

Artículo de tesis

Identificación de preferencias para un programa de formación en competencias para auditores ambientales y sociales en una empresa certificadora internacional

José Gabriel Rosales García (Autor)¹, María Gabriela Dueñas Flor (Tutor)², David Jaramillo Paredes (Lector) y Alfonsina Isabel Rodríguez Vásconez (Lector)^{2,*}

¹ Universidad Internacional SEK; jose.rosales@uisek.edu.ec

² Universidad Internacional SEK; ; gabriela.duenas@uisek.edu.ec

³ Universidad Internacional SEK; david.jaramillo@uisek.edu.ec

⁴ Universidad Internacional SEK; alfonsina.rodriguez@uisek.edu.ec;

* Autor de Correspondencia: alfonsina.rodriguez@uisek.edu.ec; +593 987396440

Resumen: La presente investigación, busca identificar las condiciones y características necesarias para diseñar un programa de formación dirigido a auditores de una empresa certificadora internacional que requiere fortalecer los conocimientos, habilidades y destrezas de sus profesionales para generar mayor credibilidad a la realización de auditorías de cumplimiento social, obteniendo la certificación de la Asociación de Auditores Sociales Profesionales APSCA al completar tres auditorías de cumplimiento social y aprobando exámenes en tres partes, que verifican en parte I: Código de ética, derechos humanos y prevención de riesgos laborales; parte II: Caso práctico de revisión de horarios, sueