Ver Anexo 12, 12.2)
2.6	Asunto 6	Derechos civiles y políticos <i>Una organización debería respetar todos los derechos civiles y políticos de todos los individuos. Se incluyen los siguientes ejemplos, pudiendo existir otros:</i>	No relevante; el sector aplica y cumple con todas las leyes y regulaciones con respecto a este asunto	No relevante	
2.7	Asunto 7	Derechos económicos, sociales y culturales <i>Una organización debe considerar:</i>	No relevante; el sector aplica y cumple con todas las leyes y regulaciones con respecto a este asunto	No relevante	
2.8	Asunto 8	Principios y derechos fundamentales en el trabajo <i>Aunque estos derechos sean legislados en muchas jurisdicciones, una organización por separado debería asegurar que se manejan los asuntos siguientes:</i>	No relevante; el sector aplica y cumple con todas las leyes y regulaciones con respecto a este asunto, Por las propias características de sus actividades, no existe ningún impacto en cuanto a abusos de este asunto	No relevante	
			<b>Total materia fundamental 2: Derechos humanos Escala del 0 al 10</b>	7,3	
3	Materia fundamental 3	<b>Prácticas laborales</b>			
3.1	Asunto 1	Trabajo y relaciones laborales <i>Una organización debería:</i>		Relevante	
3.1.1	Acción 1	Tener la confianza de que todo trabajo sea desempeñado por mujeres y hombres reconocidos legalmente como empleados o reconocidos legalmente como trabajadores autónomos	Las organizaciones del sector no tienen ningún problema con las relaciones laborales, el personal es legalmente contratado, y tienen igualdad de oportunidades, etc. actúa según el Derecho Laboral Ecuatoriano	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y en las encuestas realizadas (Ver Anexo 12, 12.3)
3.1.2	Acción 2	No tratar de evitar las obligaciones que la ley impone al empleador disfrazando relaciones, que de otra manera, serían reconocidas como relaciones laborales bajo la ley	Las organizaciones del sector no tienen ningún problema con las relaciones laborales, actúan según el Derecho Laboral Ecuatoriano	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y en las encuestas realizadas(Ver Anexo 12, 12.3)

3.1.3	Acción 3	Reconocer la importancia del empleo seguro, tanto para los trabajadores individuales, como para la sociedad: valerse de la planificación activa de la fuerza de trabajo para evitar el empleo de trabajadores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal, excepto cuando la naturaleza del trabajo a realizar sea realmente de corto plazo o por temporada	Las organizaciones del sector no tienen ningún problema con las relaciones laborales, actúan según el Derecho Laboral Ecuatoriano	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y en las encuestas realizadas(Ver Anexo 12, 12.3)
3.1.4	Acción 4	Proporcionar aviso razonable, información oportuna y, cuando se plantean cambios en sus operaciones, tales como cierres que afectan al empleo, considerar, conjuntamente con los representantes de los trabajadores, si existiesen, la manera de mitigar lo más posible los impactos negativos	Las organizaciones del sector no tienen ningún problema con las relaciones laborales, actúan según el Derecho Laboral Ecuatoriano	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y en las encuestas realizadas(Ver Anexo 12, 12.3)
3.1.5	Acción 5	Asegurar la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminar, ya sea directa o indirectamente, en ninguna práctica laboral	Las organizaciones del sector no tienen ningún problema con las relaciones laborales, el personal es legalmente contratado, y tienen igualdad de oportunidades, etc. actúa según el Derecho Laboral Ecuatoriano	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y en las encuestas realizadas(Ver Anexo 12, 12.3)
3.1.6	Acción 6	Eliminar cualquier práctica arbitraria o discriminatoria de despido	Las organizaciones del sector no tienen ningún problema con las relaciones laborales, actúan según el Derecho Laboral Ecuatoriano	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y en las encuestas realizadas(Ver Anexo 12, 12.3)
3.1.7	Acción 7	Proteger la privacidad y los datos de carácter personal de los trabajadores	Las organizaciones del sector garantizan la confidencialidad e integridad de la información de los trabajadores	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y en las encuestas realizadas(Ver Anexo 12, 12.3)
3.1.8	Acción 8	Dar los pasos necesarios para asegurarse de que la contratación o la sub-contratación del trabajo se hará sólo a organizaciones legalmente reconocidas o, que si no, pueden y están dispuestas a asumir las responsabilidades de un empleador y a proporcionar condiciones laborales decentes	Las organizaciones del sector no tienen ningún problema con las relaciones laborales, actúan según el Derecho Laboral Ecuatoriano	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y en las encuestas realizadas(Ver Anexo 12, 12.3)
3.1.9	Acción 9	No beneficiarse de prácticas laborales injustas, explotadoras o abusivas, de sus socios, proveedores o sub-contratistas, incluidos los trabajadores a domicilio. Una organización debería realizar esfuerzos razonables para motivar a las organizaciones en su esfera de influencia para que sigan prácticas laborales responsables, reconociendo que a un alto nivel de influencia probablemente le corresponde un alto nivel de responsabilidad al ejercer esa influencia	Las organizaciones del sector no tienen ningún problema con las relaciones laborales, actúan según el Derecho Laboral Ecuatoriano	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y en las encuestas realizadas(Ver Anexo 12, 12.3)

3.1.10	Acción 10	Cuando opere internacionalmente, esforzarse por aumentar el empleo, el desarrollo profesional, la promoción y el progreso de los ciudadanos del país anfitrión. Esto incluye aprovisionarse y llevar a cabo la distribución a través de empresas locales, cuando sea viable	Las organizaciones del sector no tienen ningún problema con las relaciones laborales, actúan según el Derecho Laboral Ecuatoriano	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y en las encuestas realizadas(Ver Anexo 12, 12.3)
3.2	<b>Asunto 2</b>	<b>Condiciones de trabajo y protección social</b> <i>Una organización debería:</i>		<b>Relevante</b>	
3.2.1	Acción 1	Asegurar que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que son coherentes con las normas laborales internacionales aplicables	Las organizaciones del sector no tienen ningún problema con las relaciones laborales, actúan según el Derecho Laboral Ecuatoriano	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y en las encuestas realizadas(Ver Anexo 12, 12.3)
3.2.2	Acción 2	Respetar niveles más altos de disposiciones establecidas mediante otros instrumentos legalmente obligatorios, tales como los convenios colectivos	Las organizaciones del sector no tienen ningún problema con las relaciones laborales, actúan según el Derecho Laboral Ecuatoriano	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y en las encuestas realizadas(Ver Anexo 12, 12.3)
3.2.3	Acción 3	Respetar al menos las disposiciones mínimas definidas en las normas laborales internacionales como las establecidas por la OIT, especialmente donde la legislación nacional aún no se ha adoptado	Las organizaciones del sector no tienen ningún problema con las relaciones laborales, actúan según el Derecho Laboral Ecuatoriano	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y en las encuestas realizadas(Ver Anexo 12, 12.3)
3.2.4	Acción 4	Proporcionar salarios y otras formas de remuneración en conformidad con las leyes, regulaciones o acuerdos colectivos nacionales	Las organizaciones del sector no tienen ningún problema con las relaciones laborales, actúan según el Derecho Laboral Ecuatoriano	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y en las encuestas realizadas, en cuanto a indicar como fueron obtenidas las utilidades, como también en el caso de que no se las haya logrado(Ver Anexo 12, 12.3)
3.2.5	Acción 5	Cuando sea posible, permitir la observancia de tradiciones y costumbres nacionales o religiosas	Las organizaciones del sector no tienen ningún problema con las relaciones laborales, actúan según el Derecho Laboral Ecuatoriano	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y en las encuestas realizadas(Ver Anexo 12, 12.3)
3.2.6	Acción 6	Proporcionar condiciones de trabajo a todos los trabajadores que permitan, en la mayor medida posible, conciliar la vida familiar y laboral y que sean comparables a las que ofrecen otros empleadores similares en la localidad afectada	Las organizaciones del sector mantienen políticas que permiten conciliar la vida familiar y laboral a pesar del rol del negocio	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y en las encuestas realizadas(Ver Anexo 12, 12.3)
3.2.7	Acción 7	Pagar los salarios directamente a los trabajadores involucrados, con las únicas restricciones o deducciones que permitan las leyes, regulaciones o convenios colectivos	Las organizaciones mantienen políticas de remuneración compuesta por sueldo fijo, variable y beneficios, en algunos casos tienen bonos alimentación, transporte, seguro de vida, seguro de salud y demás beneficios	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y en las encuestas realizadas(Ver Anexo 12, 12.3)
3.2.8	Acción 8	Proporcionar un pago equitativo por un trabajo de valor equitativo	Las organizaciones mantienen políticas de remuneración compuesta por sueldo fijo, variable y beneficios, en algunos casos tienen bonos alimentación, transporte, seguro de vida, seguro de salud y demás beneficios	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y en las encuestas realizadas(Ver Anexo 12, 12.3)

3.2.9	Acción 9	Pagar los salarios directamente a los trabajadores involucrados, con las únicas restricciones o deducciones que permitan las leyes, las regulaciones o los convenios colectivos	Las organizaciones del sector no tienen ningún problema con las relaciones laborales, actúan según el Derecho Laboral Ecuatoriano	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y en las encuestas realizadas(Ver Anexo 12, 12.3)
3.2.10	Acción 10	Cumplir con cualquier obligación concerniente a la protección social de los trabajadores en el país donde opera	Las organizaciones del sector no tienen ningún problema con las relaciones laborales, actúan según el Derecho Laboral Ecuatoriano	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y en las encuestas realizadas y los empleados aseguran que las organizaciones cumplen con todas sus prestaciones sociales(Ver Anexo 12, 12.3)
3.2.11	Acción 11	Respetar el derecho de los trabajadores a cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos. También debería proporcionar a los trabajadores descanso semanal y vacaciones anuales remuneradas	Las organizaciones del sector no tienen ningún problema con las relaciones laborales, actúan según el Derecho Laboral Ecuatoriano	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y en las encuestas realizadas(Ver Anexo 12, 12.3)
3.2.12	Acción 12	Políticas por paternidad/maternidad y, en la medida de lo posible, guarderías y otras instalaciones que puedan ayudar a los trabajadores a conseguir una adecuada conciliación entre la vida familiar y laboral	Las organizaciones del sector mantienen políticas que permiten conciliar la vida familiar y laboral a pesar del rol del negocio y actúan según el Derecho Laboral Ecuatoriano	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y en las encuestas realizadas(Ver Anexo 12, 12.3)
3.2.13	Acción 13	Compensar a los trabajadores por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones o convenios colectivos	Las organizaciones del sector no tienen ningún problema con las relaciones laborales, actúan según el Derecho Laboral Ecuatoriano	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad(Ver Anexo 12, 12.3)
<b>3.3</b>	<b>Asunto 3</b>	<b>Diálogo social</b> <i>Una organización debería:</i>		<b>Relevante</b>	
3.3.1	Acción 1	Reconocer la importancia que tienen las instituciones de diálogo social, incluso a nivel internacional, y las estructuras de negociación colectiva aplicables, para las organizaciones	Existe el compromiso relacionado con la libertad de asociación y negociación colectiva	1	Existe evidencia en las memorias de sostenibilidad de la mayoría de las de las organizaciones mantienen esta acción pero no existe la evidencia que sea a nivel local(Ver Anexo 12, 12.3)
3.3.2	Acción 2	Respetar en todo momento el derecho de los trabajadores a formar sus propias organizaciones o a unirse a ellas para avanzar en la consecución de sus intereses o para negociar colectivamente	Existe el compromiso relacionado con la libertad de asociación y negociación colectiva	1	Existe evidencia en las memorias de sostenibilidad de la mayoría de las de las organizaciones mantienen esta acción pero no existe la evidencia que sea a nivel local(Ver Anexo 12, 12.3)
3.3.3	Acción 3	No obstruir a los trabajadores que busquen formar sus propias organizaciones o unirse a ellas y a negociar colectivamente, por ejemplo, despidiéndolos o discriminándolos, a través de represalias o llevando a cabo alguna amenaza directa o indirecta que cree un ambiente de intimidación o miedo	Existe el compromiso relacionado con la libertad de asociación y negociación colectiva	0	Existe evidencia en las memorias de sostenibilidad de la mayoría de las de las organizaciones mantienen esta acción pero no existe la evidencia que sea a nivel local, en especial en organizaciones como LAN y Avianca que tienen más de 1.000 empleados en Ecuador(Ver Anexo 12, 12.3)

3.3.4	Acción 4	Cuando los cambios en las operaciones puedan producir impactos importantes en el empleo, proporcionar aviso razonable a las autoridades gubernamentales competentes y a los representantes de los trabajadores, para que las implicaciones puedan examinarse en conjunto, a fin de mitigar, al máximo posible, cualquier impacto negativo	Las organizaciones del sector no tienen ningún problema con las relaciones laborales, actúan según el Derecho Laboral Ecuatoriano	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad (Ver Anexo 12, 12.3)
3.3.5	Acción 5	En la medida en que sea posible, y hasta un punto razonable que no sea perjudicial, proporcionar a los representantes de los trabajadores debidamente designados, acceso a los responsables de la toma de decisiones, a los lugares de trabajo; a los trabajadores a quienes representan, a las instalaciones necesarias para desempeñar su rol y, a la información que les permita obtener una perspectiva verdadera y clara de las finanzas y las actividades de la organización	Existe el compromiso relacionado con la libertad de asociación y negociación colectiva	0	Existe evidencia en las memorias de sostenibilidad de la mayoría de las de las organizaciones mantienen esta acción pero no existe la evidencia que sea a nivel local, en especial en organizaciones como LAN y Avianca que tienen más de 1.000 empleados en Ecuador
3.3.6	Acción 6	Abstenerse de alentar a los gobiernos a restringir el ejercicio de los derechos, internacionalmente reconocidos, de libertad de asociación y negociación colectiva	Existe el compromiso relacionado con la libertad de asociación y negociación colectiva	0	Existe evidencia en las memorias de sostenibilidad de la mayoría de las de las organizaciones mantienen esta acción pero no existe la evidencia que sea a nivel local, en especial en organizaciones como LAN y Avianca que tienen más de 1.000 empleados en Ecuador
<b>3.4</b>	<b>Asunto 4</b>	<b>Salud y seguridad en el trabajo</b> <i>Una organización debería:</i>		<b>Relevante</b>	
3.4.1	Acción 1	Desarrollar, implementar y mantener una política de salud y seguridad ocupacional basada en el principio de que unas normas sólidas en materia de salud y seguridad y el desempeño de la organización se apoyan y refuerzan mutuamente	Las organizaciones mantienen políticas para gestionar los riesgos potenciales y garantizar los más elevados estándares de salud y seguridad en el trabajo	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y en las encuestas realizadas (Ver Anexo 12, 12.3)
3.4.2	Acción 2	Comprender y aplicar principios de gestión de la salud y seguridad, incluyendo la jerarquía de controles; eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos, procedimientos laborales y equipos de protección personal	Las organizaciones mantienen políticas para gestionar los riesgos potenciales y garantizar los más elevados estándares de salud y seguridad en el trabajo	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente (Ver Anexo 12, 12.3)
3.4.3	Acción 3	Analizar y controlar los riesgos para la salud y seguridad derivados de sus actividades	Las organizaciones mantienen políticas para gestionar los riesgos potenciales y garantizar los más elevados estándares de salud y seguridad en el trabajo	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente (Ver Anexo 12, 12.3)

3.4.4	Acción 4	Comunicar la exigencia que establece que los trabajadores deberían seguir todas las prácticas de seguridad en todo momento y asegurarse de que los trabajadores siguen los procedimientos adecuados	Las organizaciones mantienen políticas para gestionar los riesgos potenciales y garantizar los más elevados estándares de salud y seguridad en el trabajo	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.3)
3.4.5	Acción 5	Proporcionar el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección personal, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como el tratamiento de emergencias	Las organizaciones mantienen políticas para gestionar los riesgos potenciales y garantizar los más elevados estándares de salud y seguridad en el trabajo	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.3)
3.4.6	Acción 6	Registrar e investigar todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos	Las organizaciones mantienen políticas para gestionar los riesgos potenciales y garantizar los más elevados estándares de salud y seguridad en el trabajo	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.3)
3.4.7	Acción 7	Abordar las maneras específicas en que los riesgos de salud y seguridad ocupacional (SSO) afectan de forma diferente a mujeres (como, por ejemplo, a las embarazadas, las que han dado a luz recientemente o las que se encuentran en período de lactancia) y a hombres, o a trabajadores en circunstancias concretas, como, por ejemplo, las personas con discapacidad, los trabajadores sin experiencia o jóvenes	Las organizaciones mantienen políticas para gestionar los riesgos potenciales y garantizar los más elevados estándares de salud y seguridad en el trabajo	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.3)
3.4.8	Acción 8	Proporcionar protección equitativa en salud y seguridad a trabajadores de tiempo parcial y temporales, así como a los trabajadores sub-contratados	Las organizaciones mantienen políticas para gestionar los riesgos potenciales y garantizar los más elevados estándares de salud y seguridad en el trabajo	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.3)
3.4.9	Acción 9	Esforzarse por eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen o provocan estrés y enfermedades	Las organizaciones mantienen políticas para gestionar los riesgos potenciales y garantizar los más elevados estándares de salud y seguridad en el trabajo	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.3)
3.4.10	Acción 10	Proporcionar la Formación adecuada en todos los aspectos pertinentes a todo el personal	Las organizaciones mantienen políticas para gestionar los riesgos potenciales y garantizar los más elevados estándares de salud y seguridad en el trabajo	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.3)
3.4.11	Acción 11	Respetar el principio de que las medidas de salud y seguridad en el lugar de trabajo no deberían involucrar gastos monetarios por parte de los trabajadores	Las organizaciones mantienen políticas para gestionar los riesgos potenciales y garantizar los más elevados estándares de salud y seguridad en el trabajo	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.3)

3.4.1 2	Acción 12	<p>Los trabajadores deben tener derecho a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Obtener información completa y precisa, concierne a los riesgos de salud y seguridad y de las mejores prácticas empleadas para minimizar estos riesgos</li> <li>- Consultar y ser consultado, libremente, acerca de todos los aspectos de salud y seguridad relacionados con su trabajo</li> <li>- Rechazar un trabajo sobre el que razonablemente pueda pensarse que representa un peligro inminente o serio para su vida o salud o para la vida y la salud de otros</li> <li>- Buscar asesoramiento externo de organizaciones de trabajadores y de empleadores, así como de otras que tengan conocimiento del tema</li> <li>- Informar a las autoridades competentes sobre asuntos de salud y seguridad</li> <li>- Participar en decisiones y actividades relacionadas con la salud y la seguridad, incluyendo la investigación de incidentes y accidentes</li> <li>- Estar libre de las amenazas de represalias por llevar a cabo cualquiera de las acciones mencionadas</li> </ul>	Las organizaciones mantienen políticas para gestionar los riesgos potenciales y garantizar los más elevados estándares de salud y seguridad en el trabajo	3	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.3)
3,5	Asunto 5	<p><b>Desarrollo humano y Formación en el lugar de trabajo</b>  <i>Una organización debería:</i></p>		Relevante	
3.5.1	Acción 1	Proporcionar a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, Formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria	Las organizaciones tienen estrategias de educación que buscan una experiencia completa de aprendizaje	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.3)
3.5.2	Acción 2	Asegurar que, cuando sea necesario, los trabajadores que hayan sido despedidos reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, Formación y asesoramiento		0	No existe evidencia
3.5.3	Acción 3	Establecer programas que promuevan la salud y el bienestar	Las organizaciones mantienen políticas para gestionar los riesgos potenciales y garantizar los más elevados estándares de salud y seguridad en el trabajo	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.3)
			<b>Total materia fundamental 3: Prácticas laborales Escala del 0 al 10</b>	<b>8,64</b>	
4	Materia fundamental 4	<b>Medio ambiente</b>			

4.1	Asunto 1	Prevención de la contaminación <i>Una organización debería:</i>	Si es relevante, debido que uno de los principales desafíos para la sostenibilidad de la industria es el Cambio Climático, debido a que el mismo afecta de forma directa sus operaciones	Relevante	
4.1.1	Acción 1	Identificar los impactos de sus decisiones y actividades en el entorno que la rodea	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente (Ver Anexo 12, 12.4)
4.1.2	Acción 2	Identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
4.1.3	Acción 3	Medir, registrar y reportar las principales fuentes de contaminación, generación de residuos y consumo de energía	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
4.1.4	Acción 4	Implementar medidas orientadas a la prevención de la contaminación y de los residuos, utilizando la jerarquía de gestión de residuos y garantizando una adecuada gestión de la contaminación y los residuos inevitables	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
4.1.5	Acción 5	Informar a las audiencias externas sobre las emisiones contaminantes y los residuos reales y potenciales, los riesgos relacionados con la salud y las medidas actuales y propuestas para su mitigación	Se establecen sesiones de diálogo comunitario para informar sobre estos temas	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
4.1.6	Acción 6	Implementar medidas para reducir y minimizar progresivamente la contaminación directa e indirecta dentro de su control de influencia, concretamente a través del desarrollo y promoción de la rápida acogida de productos y servicios más amigables con el medio ambiente	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
4.1.7	Acción 7	Divulgar públicamente las cantidades y tipos de materiales tóxicos y peligrosos importantes y significativos que utiliza y libera, incluyendo los riesgos conocidos que esos materiales tienen sobre la salud humana y el medio ambiente	Esta comunicación se hace a través de los Informes de Desarrollo Sostenible y se encuentran en las páginas web de las empresas a excepción de la estatal Tame, sin embargo todas las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)

4.1.8	Acción 8	Identificar y evitar de manera sistemática la utilización de: - Productos químicos prohibidos, definidos por la ley nacional, o de productos químicos recogidos como no deseados en las convenciones internacionales - Cuando sea posible, productos químicos identificados por organismos científicos o por cualquier otra parte interesada, con motivos razonables y verificables, como objeto de preocupación. La organización también debería tratar de impedir el uso de dichos productos químicos a en organizaciones dentro de su esfera de influencia	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
4.1.9	Acción 9	Implementar un programa de prevención y preparación ante accidentes y preparar un plan de emergencia frente a accidentes ambientales que cubra accidentes e incidentes, tanto internos como externos, que involucre a trabajadores, aliados, autoridades, comunidades locales y otras partes interesadas pertinentes	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
4.2	<b>Asunto 2</b>	<b>Uso sostenible de los recursos</b> <i>Una organización debería:</i>	<b>Sí, es relevante, La industria del transporte aéreo está fuertemente comprometida con el desarrollo de los combustibles y el uso de eficiente de la energía y el agua</b>	<b>Relevante</b>	
4.2.1	Acción 1	Identificar las fuentes de energía, agua y otros recursos utilizados	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
4.2.2	Acción 2	Medir, registrar e informar sobre los usos significativos de energía, agua y otros recursos	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
4.2.3	Acción 3	Implementar medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos, teniendo en cuenta indicadores de mejores prácticas y otros niveles de referencia	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
4.2.4	Acción 4	Complementar o reemplazar recursos no renovables, cuando sea posible, con fuentes alternativas sostenibles, renovables y de bajo impacto	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
4.2.5	Acción 5	Utilizar materiales reciclados y reutilizar el agua lo máximo posible	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
4.2.6	Acción 6	Gestionar los recursos de agua para asegurar un acceso justo para todos los usuarios dentro de una cuenca hidrográfica	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
4.2.7	Acción 7	Promover el abasto sostenible	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)

4.2.8	Acción 8	Considerar la adopción de la responsabilidad extendida del productor	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
4.2.9	Acción 9	Promover el consumo sostenible	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
4.3	Asunto 3	Mitigación y adaptación al cambio climático <i>Una organización debería:</i>	Sí, es relevante debido a que la aviación produce alrededor del 2% del total de emisiones de dióxido de carbono, según el Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC)	Relevante	
4.3.1	Acción 1	Identificar las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y definir los límites (alcance) de sus responsabilidades	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
4.3.2	Acción 2	Medir, registrar e informar sobre sus emisiones significativas de GEI, usando preferentemente métodos bien definidos en normas internacionalmente acordadas	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
4.3.3	Acción 3	Implementar medidas optimizadas para reducir y minimizar de manera progresiva las emisiones directas e indirectas de GEI que se encuentran dentro de su control y fomentar acciones similares dentro de su esfera de influencia	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
4.3.4	Acción 4	Revisar la cantidad y el tipo de uso que se hace de combustibles significativos dentro de una organización e implementar programas para mejorar la eficiencia y la eficacia	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
4.3.5	Acción 5	Prevenir o reducir la liberación de emisiones de GEI (particularmente aquellas que también agotan la capa de ozono) por el uso de la tierra y el cambio de uso de la tierra, los procesos o equipos, incluidas, entre otras, las unidades de calefacción, ventilación y aire acondicionado	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
4.3.6	Acción 6	Realizar ahorros de energía donde sea posible en la organización, incluyendo la compra de bienes eficientes energéticamente y el desarrollo de productos y servicios eficientes energéticamente	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
4.3.7	Acción 7	Considerar tener como objetivo la neutralidad del carbono, implementando medidas para compensar las emisiones restantes de GEI, por ejemplo, mediante el apoyo a programas fiables de reducción de emisiones que operen de manera transparente, captura y almacenamiento del carbono o secuestro del carbono	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)

4.3.8	Acción 8	Considerar proyecciones climáticas globales y locales a futuro para identificar riesgos e integrar la adaptación al cambio climático dentro de su toma de decisiones	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
4.3.9	Acción 9	Identificar oportunidades para evitar o minimizar daños asociados al cambio climático y beneficiarse de las oportunidades, cuando sea posible, para adaptarse a las condiciones cambiantes	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
4.3.10	Acción 10	Implementar medidas para responder a impactos existentes o previstos y, dentro de su esfera de influencia, contribuir a fortalecer la capacidad de las partes interesadas para adaptarse	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente
<b>4.4</b>	<b>Asunto 4</b>	<b>Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales</b> <i>Una organización debería:</i>		<b>Relevante</b>	
4.4.1	Acción 1	Identificar impactos negativos potenciales sobre la biodiversidad y los servicios del ecosistema, y tomar medidas para eliminar o minimizar dichos impactos	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
4.4.2	Acción 2	Cuando sea posible y adecuado, participar en mecanismos de mercado para internalizar el costo de sus impactos ambientales y crear valor económico en la protección de los servicios del ecosistema	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
4.4.3	Acción 3	Conceder la máxima prioridad a evitar la pérdida de ecosistemas naturales, después a la restauración de ecosistemas y, finalmente, si las acciones anteriores no fuesen posibles o plenamente eficaces, a compensar las pérdidas mediante acciones que lleven con el tiempo a obtener una ganancia neta en los servicios de los ecosistemas	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
4.4.4	Acción 4	Establecer e implementar una estrategia integrada para la administración de terrenos, aguas y ecosistemas que promueva la conservación y el uso sostenible de una manera socialmente equitativa	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
4.4.5	Acción 5	Tomar medidas para preservar toda especie endémica, amenazada o en peligro de extinción o hábitat que puedan verse afectados negativamente por las actividades de la organización	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)

4.4.6	Acción 6	Implementar prácticas de planificación, diseño y Operación, como formas para minimizar los posibles impactos ambientales resultantes de sus decisiones sobre el uso de la tierra, incluidas las decisiones relacionadas con el desarrollo agrícola y urbano	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
4.4.7	Acción 7	Incorporar la protección de hábitats naturales, humedales, bosques, espacios corredores de vida salvaje, áreas protegidas y terrenos agrícolas en el desarrollo de trabajos de edificación y construcción	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
4.4.8	Acción 8	Adoptar prácticas sostenibles en agricultura, pesca, y silvicultura, incluyendo aspectos relacionados con el bienestar de los animales	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
4.4.9	Acción 9	Usar progresivamente una mayor proporción de productos de proveedores que utilicen tecnologías y procesos más sostenibles	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
4.4.10	Acción 10	Considerar que los animales salvajes y sus hábitats son parte de nuestros ecosistemas naturales y, por lo tanto, deberían ser valorados y protegidos, debiendo tenerse en cuenta su bienestar	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
4.4.11	Acción 11	Evitar enfoques que amenacen la supervivencia de especies o conlleven la extinción global, regional o local de las mismas o que permitan la distribución o proliferación de especies invasoras	Las organizaciones mantienen auditorias permanentes tanto de organismos locales e internacionales	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.4)
			<b>Total materia fundamental 4: Medio ambiente Escala del 0 al 10</b>	<b>10</b>	
<b>5</b>	<b>Materia fundamental 5</b>	<b>Prácticas justas de operación</b>			
<b>5.1</b>	<b>Asunto 1</b>	<b>Anti-corrupción</b> <i>Una organización debería:</i>	Sí es relevante, porque la industria y el sector en Ecuador están comprometidos con erradicar todas la actividades relacionadas con la corrupción	<b>Relevante</b>	
5.1.1	Acción 1	Identificar los riesgos de corrupción e implementar y mantener, políticas y prácticas que combatan la corrupción, y la extorsión	1. Existen políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción. 2. Incorporar dentro de los valores organizacionales la honestidad y la transparencia	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.5)
5.1.2	Acción 2	Apoyar y formar a sus empleados y representantes en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias	1. Existen políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción. 2. Incorporar dentro de los valores organizacionales la honestidad y la transparencia	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.5)

5.1.3	Acción 3	Hacer que sus empleados, representantes, contratistas y proveedores tomen conciencia respecto de la corrupción y cómo combatirla	1. Existen políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción. 2. Incorporar dentro de los valores organizacionales la honestidad y la transparencia	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.5)
5.1.4	Acción 4	Asegurar que la remuneración de sus empleados y representantes es adecuada y se produce sólo por servicios prestados de manera legítima	1. Existen políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción. 2. Incorporar dentro de los valores organizacionales la honestidad y la transparencia	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.5)
5.1.5	Acción 5	Establecer y mantener un sistema eficaz para luchar contra la corrupción	1. Existen políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción. 2. Incorporar dentro de los valores organizacionales la honestidad y la transparencia	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.5)
5.1.6	Acción 6	Dar a empleados, representantes y proveedores mecanismos que permitan informar sobre violaciones de las políticas de la organización y hacer un seguimiento de la acción sin miedo a represalias	1. Existen políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción. 2. Incorporar dentro de los valores organizacionales la honestidad y la transparencia	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.5)
5.1.7	Acción 7	Informar a las autoridades competentes sobre violaciones a la ley penal	1. Existen políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción. 2. Incorporar dentro de los valores organizacionales la honestidad y la transparencia	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.5)
5.1.8	Acción 8	Trabajar en la lucha contra la corrupción, alentando a los demás con los que la organización realiza operaciones para que se adopten prácticas anticorrupción similares	Se anima a los proveedores a que sigan sus directrices anticorrupción (como su código de ética), o a que desarrollen las suyas	1	Los proveedores saben que existen códigos de ética en las organizaciones pero no conocen en su totalidad en que consisten eso se evidencio en las encuestas(Ver Anexo 12, 12.5)
<b>5.2</b>	<b>Asunto 2</b>	<b>Participación política responsable</b> <i>Una organización debería:</i>		<b>Relevante</b>	
5.2.1	Acción 1	Formar a sus empleados y representantes e incrementar la toma de conciencia respecto de la participación política responsable y las contribuciones y cómo manejar los conflictos de interés	Se desarrollan políticas internas para evitar la influencias indebidas	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.5)
5.2.2	Acción 2	Ser transparente en lo que respecta a sus políticas y actividades relacionadas con hacer lobbying, sus contribuciones políticas y su participación política	Estos temas se cubren en el código de ética de cada organización a excepción de la estatal Tame que no se encontró un código de ética publicado en su web	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.5)
5.2.3	Acción 3	Establecer e implementar políticas y directrices para gestionar las actividades de las personas contratadas para abogar en nombre de la organización	Estos temas se cubren en el código de ética de cada organización a excepción de la estatal Tame que no se encontró un código de ética publicado en su web	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.5)

5.2.4	Acción 4	Evitar hacer contribuciones políticas que lleguen a suponer un intento por controlar o que puedan percibirse como una influencia indebida en los políticos o en los responsables de la toma de decisiones políticas en favor de una causa específica	Estos temas se cubren en el código de ética de cada organización a excepción de la estatal Tame que no se encontró un código de ética publicado en su web	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.5)
5.2.5	Acción 5	Prohibir actividades que impliquen falta de información, falta de representación, o supongan amenazas o coacción	Estos temas se cubren en el código de ética de cada organización a excepción de la estatal Tame que no se encontró un código de ética publicado en su web	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.5)
5.3	<b>Asunto 3</b>	<b>Competencia justa</b> <i>Una organización debería:</i>	<b>SÍ es relevante, esto es la parte de concepción de libre mercado del sector y la industria</b>	<b>Relevante</b>	
5.3.1	Acción 1	Realizar sus actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y cooperar con las autoridades competentes	Estos temas se cubren en el código de ética de cada organización a excepción de la estatal Tame que no se encontró un código de ética publicado en su web	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.5)
5.3.2	Acción 2	Establecer procedimientos y otros mecanismos de salvaguarda para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia	Estos temas se cubren en el código de ética de cada organización a excepción de la estatal Tame que no se encontró un código de ética publicado en su web	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.5)
5.3.3	Acción 3	Promover la toma de conciencia entre los empleados acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia y competencia justa	Estos temas se cubren en el código de ética de cada organización a excepción de la estatal Tame que no se encontró un código de ética publicado en su web	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.5)
5.3.4	Acción 4	apoyar las practicas anti-monopolio y anti-dumping, así como las políticas públicas que motivan la competencia	Estos temas se cubren en el código de ética de cada organización a excepción de la estatal Tame que no se encontró un código de ética publicado en su web	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.5)
5.3.5	Acción 5	Ser consciente del contexto social en el que opera y no aprovecharse de condiciones sociales, como la pobreza, para lograr una ventaja competitiva desleal	Estos temas se cubren en el código de ética de cada organización a excepción de la estatal Tame que no se encontró un código de ética publicado en su web	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.5)
5.4	<b>Asunto 4</b>	<b>Promover la responsabilidad social en la cadena de valor</b> <i>Una organización debería:</i>	<b>Sí es relevante, ya que el sector promueve el desarrollo sostenible y las buenas prácticas de gestión entre sus proveedores de bienes</b>	<b>Relevante</b>	
5.4.1	Acción 1	Integrar en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación criterios éticos, sociales, ambientales y de igualdad de género, y de salud y seguridad, para mejorar la coherencia con los objetivos de responsabilidad social	Existen políticas para la selección, evaluación, seguimiento, auditoría y acompañamiento de la cadena de valor	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.5)
5.4.2	Acción 2	Animar a otras organizaciones a que adopten políticas similares, sin involucrarse en una conducta anti-competencia al hacerlo	Existen políticas para la selección, evaluación, seguimiento, auditoría y acompañamiento de la cadena de valor	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.5)

5.4.3	Acción 3	Llevar a cabo la debida diligencia y el seguimiento adecuados de las organizaciones con las que se relaciona, con la finalidad de evitar que los compromisos de la organización en materia de responsabilidad social puedan verse afectados	Existen políticas para la selección, evaluación, seguimiento, auditoría y acompañamiento de la cadena de valor	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.5)
5.4.4	Acción 4	Considerar la posibilidad de proporcionar apoyo a las PYMEs u otras organizaciones pequeñas, incluyendo el incremento de la toma de conciencia sobre asuntos de responsabilidad social y mejores prácticas y ayuda adicional (por ejemplo, técnicamente, creando capacidad, o a través de otros recursos) para alcanzar objetivos socialmente responsables	Existen políticas para la selección, evaluación, seguimiento, auditoría y acompañamiento de la cadena de valor	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.5)
5.4.5	Acción 5	Participar activamente en incrementar la toma de conciencia en las organizaciones con las que se relaciona respecto de principios y asuntos de responsabilidad social	Existen políticas para la selección, evaluación, seguimiento, auditoría y acompañamiento de la cadena de valor	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.5)
5.4.6	Acción 6	Promover un trato justo y práctico de los costos y beneficios de la implementación de prácticas socialmente responsables a través de la cadena de valor, incluyendo, cuando sea posible, un incremento de la capacidad de las organizaciones que están en la cadena de valor para alcanzar objetivos socialmente responsables. Ello incluye prácticas de compra adecuadas, como asegurar que se pagan precios justos y que los plazos de entrega son adecuados y los contratos estables	Existen prácticas de compra adecuadas, como asegurar que se pagan precios justos y que los plazos de entrega son adecuados y los contratos estables.	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.5)
5,5	Asunto 5	Respeto a los derechos de la propiedad Una organización debería:		No relevante	
			<b>Total materia fundamental 5: Prácticas justas de operación Escala del 0 al 10</b>	<b>9,79</b>	
6	Materia fundamental 6	<b>Asuntos de consumidores</b>			
6.1	Asunto 1	Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación <i>Una organización debería:</i>		Relevante	
6.1.1	Acción 1	No involucrarse en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluida la omisión de información esencial	Las organizaciones garantizan que la información de los productos y servicios entregada a los consumidores es transparente y exacta	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.6)

6.1.2	Acción 2	Consentir en combatir de forma transparente información pertinente, fácilmente accesible y comparable, como base para una decisión fundamentada por parte del consumidor	Las organizaciones garantizan que la información de los productos y servicios entregada a los consumidores es transparente y exacta	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.6)
6.1.3	Acción 3	Identificar claramente su publicidad y sus actividades de marketing	Las organizaciones garantizan que la información de los productos y servicios entregada a los consumidores es transparente y exacta	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.6)
6.1.4	Acción 4	Dar a conocer abiertamente los precios e impuestos totales, los términos y condiciones de los productos y servicios, así como cualquier accesorio que pueda ser necesario para el uso y los costos de entrega	Se publican los precios finales, incluyendo los distintos conceptos que incluye cada tarifa	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.6)
6.1.5	Acción 5	Probar las declaraciones o afirmaciones, proporcionando datos e información relacionados con las mismas, cuando se solicite	Las organizaciones garantizan que la información de los productos y servicios entregada a los consumidores es transparente y exacta	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.6)
6.1.6	Acción 6	No utilizar textos, audio o imágenes que perpetúen estereotipos en relación con, por ejemplo, género, religión, raza, discapacidad o relaciones personales	La publicidad que utilizan las organizaciones respetan los derechos humanos y evitan estereotipos	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.6)
6.1.7	Acción 7	Considerar de forma primordial en la publicidad y el marketing los intereses superiores de los grupos vulnerables, incluidos los niños, y no involucrarse en actividades que puedan perjudicar sus intereses	La publicidad que utilizan las organizaciones respetan los derechos humanos	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.6)
6.1.8	Acción 8	Proporcionar información completa, precisa y comprensible que pueda ser objeto de comparaciones en lenguas oficiales o de uso común en el punto de venta y conforme con la regulación aplicable sobre: - Todos los aspectos importantes de los productos y servicios, incluidos los productos financieros o de inversión, teniendo en cuenta idealmente el ciclo de vida completo - Los aspectos clave de la calidad de los productos y servicios, determinados usando procedimientos de ensayo normalizados y, comparados, cuando sea posible, con desempeños medios o con las mejores prácticas - Aspectos de salud y seguridad relacionados con los productos y los servicios, tales como el uso potencialmente peligroso, materiales peligrosos y productos químicos peligrosos contenidos en los productos o liberados por ellos durante su ciclo de vida - Información relativa a la accesibilidad de los productos y servicios - Localización de la organización, incluidos la dirección postal, el número de teléfono y dirección de correo electrónico, cuando se realice venta a distancia nacional o entre países, incluso a través de Internet, comercio electrónico o por correspondencia	1. Se garantizar que la información de los productos y servicios entregada a los consumidores es transparente, exacta y en español 2.Publicar los precios finales, incluyendo los distintos conceptos que incluye cada tarifa 3. Procesos efectivos de pago de los reembolsos	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.6)

6.1.9	Acción 9	Usar contratos que: - Estén escritos en lenguaje claro, legible y comprensible - No incluyan términos contractuales injustos, como la injusta exclusión de la responsabilidad, el derecho a cambiar unilateralmente los precios y las condiciones, la transferencia del riesgo de insolvencia a los consumidores o períodos contractuales excesivamente largos y eviten prácticas prestatarias abusivas que incluyan tipos de interés no razonables para los créditos - Proporcionen información clara y suficiente acerca de los precios, característica, términos, condiciones y costos, la duración del contrato y los períodos de cancelación	La información de los contratos de viaje describen todo lo referente a los servicios prestados y restricciones que están normadas	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.6)
<b>6.2</b>	<b>Asunto 2</b>	<b>Protección de la salud y seguridad de los consumidores</b> <i>Una organización debería:</i>	<b>Sí es relevante, por que la seguridad es el valor fundamental de la industria aérea mundial</b>	<b>Relevante</b>	
6.2.1	Acción 1	Proporcionar productos y servicios que, en condiciones de uso normales y razonablemente previsibles, sean seguros para los usuarios y otras personas, para su propiedad, y para el medio ambiente	La seguridad es el valor fundamental de la industria aérea mundial	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.6)
6.2.2	Acción 2	Evaluar la idoneidad de las leyes, regulaciones, normas y otras especificaciones en materia de salud y seguridad al abordar todos los aspectos relacionados con salud y seguridad	La seguridad es el valor fundamental de la industria aérea mundial	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.6)
6.2.3	Acción 3	Detener los servicios o retirar todos los productos que todavía se encuentren en la cadena de distribución cuando se detecte, que un producto, después de haber sido introducido en el mercado, constituye un peligro imprevisto, tiene un serio defecto o contiene información falsa o engañosa. Una organización debería recuperar los productos del mercado empleando las medidas adecuadas y los medios para llegar a las personas que compran el producto o hicieron uso de los servicios y compensar a los consumidores por las pérdidas sufridas. Puede ser pertinente y útil el uso de medidas para la trazabilidad en su cadena de suministro	La seguridad es el valor fundamental de la industria aérea mundial	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.6)

6.2.4	Acción 4	Minimizar los riesgos en el diseño de los productos a través de: Identificar el(los) grupo(s) de usuarios más probables, el uso previsto de los procesos, productos o servicios y el uso incorrecto razonablemente previsible de los mismos, así como los peligros que surgen en todas las fases y condiciones de uso de los productos o servicios y, proporcionando , en algunas casos, productos y servicios especialmente adaptados para grupos vulnerables	La seguridad es el valor fundamental de la industria aérea mundial	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.6)
6.2.5	Acción 5	Minimizar los riesgos en el diseño de los productos a través de: Estimar y evaluar el riesgo para cada grupo de usuarios o grupo de contactos identificado, incluidas las mujeres embarazadas, derivado de los peligros identificados	La seguridad es el valor fundamental de la industria aérea mundial	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.6)
6.2.6	Acción 6	Minimizar los riesgos en el diseño de los productos a través de: Reducir el riesgo utilizando el siguiente orden de prioridad: diseño inherentemente seguro, dispositivos de protección e información para los usuarios	La seguridad es el valor fundamental de la industria aérea mundial	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.6)
6.2.7	Acción 7	Minimizar los riesgos en el diseño de los productos a través de: Asegurar el diseño adecuado de la información sobre los productos y servicios, teniendo en cuenta las diferentes necesidades de los consumidores, y respetando las capacidades diferentes o limitadas de los consumidores, especialmente en cuanto al tiempo asignado al proceso de información	La seguridad es el valor fundamental de la industria aérea mundial	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.6)
6.2.8	Acción 8	Minimizar los riesgos en el diseño de los productos a través de: En el desarrollo de productos, evitar el uso de sustancias químicas dañinas, incluyendo, pero no limitándose a aquellas que son cancerígenas, muta génicas, tóxicas para la reproducción, o persistentes y bio acumulativas. Si se ofrecen para la venta productos que contengan dichas sustancias, deberían estar etiquetados claramente	La seguridad es el valor fundamental de la industria aérea mundial	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.6)
6.2.9	Acción 9	Minimizar los riesgos en el diseño de los productos a través de: Cuando sea adecuado, llevar a cabo una evaluación de los riesgos para la salud humana de los productos y servicios, antes de la introducción de nuevos materiales, tecnologías o métodos de producción y, cuando sea adecuado, hacer que esté disponible al consumidor toda la documentación	La seguridad es el valor fundamental de la industria aérea mundial	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.6)

6.2.1 0	Acción 10	Minimizar los riesgos en el diseño de los productos a través de: Transmitir a los consumidores información vital en materia de seguridad, utilizando, cuando sea posible, símbolos, preferiblemente aquellos que han sido acordados internacionalmente, de forma adicional a la información escrita en forma de texto	La seguridad es el valor fundamental de la industria aérea mundial	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.6)
6.2.1 1	Acción 11	Minimizar los riesgos en el diseño de los productos a través de: Instruir a los consumidores respecto al uso adecuado de los productos y advertirles acerca de los riesgos que conlleva el uso previsto o el normalmente previsible	La seguridad es el valor fundamental de la industria aérea mundial	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.6)
6.2.1 2	Acción 12	Minimizar los riesgos en el diseño de los productos a través de: Adoptar medidas que eviten que los productos se vuelvan inseguros a causa del manejo o almacenamiento inadecuados mientras estén bajo la custodia de los consumidores	La seguridad es el valor fundamental de la industria aérea mundial	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.6)
6.3	Asunto 3	Consumo sostenible Cuando sea adecuado, una organización debería:		Relevante	
6.3.1	Acción 1	Promover una educación eficaz que dé poder a los consumidores y les permita entender los impactos en su bienestar y el medio ambiente de las elecciones de productos y servicios que realizan. Se puede proporcionar consejo práctico sobre cómo modificar los patrones de consumo y realizar los cambios necesarios	Ofrecer información a los clientes sobre la huella de carbono de su viaje.	1	Se evidencia en las páginas web de algunas organizaciones <a href="http://co2offsets.sustainabletravelinternational.org/ua/offsets">http://co2offsets.sustainabletravelinternational.org/ua/offsets</a>
6.3.2	Acción 2	Ofrecer a los consumidores productos y servicios beneficiosos desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente a través de: <i>La eliminación, cuando sea posible, o la minimización de todos los impactos negativos para la salud y el medio ambiente de productos y servicios y, cuando existan alternativas menos dañinas y más eficientes, la provisión de la selección de productos o servicios que ejerzan efectos menos negativos sobre la sociedad y el medio ambiente</i>		2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad(Ver Anexo 12, 12.6)

6.3.3	Acción 3	Ofrecer a los consumidores productos y servicios beneficiosos desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente a través de: <i>La preferencia por suministros que puedan contribuir al desarrollo sostenible</i>		2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad(Ver Anexo 12, 12.6)
6.3.4	Acción 4	Ofrecer a los consumidores productos y servicios beneficiosos desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente a través de: <i>La oferta de productos de alta calidad con una vida útil más larga, a precios asequibles</i>		2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad(Ver Anexo 12, 12.6)
6.3.5	Acción 5	Ofrecer a los consumidores productos y servicios beneficiosos desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente a través de: <i>La provisión de información científicamente fiable, coherente, veraz, precisa, comparable y verificable a consumidores acerca de los factores ambientales y sociales relacionados con la producción y la entrega de sus productos o servicios, incluida, cuando sea adecuado, información sobre eficiencia de los recursos, tomando en consideración la cadena de valor</i>		2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad(Ver Anexo 12, 12.6)
6.3.6	Acción 6	Ofrecer a los consumidores productos y servicios beneficiosos desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente a través de: <i>La provisión de información a los consumidores sobre productos y servicios, incluyendo la del desempeño, los impactos para la salud, país de origen, eficiencia energética (cuando aplique), contenido o ingredientes (incluido el uso de organismos genéticamente modificados y nanopartículas, cuando sea apropiado), aspectos relacionados con el bienestar de los animales, (incluido, cuando sea apropiado, la realización de ensayos con animales), y el uso seguro, mantenimiento, almacenamiento y disposición final de los productos y sus envases y embalajes</i>		2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad(Ver Anexo 12, 12.6)

6.3.7	Acción 7	Ofrecer a los consumidores productos y servicios beneficiosos desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente a través de: <i>Utilizar esquemas de etiquetado fiables y eficaces, verificados, independientemente, u otros esquemas de verificación, como por ejemplo, el eco-etiquetado o actividades de auditoría, para comunicar aspectos ambientales positivos, eficiencia energética y otras características socialmente y ambientalmente beneficiosas de los productos y servicios</i>		2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad (Ver Anexo 12, 12.6)
6.4	<b>Asunto 4</b>	<b>Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias</b> <b>Una organización debería:</b>		<b>Relevante</b>	
6.4.1	Acción 1	Tomar medidas para prevenir quejas, ofreciendo a los consumidores, incluidos aquellos que adquieren los productos por ventas a distancia, la opción de devolver los productos dentro de un período específico de tiempo u obtener otras soluciones adecuadas	Se mantienen políticas y canales de comunicación adecuados para la indemnización, asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de vuelos, etc.	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente (Ver Anexo 12, 12.6)
6.4.2	Acción 2	Analizar las quejas y mejorar las prácticas para responder a las quejas	Se mantienen políticas y canales de comunicación adecuados para la indemnización, asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de vuelos, etc.	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente (Ver Anexo 12, 12.6)
6.4.3	Acción 3	Cuando sea adecuado, ofrecer certificados de garantía que excedan los períodos de garantía otorgados por ley y que sean idóneos para la duración esperada de la vida útil del producto	Se mantienen políticas y canales de comunicación adecuados para la indemnización, asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de vuelos, etc.	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente (Ver Anexo 12, 12.6)
6.4.4	Acción 4	Informar de manera clara a los consumidores acerca de la forma en que pueden acceder a servicios postventa y apoyo, así como de los mecanismos de resolución de controversias y compensación	Se mantienen políticas y canales de comunicación adecuados para la indemnización, asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de vuelos, etc.	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente (Ver Anexo 12, 12.6)
6.4.5	Acción 5	Ofrecer sistemas adecuados y eficientes de apoyo y asesoramiento	Se mantienen políticas y canales de comunicación adecuados para la indemnización, asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de vuelos, etc.	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente (Ver Anexo 12, 12.6)
6.4.6	Acción 6	Ofrecer mantenimiento y reparación a un precio razonable y en localizaciones accesibles y proporcionar información adecuada sobre el plazo previsto para la disponibilidad de los repuestos de los productos	Se mantienen políticas y canales de comunicación adecuados para la indemnización, asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de vuelos, etc.	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente (Ver Anexo 12, 12.6)

6.4.7	Acción 7	Hacer uso de procedimientos alternativos de resolución de controversias y conflictos y de compensación, basados en normas nacionales o internacionales	Se mantienen políticas y canales de comunicación adecuados para la indemnización, asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de vuelos, etc.	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.6)
6.5	Asunto 5	Protección y privacidad de los datos de los consumidores <i>Para evitar que la recopilación y el procesamiento de datos de carácter personal infrinjan la privacidad, una organización debería:</i>	Sí, es relevante, por el flujo importante de datos que manejan las organizaciones del sector	Relevante	
6.5.1	Acción 1	Limitar la recopilación de datos de carácter personal a información que sea esencial para la provisión de los productos y servicios, o bien que sea proporcionada con el consentimiento informado y voluntario del consumidor	Mantener políticas y procesos para aumentar la confianza de quienes entregan sus datos personales.	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente, sin embargo en el país no existe una ley ni un organismo que regulen el uso de estos datos(Ver Anexo 12, 12.6)
6.5.2	Acción 2	Abstenerse de hacer que el uso de servicios o el derecho a ofertas especiales dependa de la aceptación del consumidor de un uso no deseado de datos para fines comerciales	Mantener políticas y procesos para aumentar la confianza de quienes entregan sus datos personales.	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente, sin embargo en el país no existe una ley ni un organismo que regulen el uso de estos datos(Ver Anexo 12, 12.6)
6.5.3	Acción 3	Únicamente obtener los datos por medios legales y justos	Mantener políticas y procesos para aumentar la confianza de quienes entregan sus datos personales.	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente, sin embargo en el país no existe una ley ni un organismo que regulen el uso de estos datos(Ver Anexo 12, 12.6)
6.5.4	Acción 4	Especificar el propósito para el que se recopilan los datos de carácter personal, bien con carácter previo, o en el momento de su recopilación	Mantener políticas y procesos para aumentar la confianza de quienes entregan sus datos personales.	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente, sin embargo en el país no existe una ley ni un organismo que regulen el uso de estos datos(Ver Anexo 12, 12.6)
6.5.5	Acción 5	No revelar, poner a disposición o usar los datos de carácter personal, para propósitos distintos de aquellos especificados, incluido el marketing, excepto cuando exista consentimiento informado y voluntario del consumidor, o cuando sea requerido por la ley	Mantener políticas y procesos para aumentar la confianza de quienes entregan sus datos personales.	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente, sin embargo en el país no existe una ley ni un organismo que regulen el uso de estos datos(Ver Anexo 12, 12.6)
6.5.6	Acción 6	Proporcionar a los consumidores el derecho a verificar si la organización dispone de datos sobre ellos y cuestionar estos datos, según esté estipulado por ley. Si el cuestionamiento tiene éxito, la información debería ser borrada, rectificadas, completada o enmendada, según sea adecuado	Mantener políticas y procesos para aumentar la confianza de quienes entregan sus datos personales.	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente, sin embargo en el país no existe una ley ni un organismo que regulen el uso de estos datos(Ver Anexo 12, 12.6)
6.5.7	Acción 7	Proteger, según sea adecuado, los datos de carácter personal mediante salvaguardas adecuadas de seguridad	Mantener políticas y procesos para aumentar la confianza de quienes entregan sus datos personales.	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente, sin embargo en el país no existe una ley ni un organismo que regulen el uso de estos datos(Ver Anexo 12, 12.6)

6.5.8	Acción 8	Estar abierta a avances, prácticas y políticas relacionadas con los datos de carácter personal y ofrecer de forma inmediata las maneras posibles para establecer la existencia, naturaleza y uso principal de la información personal	Mantener políticas y procesos para aumentar la confianza de quienes entregan sus datos personales.	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente, sin embargo en el país no existe una ley ni un organismo que regulen el uso de estos datos(Ver Anexo 12, 12.6)
6.5.9	Acción 9	Revelar la identidad y localización habitual de la persona encargada de rendir cuentas sobre la protección de los datos en la organización (llamado a veces controlador de datos) y hacer a esta persona responsable de rendir cuentas del cumplimiento de las medidas antes mencionadas y las leyes aplicables	Mantener políticas y procesos para aumentar la confianza de quienes entregan sus datos personales.	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente, sin embargo en el país no existe una ley ni un organismo que regulen el uso de estos datos(Ver Anexo 12, 12.6)
6,6	Asunto 6	Acceso a servicios esenciales <i>Una organización debería:</i>		No relevante	
6,7	Asunto 7	Educación y toma de conciencia <i>Al educar a los consumidores, una organización debería abordar, cuando sea adecuado:</i>		Relevante	
6.7.1	Acción 1	La salud y seguridad, incluidos los peligros de los productos	Mantener políticas de información con respecto a los precios, la protección del medio ambiente y el uso eficiente de recursos	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.6)
6.7.2	Acción 2	La información acerca de las leyes y regulaciones apropiadas, las maneras de obtener compensación y, las agencias y organizaciones dedicadas a la protección del consumidor	Mantener políticas de información con respecto a los precios, la protección del medio ambiente y el uso eficiente de recursos	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.6)
6.7.3	Acción 3	El etiquetado de productos y servicios, y la información proporcionada en manuales e instrucciones	Mantener políticas de información con respecto a los precios, la protección del medio ambiente y el uso eficiente de recursos	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.6)
6.7.4	Acción 4	La información sobre pesos y medidas, precios, calidad, condiciones crediticias y disponibilidad de servicios esenciales	Mantener políticas de información con respecto a los precios, la protección del medio ambiente y el uso eficiente de recursos	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.6)
6.7.5	Acción 5	La información acerca de los riesgos relacionados con el uso y cualquier otra precaución necesaria	Mantener políticas de información con respecto a los precios, la protección del medio ambiente y el uso eficiente de recursos	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.6)
6.7.6	Acción 6	Los productos y servicios financieros y de inversión	Mantener políticas de información con respecto a los precios, la protección del medio ambiente y el uso eficiente de recursos	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.6)
6.7.7	Acción 7	La protección al medio ambiente	Mantener políticas de información con respecto a los precios, la protección del medio ambiente y el uso eficiente de recursos	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.6)
6.7.8	Acción 8	El uso eficiente de materiales, energía y agua	Mantener políticas de información con respecto a los precios, la protección del medio ambiente y el uso eficiente de recursos	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.6)

6.7.9	Acción 9	El consumo sostenible	Mantener políticas de información con respecto a los precios, la protección del medio ambiente y el uso eficiente de recursos	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.6)
6.7.10	Acción 10	La disposición final adecuada de envoltorios, residuos y productos	Mantener políticas de información con respecto a los precios, la protección del medio ambiente y el uso eficiente de recursos	2	Se evidencia en las memorias de sostenibilidad y se aplica localmente(Ver Anexo 12, 12.6)
			<b>Total materia fundamental 6: Asuntos de consumidores Escala del 0 al 10</b>	<b>9,91</b>	
<b>7</b>	<b>Materia fundamental 7</b>	<b>Participación activa y desarrollo de la comunidad</b>			
<b>7.1</b>	<b>Asunto 1</b>	Participación activa de la comunidad <i>Una organización debería:</i>		<b>Relevante</b>	
7.1.1	Acción 1	Consultar a los grupos representativos de la comunidad al determinar las prioridades de la inversión social y las actividades de desarrollo de la comunidad	Tratar de promover y apoyar al desarrollo de la comunidad de influencia del sector en el Ecuador	1	Existe la evidencia que se aplican en los países de origen pero no todas localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.1.2	Acción 2	Consultar y dar cabida a comunidades, incluyendo los pueblos indígenas, en los términos y condiciones de desarrollo que les afecten. La consulta debería tener lugar con carácter previo al desarrollo y debería basarse en información completa, precisa y accesible	Tratar de promover y apoyar al desarrollo de la comunidad de influencia del sector en el Ecuador	1	Existe la evidencia que se aplican en los países de origen pero no todas localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.1.3	Acción 3	Participar en asociaciones locales mientras sea posible y adecuado, con el objetivo de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades	Tratar de promover y apoyar al desarrollo de la comunidad de influencia del sector en el Ecuador	1	Existe la evidencia que se aplican en los países de origen pero no todas localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.1.4	Acción 4	Mantener relaciones transparentes con funcionarios del gobierno local y representantes políticos, sin sobornos o influencias indebidas		1	Existe la evidencia que se aplican en los países de origen pero no todas localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.1.5	Acción 5	Alentar y apoyar a los ciudadanos para que actúen como voluntarios en los servicios a la comunidad	Se tienen programas de voluntariado en las organizaciones del sector	1	Existe la evidencia que se aplican en los países de origen pero no todas localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.1.6	Acción 6	Contribuir a la formulación de políticas y al establecimiento, implementación, seguimiento y evaluación de programas de desarrollo. Al hacerlo, una organización debería tener la debida consideración por los derechos y opiniones de otros para expresar y defender sus propios intereses	Tratar de promover y apoyar al desarrollo de la comunidad de influencia del sector en el Ecuador	1	Existe la evidencia que se aplican en los países de origen pero no todas localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
<b>7.2</b>	<b>Asunto 2</b>	Educación y cultura <i>Una organización debería:</i>		<b>Relevante</b>	

7.2.1	Acción 1	Promover y apoyar la educación en todos los niveles e involucrarse en acciones que mejoren la calidad de la Educación y el acceso a la misma, promuevan el conocimiento local y ayuden a erradicar el analfabetismo	Algunas organizaciones mantienen estos programas de apoyo a la educación	1	Existe la evidencia que se aplican en los países de origen pero no todas localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.2.2	Acción 2	Promover, en particular, las oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables o discriminados	Algunas organizaciones mantienen estos programas de apoyo a la educación	1	Existe la evidencia que se aplican en los países de origen pero no todas localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.2.3	Acción 3	Alentar la incorporación de los niños a la Educación formal y contribuir a la eliminación de los obstáculos que impiden que los niños puedan obtener una Educación (como el trabajo infantil)	Algunas organizaciones mantienen estos programas de apoyo a la educación	1	Existe la evidencia que se aplican en los países de origen pero no todas localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.2.4	Acción 4	Promover actividades culturales, cuando sea adecuado, reconocer y valorar las culturas locales y las tradiciones culturales que sean coherentes con el principio de respeto a los derechos humanos.	Existen acciones para respaldar las actividades culturales que empoderan los grupos históricamente desfavorecidos para combatir la discriminación	1	Existe la evidencia que se aplican en los países de origen pero no todas localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.2.5	Acción 5	Considerar el facilitar la Educación en materia de derechos humanos y aumentar la toma de conciencia sobre los mismos	Algunas organizaciones mantienen estos programas para facilitar la educación en materia de D.H.	1	Existe la evidencia que se aplican en los países de origen pero no todas localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.2.6	Acción 6	Ayudar a conservar y proteger el patrimonio cultural, especialmente en aquellos lugares donde las actividades de la organización puedan tener un impacto sobre el mismo	Algunas organizaciones mantienen estos programas	1	Existe la evidencia que se aplican en los países de origen pero no todas localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.2.7	Acción 7	Cuando sea adecuado, promover el uso del conocimiento tradicional y las tecnologías de las comunidades indígenas	Algunas organizaciones mantienen estos programas	1	Existe la evidencia que se aplican en los países de origen pero no todas localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.3	<b>Asunto 3</b>	<b>Creación de empleo y desarrollo de habilidades</b> <i>Una organización debería:</i>	<b>Sí es relevante, porque el impacto es positivo y significativo al acceso y creación empleo, por parte del sector</b>	<b>Relevante</b>	
7.3.1	Acción 1	Analizar el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo y, cuando sea viable económicamente, puede realizar inversiones directas que alivien la pobreza a través de la creación de empleo	El sector busca el desarrollo social y económico de las comunidades de influencia del sector en Ecuador	2	Se evidencia y se puede ver esta acción localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.3.2	Acción 2	Considerar el impacto que tiene en el empleo la elección de una tecnología determinada, y, cuando sea viable económicamente en el largo plazo, preferir tecnologías que maximicen las oportunidades de empleo	El sector busca el desarrollo social y económico de las comunidades de influencia del sector en Ecuador	2	Se evidencia y se puede ver esta acción localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.3.3	Acción 3	Considerar el impacto que tienen en la creación de empleo las decisiones de subcontratación, tanto dentro de la organización que toma las decisiones como dentro de las organizaciones externas que se ven afectadas por tales decisiones	El sector busca el desarrollo social y económico de las comunidades de influencia del sector en Ecuador	2	Se evidencia y se puede ver esta acción localmente(Ver Anexo 12, 12.7)

7.3.4	Acción 4	Considerar los beneficios de crear empleo directo en lugar de utilizar acuerdos de trabajo temporal	El sector busca el desarrollo social y económico de las comunidades de influencia del sector en Ecuador, y sigue las normas laborales imperantes en el país	2	Se evidencia y se puede ver esta acción localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.3.5	Acción 5	Considerar participar en programas nacionales y locales de desarrollo de habilidades, incluidos los programas de aprendizaje de oficios, programas centrados en grupos desfavorecidos concretos, programas permanentes de aprendizaje y esquemas de reconocimiento de habilidades y de certificación		0	No se pudo evidenciar esta acción
7.3.7	Acción 6	Considerar ayudar a desarrollar y mejorar programas de desarrollo de habilidades en la comunidad, cuando éstos sean inadecuados, posiblemente en alianza con otros miembros de la comunidad	El sector busca el desarrollo social y económico de las comunidades de influencia del sector en Ecuador.	2	Se evidencia y se puede ver esta acción localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.3.7	Acción 7	Prestar especial atención a los grupos vulnerables en materia de empleo y creación de capacidad	El sector busca el desarrollo social y económico de las comunidades de influencia del sector en Ecuador, y sigue las normas laborales imperantes en el país	2	Se evidencia y se puede ver esta acción localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.3.8	Acción 8	Considerar ayudar a promover las condiciones marco necesarias para la creación de empleo	El sector busca el desarrollo social y económico de las comunidades de influencia del sector en Ecuador, y sigue las normas laborales imperantes en el país	2	Se evidencia y se puede ver esta acción localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.4	<b>Asunto 4</b>	Desarrollo y acceso a la tecnología <i>Una organización debería</i>		No relevante	
7.5	<b>Asunto 5</b>	Generación de riqueza e ingresos <i>Una organización debería:</i>		Relevante	
7.5.1	Acción 1	Considerar el impacto económico y social de entrar en una comunidad o de salir de ella, incluyendo los impactos en los recursos básicos necesarios para el desarrollo sostenible de la comunidad	El desarrollo social y económico de las comunidades de influencia del sector en Ecuador	1	Se evidencia, sin embargo no se puede determinar si se realiza el impacto económico de salir para de la comunidad(Ver Anexo 12, 12.7)
7.5.2	Acción 2	Considerar el apoyar iniciativas adecuadas para estimular la diversificación de la actividad económica existente en la comunidad	El desarrollo social y económico de las comunidades de influencia del sector en Ecuador	1	Existe la evidencia que se aplican en los países de origen pero no todas localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.5.3	Acción 3	Considerar el dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales y contribuir a su desarrollo cuando sea posible	El desarrollo social y económico de las comunidades de influencia del sector en Ecuador	2	Se evidencia y se puede ver esta acción localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.5.4	Acción 4	Considerar el llevar a cabo iniciativas para fortalecer las capacidades y oportunidades de los proveedores establecidos a nivel local para contribuir a cadenas de valor, prestando especial atención a los grupos desfavorecidos dentro de la comunidad	El desarrollo social y económico de las comunidades de influencia del sector en Ecuador	2	Se evidencia y se puede ver esta acción localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.5.5	Acción 5	Considerar el ayudar a las organizaciones a operar dentro del marco jurídico apropiado	El desarrollo social y económico de las comunidades de influencia del sector en Ecuador	2	Se evidencia y se puede ver esta acción localmente(Ver Anexo 12, 12.7)

7.5.6	Acción 6	Involucrarse en actividades económicas con organizaciones que, debido a niveles bajos de desarrollo, tengan dificultades para cumplir con las exigencias legales, sólo cuando: -El propósito sea abordar la pobreza -Las actividades de dichas organizaciones respeten los derechos humanos y exista una expectativa razonable de que dichas organizaciones vayan orientando sus actividades de forma coherente hacia el marco legal apropiado	El desarrollo social y económico de las comunidades de influencia del sector en Ecuador	2	Se evidencia y se puede ver esta acción localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.5.7	Acción 7	Considerar contribuir con programas y alianzas duraderos que apoyen a los miembros de la comunidad, en especial a las mujeres y demás grupos socialmente desfavorecidos y vulnerables, a establecer negocios y cooperativas, mejorar la productividad y promover el espíritu emprendedor.	Se tienen programas de Formación en planificación de negocios, marketing, normas de calidad exigidas para convertirse en proveedores, asistencia técnica y en materia de gestión, acceso a financiamiento y fomento de alianzas estratégicas	1	Existe la evidencia que se aplican en los países de origen pero no todas localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.5.8	Acción 8	Alentar el uso eficiente de los recursos disponibles incluyendo el buen cuidado de los animales domésticos		1	Existe la evidencia que se aplican en los países de origen pero no todas localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.5.9	Acción 9	Considerar las vías adecuadas para hacer mas fácilmente accesibles las oportunidades de adquisición para las organizaciones de la comunidad, incluyendo, por ejemplo, el fortalecimiento de la capacidad para cumplir con las especificaciones técnicas y haciendo que esté disponible la información sobre las oportunidades de adquisición		0	No se pudo evidenciar esta acción(Ver Anexo 12, 12.7)
7.5.10	Acción 10	Considerar el apoyo a organizaciones y personas que traen los productos y servicios necesarios para la comunidad, que pueden además generar empleo local, así como vínculos con mercados locales, regionales y urbanos, cuando sea beneficioso para el bienestar de la comunidad	El desarrollo social y económico de las comunidades de influencia del sector en Ecuador	2	Se evidencia y se puede ver esta acción localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.5.11	Acción 11	Considerar las vías adecuadas para ayudar al desarrollo de las asociaciones de emprendedores establecidas en la comunidad	El desarrollo social y económico de las comunidades de influencia del sector en Ecuador	1	Existe la evidencia que se aplican en los países de origen pero no todas localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.5.12	Acción 12	Cumplir con sus responsabilidades de pago de impuestos y proporcionar a las autoridades la información necesaria para determinar correctamente los impuestos correspondientes	El desarrollo social y económico de las comunidades de influencia del sector en Ecuador	2	Se evidencia y se puede ver esta acción localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.5.13	Acción 13	Considerar contribuir a las jubilaciones y pensiones de los empleados	El desarrollo social y económico de las comunidades de influencia del sector en Ecuador	2	Se evidencia y se puede ver esta acción localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7,6	Asunto 6	Salud <i>Una organización debería:</i>		Relevante	

7.6.1	Acción 1	Buscar eliminar los impactos negativos en la salud de cualquier proceso de producción, producto o servicio provisto por la organización	El desarrollo social y económico de las comunidades de influencia del sector en Ecuador	2	Se evidencia y se puede ver esta acción localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.6.2	Acción 2	Considerar la promoción de la buena salud, por ejemplo, contribuyendo al acceso a medicamentos y vacunas y fomentando un estilo de vida saludable, incluidos el ejercicio y una buena nutrición, detectando de forma temprana las enfermedades incrementando la toma de conciencia sobre métodos anticonceptivos y desincentivando el consumo de productos y sustancias perjudiciales para la salud. Se debería prestar especial atención a la nutrición infantil	El desarrollo social y económico de las comunidades de influencia del sector en Ecuador	2	Se evidencia y se puede ver esta acción localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.6.3	Acción 3	Considerar el aumentar la toma de conciencia acerca de las amenazas para la salud y acerca de las principales enfermedades y su prevención, como el VIH/SIDA, el cáncer, las enfermedades cardíacas, la malaria, la tuberculosis, la obesidad, de acuerdo a las circunstancias y prioridades locales	Se mantienen programas de prevención de todo tipo de enfermedades	1	Existe la evidencia que se aplican en los países de origen pero no todas localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.6.4	Acción 4	Considerar apoyar el acceso duradero y universal a servicios esenciales en materia de salud y a agua potable y servicios sanitarios adecuados, como medio para prevenir enfermedades	El desarrollo social y económico de las comunidades de influencia del sector en Ecuador	2	Se evidencia y se puede ver esta acción localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
<b>7.7</b>	<b>Asunto 7</b>	<b>Inversión social</b> <i>Una organización debería:</i>		<b>Relevante</b>	
7.7.1	Acción 1	Tener en cuenta la promoción del desarrollo de la comunidad al planificar los proyectos de inversión social. Todas las acciones deberían ampliar las oportunidades de los ciudadanos, por ejemplo, aumentando las adquisiciones y cualquier tipo de subcontratación, a nivel local, para apoyar el desarrollo local		1	Existe la evidencia que se aplican en los países de origen pero no todas localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.7.2	Acción 2	Evitar acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad en las actividades filantrópicas de la organización, su continua presencia o apoyo; prevenir enfermedades		1	Existe la evidencia que se aplican en los países de origen pero no todas localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.7.3	Acción 3	Evaluar sus propias iniciativas existentes relacionadas con la comunidad e informar a la comunidad y las personas dentro de la organización e identificar donde se pueden hacer mejoras; prevenir enfermedades		1	Existe la evidencia que se aplican en los países de origen pero no todas localmente(Ver Anexo 12, 12.7)

7.7.4	Acción 4	Considerar aliarse con otras organizaciones, incluidos el gobierno, empresas u ONG con el fin de maximizar sinergias y hacer uso de recursos, conocimiento y habilidades complementarias	Se busca aliarse con ONG locales para apoyar este tipo de acciones	1	Existe la evidencia que se aplican en los países de origen pero no todas localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
7.7.5	Acción 5	Considerar la manera de contribuir a programas que proporcionen acceso a alimentación y otros productos esenciales para los grupos vulnerables o discriminados y para personas con bajos ingresos, teniendo en cuenta la importancia de contribuir al incremento de sus capacidades, recursos y oportunidades	Se busca aliarse con ONG locales para apoyar este tipo de acciones	1	Existe la evidencia que se aplican en los países de origen pero no todas localmente(Ver Anexo 12, 12.7)
			<b>Total materia fundamental 7: Participación activa y desarrollo de la comunidad Escala del 0 al 10</b>	<b>6,74</b>	
<b>PUNTAJE TOTAL DEL AUTOANÁLISIS</b>				<b>8,37</b>	

## Anexo 12. Resumen de evidencias en los informes de sostenibilidad

Anexo	Materia fundamental	Asunto	Documento	Aerolínea	Link	Página consultada
12.1	Gobierno corporativo	Governance	Corporate Social Responsibility Report 2014	AirFrance-KLM	<a href="http://asp.zone-secure.net/v2/index.jsp?id=2272/2921/56473">http://asp.zone-secure.net/v2/index.jsp?id=2272/2921/56473</a>	16-22
		Nuestro Compromiso con los accionistas	Informe de Responsabilidad Social & Sostenibilidad 2014	Avianca	<a href="http://www.avianca.com/es/./informe-de-sostenibilidad-avianca-2014.pdf">www.avianca.com/es/./informe-de-sostenibilidad-avianca-2014.pdf</a>	25-31
		Gobierno corporativo	Comunicación del progreso 2014	Copa Airlines	<a href="http://www.copaair.com/sites/CC/interactive-library/lp-RSE/COP-Copa%20Airlines-2014-Publicado-COPA.PDF">http://www.copaair.com/sites/CC/interactive-library/lp-RSE/COP-Copa%20Airlines-2014-Publicado-COPA.PDF</a>	31-33
		Governance	Experience makes for a stronger tailwind 2013 Corporate responsibility report	Delta Airlines	<a href="http://www.delta.com/content/dam/delta-www/about-delta/corporate-responsibility/2013-dl-corp-resp-rpt.pdf">http://www.delta.com/content/dam/delta-www/about-delta/corporate-responsibility/2013-dl-corp-resp-rpt.pdf</a>	5-8
		Accionistas e instituciones	Informe de Responsabilidad Corporativa 2014	Iberia	<a href="http://grupo.iberia.com/content/GrupoIberia/RSC/RSC%20en%20Iberia/RSC%20Iberia%202014%20BAJA.pdf">http://grupo.iberia.com/content/GrupoIberia/RSC/RSC%20en%20Iberia/RSC%20Iberia%202014%20BAJA.pdf</a>	57-61
		Government/policy	Corporate Responsibility Report 2014	United	<a href="http://crreport.united.com/our-business/government-policy">http://crreport.united.com/our-business/government-policy</a>	link
12.2	Derechos Humanos	Nuestro compromiso con nuestros socios estratégicos	Informe de Responsabilidad Social & Sostenibilidad 2014	Avianca	<a href="http://www.avianca.com/es/./informe-de-sostenibilidad-avianca-2014.pdf">www.avianca.com/es/./informe-de-sostenibilidad-avianca-2014.pdf</a>	64-65
		Ámbito social	Comunicación del progreso 2014	Copa Airlines	<a href="http://www.copaair.com/sites/CC/interactive-library/lp-RSE/COP-Copa%20Airlines-2014-Publicado-COPA.PDF">http://www.copaair.com/sites/CC/interactive-library/lp-RSE/COP-Copa%20Airlines-2014-Publicado-COPA.PDF</a>	42-49

		Human Rights	Experience makes for a stronger tailwind 2013 Corporate responsibility report	Delta Airlines	<a href="http://www.delta.com/content/dam/delta-www/about-delta/corporate-responsibility/2013-dl-corp-resp-rpt.pdf">http://www.delta.com/content/dam/delta-www/about-delta/corporate-responsibility/2013-dl-corp-resp-rpt.pdf</a>	35-36
		La Responsabilidad Social en Iberia	Informe de Responsabilidad Corporativa 2014	Iberia	<a href="http://grupo.iberia.com/content/GrupoIberia/RSC/RSC%20en%20Iberia/RSC%20Iberia%202014%20BAJA.pdf">http://grupo.iberia.com/content/GrupoIberia/RSC/RSC%20en%20Iberia/RSC%20Iberia%202014%20BAJA.pdf</a>	20-23
12.3	Prácticas laborales	Nuestros Empleados	AVANCES en Responsabilidad Social 2013 - 2014	Aeromexico	<a href="https://aeromexico.com/mx/descarga/responsabilidad-social/Informe_RSC_29_mayo.pdf">https://aeromexico.com/mx/descarga/responsabilidad-social/Informe_RSC_29_mayo.pdf</a>	25-32
		Responsible Human Resources	Corporate Social Responsibility Report 2014	AirFrance-KLM	<a href="http://asp.zone-secure.net/v2/index.jsp?id=2272/2921/56473">http://asp.zone-secure.net/v2/index.jsp?id=2272/2921/56473</a>	52-61
		Our people	Corporate responsibility 2014 report	American Airlines	<a href="https://www.americanairlines.cn/i18n/aboutUs/corporateResponsibility/our-people.jsp">https://www.americanairlines.cn/i18n/aboutUs/corporateResponsibility/our-people.jsp</a>	link
		Nuestro Compromiso con el Talento Humano	Informe de Responsabilidad Social & Sostenibilidad 2014	Avianca	<a href="http://www.avianca.com/es/.../informe-de-sostenibilidad-avianca-2014.pdf">www.avianca.com/es/.../informe-de-sostenibilidad-avianca-2014.pdf</a>	94-110
		Prácticas Laborales	Comunicación del progreso 2014	Copa Airlines	<a href="http://www.copaair.com/sites/CC/interactive-library/lp-RSE/COP-Copa%20Airlines-2014-Publicado-COPA.PDF">http://www.copaair.com/sites/CC/interactive-library/lp-RSE/COP-Copa%20Airlines-2014-Publicado-COPA.PDF</a>	46-61
		Employees	Experience makes for a stronger tailwind 2013 Corporate responsibility report	Delta Airlines	<a href="http://www.delta.com/content/dam/delta-www/about-delta/corporate-responsibility/2013-dl-corp-resp-rpt.pdf">http://www.delta.com/content/dam/delta-www/about-delta/corporate-responsibility/2013-dl-corp-resp-rpt.pdf</a>	33-44
		Empleados	Informe de Responsabilidad Corporativa 2014	Iberia	<a href="http://grupo.iberia.com/content/GrupoIberia/RSC/RSC%20en%20Iberia/RSC%20Iberia%202014%20BAJA.pdf">http://grupo.iberia.com/content/GrupoIberia/RSC/RSC%20en%20Iberia/RSC%20Iberia%202014%20BAJA.pdf</a>	62-88

		Nuestros colaboradores	Reporte de Sostenibilidad 2014	LATAM	<a href="http://www.lan.com/upload/pdf/2014-reporte-sostenibilidad-latam.pdf">http://www.lan.com/upload/pdf/2014-reporte-sostenibilidad-latam.pdf</a>	46-52
		Our employees	Corporate Responsibility Report 2014	United	<a href="http://crreport.united.com/people/our-employees">http://crreport.united.com/people/our-employees</a>	link
12.4	Medio Ambiente	La Sustentabilidad en Aeroméxico	AVANCES en Responsabilidad Social 2013 - 2014	Aeromexico	<a href="https://aeromexico.com/mx/descarga/responsabilidad-social/Informe_RSC_29_mayo.pdf">https://aeromexico.com/mx/descarga/responsabilidad-social/Informe_RSC_29_mayo.pdf</a>	12-22
		Nuestro Compromiso con el Medio Ambiente	Informe de Responsabilidad Social & Sostenibilidad 2014	Avianca	<a href="http://www.avianca.com/es/.../informe-de-sostenibilidad-avianca-2014.pdf">www.avianca.com/es/.../informe-de-sostenibilidad-avianca-2014.pdf</a>	68-91
		Medio Ambiente	Informe de Responsabilidad Corporativa 2014	Iberia	<a href="http://grupo.iberia.com/content/GrupoIberia/RSC/RSC%20en%20Iberia/RSC%20Iberia%202014%20BAJA.pdf">http://grupo.iberia.com/content/GrupoIberia/RSC/RSC%20en%20Iberia/RSC%20Iberia%202014%20BAJA.pdf</a>	28-42
		Environment	Experience makes for a stronger tailwind 2013 Corporate responsibility report	Delta Airlines	<a href="http://www.delta.com/content/dam/delta-www/about-delta/corporate-responsibility/2013-dl-corp-resp-rpt.pdf">http://www.delta.com/content/dam/delta-www/about-delta/corporate-responsibility/2013-dl-corp-resp-rpt.pdf</a>	9-21
		Comprometidos con nuestro desempeño ambiental	Comunicación del progreso 2014	Copa Airlines	<a href="http://www.copaair.com/sites/CC/interactive-library/lp-RSE/COP-Copa%20Airlines-2014-Publicado-COPA.PDF">http://www.copaair.com/sites/CC/interactive-library/lp-RSE/COP-Copa%20Airlines-2014-Publicado-COPA.PDF</a>	80-87
		Medio Ambiente	Reporte de Sostenibilidad 2014	LATAM	<a href="http://www.lan.com/upload/pdf/2014-reporte-sostenibilidad-latam.pdf">http://www.lan.com/upload/pdf/2014-reporte-sostenibilidad-latam.pdf</a>	28-36
		Environment	Corporate Social Responsibility Report 2014	AirFrance-KLM	<a href="http://asp.zone-secure.net/v2/index.jsp?id=2272/2921/56473">http://asp.zone-secure.net/v2/index.jsp?id=2272/2921/56473</a>	22-39
		Environment Setting the bar for sustainability	Corporate responsibility 2014 report	American Airlines	<a href="https://www.americanairlines.cn/i18n/aboutUs/corporateResponsibility/environment.jsp">https://www.americanairlines.cn/i18n/aboutUs/corporateResponsibility/environment.jsp</a>	link

		Environment eco-skies-sustainability-commitment	Corporate Responsibility Report 2014	United	<a href="http://crreport.united.com/environment/eco-skies-sustainability-commitment">http://crreport.united.com/environment/eco-skies-sustainability-commitment</a>	link
		Environment fuel-efficiency	Corporate Responsibility Report 2014	United	<a href="http://crreport.united.com/environment/fuel-efficiency">http://crreport.united.com/environment/fuel-efficiency</a>	link
		Environment alternative-fuels	Corporate Responsibility Report 2014	United	<a href="http://crreport.united.com/environment/alternative-fuels">http://crreport.united.com/environment/alternative-fuels</a>	link
		environment/sustainable-products	Corporate Responsibility Report 2014	United	<a href="http://crreport.united.com/environment/sustainable-products">http://crreport.united.com/environment/sustainable-products</a>	link
12.5	Prácticas justas de operación	Comportamiento Ético	AVANCES en Responsabilidad Social 2013 - 2014	Aeromexico	<a href="https://aeromexico.com/mx/descarga/responsabilidad-social/Informe_RSC_29_mayo.pdf">https://aeromexico.com/mx/descarga/responsabilidad-social/Informe_RSC_29_mayo.pdf</a>	31-32
		Política Anticorrupción	Informe de Responsabilidad Social & Sostenibilidad 2014	Avianca	<a href="http://www.avianca.com/es/.../informe-de-sostenibilidad-avianca-2014.pdf">www.avianca.com/es/.../informe-de-sostenibilidad-avianca-2014.pdf</a>	24-25
		Cumplimiento Normativo, Riesgos Corporativos y RSC	Informe de Responsabilidad Corporativa 2014	Iberia	<a href="http://grupo.iberia.com/content/GrupoIberia/RSC/RSC%20en%20Iberia/RSC%20Iberia%202014%20BAJA.pdf">http://grupo.iberia.com/content/GrupoIberia/RSC/RSC%20en%20Iberia/RSC%20Iberia%202014%20BAJA.pdf</a>	16-21
		Ethics and compliance	Corporate Responsibility Report 2014	United	<a href="http://crreport.united.com/about-united/ethics-and-compliance">http://crreport.united.com/about-united/ethics-and-compliance</a>	link
		Comportamiento Ético	Resorte de Sostenibilidad 2014	LATAM	<a href="http://www.lan.com/upload/pdf/2014-reporte-sostenibilidad-latam.pdf">http://www.lan.com/upload/pdf/2014-reporte-sostenibilidad-latam.pdf</a>	16
		Supply Chain	Experience makes for a stronger tailwind 2013 Corporate responsibility report	Delta Airlines	<a href="http://www.delta.com/content/dam/delta-www/about-delta/corporate-responsibility/2013-dl-corp-resp-rpt.pdf">http://www.delta.com/content/dam/delta-www/about-delta/corporate-responsibility/2013-dl-corp-resp-rpt.pdf</a>	29-31
		Nuestro compromiso con las prácticas Anticorrupción / Transparencia	Comunicación del progreso 2014	Copa Airlines	<a href="http://www.copaair.com/sites/CC/interactive-library/lp-RSE/COP-Copa%20Airlines-2014-Publicado-COPA.PDF">http://www.copaair.com/sites/CC/interactive-library/lp-RSE/COP-Copa%20Airlines-2014-Publicado-COPA.PDF</a>	77-78

		Ethics	Corporate Social Responsibility Report 2014	AirFrance-KLM	<a href="http://asp.zone-secure.net/v2/index.jsp?id=2272/2921/56473">http://asp.zone-secure.net/v2/index.jsp?id=2272/2921/56473</a>	20
12.6	Asuntos de consumidores	Nuestros Clientes	AVANCES en Responsabilidad Social 2013 - 2014	Aeromexico	<a href="https://aeromexico.com/mx/descarga/responsabilidad-social/Informe_RSC_29_mayo.pdf">https://aeromexico.com/mx/descarga/responsabilidad-social/Informe_RSC_29_mayo.pdf</a>	33-35
		Nuestro Compromiso con la Generación de Valor	Informe de Responsabilidad Social & Sostenibilidad 2014	Avianca	<a href="http://www.avianca.com/es/.../informe-de-sostenibilidad-avianca-2014.pdf">www.avianca.com/es/.../informe-de-sostenibilidad-avianca-2014.pdf</a>	34-57
		Cientes	Informe de Responsabilidad Corporativa 2014	Iberia	<a href="http://grupo.iberia.com/content/GrupoIberia/RSC/RSC%20en%20Iberia/RSC%20Iberia%202014%20BAJA.pdf">http://grupo.iberia.com/content/GrupoIberia/RSC/RSC%20en%20Iberia/RSC%20Iberia%202014%20BAJA.pdf</a>	44-53
		Customers	Experience makes for a stronger tailwind 2013 Corporate responsibility report	Delta Airlines	<a href="http://www.delta.com/content/dam/delta-www/about-delta/corporate-responsibility/2013-dl-corp-resp-rpt.pdf">http://www.delta.com/content/dam/delta-www/about-delta/corporate-responsibility/2013-dl-corp-resp-rpt.pdf</a>	43-53
		Nuestro compromiso con el cliente	Comunicación del progreso 2014	Copa Airlines	<a href="http://www.copaair.com/sites/CC/interactive-library/lp-RSE/COP-Copa%20Airlines-2014-Publicado-COPA.PDF">http://www.copaair.com/sites/CC/interactive-library/lp-RSE/COP-Copa%20Airlines-2014-Publicado-COPA.PDF</a>	59-69
		Sustainability in the customer experience	Corporate Social Responsibility Report 2014	AirFrance-KLM	<a href="http://asp.zone-secure.net/v2/index.jsp?id=2272/2921/56473">http://asp.zone-secure.net/v2/index.jsp?id=2272/2921/56473</a>	40-51
		Customer experience	Corporate responsibility 2014 report	American Airlines	<a href="https://www.americanairlines.cn/i18n/aboutUs/corporateResponsibility/our-customers.jsp">https://www.americanairlines.cn/i18n/aboutUs/corporateResponsibility/our-customers.jsp</a>	link
		Cientes	Resporte de Sostenibilidad 2014	LATAM	<a href="http://www.lan.com/upload/pdf/2014-reporte-sostenibilidad-latam.pdf">http://www.lan.com/upload/pdf/2014-reporte-sostenibilidad-latam.pdf</a>	23-26
		Our-business	Corporate Responsibility Report 2014	United	<a href="http://crreport.united.com/our-business/safety">http://crreport.united.com/our-business/safety</a>	link

12.7	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Comunidad	AVANCES en Responsabilidad Social 2013 - 2014	Aeromexico	<a href="https://aeromexico.com/mx/descarga/responsabilidad-social/Informe_RSC_29_mayo.pdf">https://aeromexico.com/mx/descarga/responsabilidad-social/Informe_RSC_29_mayo.pdf</a>	18
		Nuestro Compromiso con el Desarrollo Social	Informe de Responsabilidad Social & Sostenibilidad 2014	Avianca	<a href="http://www.avianca.com/es/.../informe-de-sostenibilidad-avianca-2014.pdf">www.avianca.com/es/.../informe-de-sostenibilidad-avianca-2014.pdf</a>	122-139
		Sociedad	Informe de Responsabilidad Corporativa 2014	Iberia	<a href="http://grupo.iberia.com/content/GrupoIberia/RSC/RSC%20en%20Iberia/RSC%20Iberia%202014%20BAJA.pdf">http://grupo.iberia.com/content/GrupoIberia/RSC/RSC%20en%20Iberia/RSC%20Iberia%202014%20BAJA.pdf</a>	89-95
		Community	Experience makes for a stronger tailwind 2013 Corporate responsibility report	Delta Airlines	<a href="http://www.delta.com/content/dam/delta-www/about-delta/corporate-responsibility/2013-dl-corp-resp-rpt.pdf">http://www.delta.com/content/dam/delta-www/about-delta/corporate-responsibility/2013-dl-corp-resp-rpt.pdf</a>	22-28
		Sociedad	Comunicación del progreso 2014	Copa Airlines	<a href="http://www.copaair.com/sites/CC/interactive-library/lp-RSE/COP-Copa%20Airlines-2014-Publicado-COPA.PDF">http://www.copaair.com/sites/CC/interactive-library/lp-RSE/COP-Copa%20Airlines-2014-Publicado-COPA.PDF</a>	70-76
		Sociedad	Reporte de Sostenibilidad 2014	LATAM	<a href="http://www.lan.com/upload/pdf/2014-reporte-sostenibilidad-latam.pdf">http://www.lan.com/upload/pdf/2014-reporte-sostenibilidad-latam.pdf</a>	37-45
		Local Development	Corporate Social Responsibility Report 2014	AirFrance-KLM	<a href="http://asp.zone-secure.net/v2/index.jsp?id=2272/2921/56473">http://asp.zone-secure.net/v2/index.jsp?id=2272/2921/56473</a>	62-71
		Our community	Corporate Responsibility Report 2014	United	<a href="http://crreport.united.com/people/our-community">http://crreport.united.com/people/our-community</a>	link

**Elaboración Propia**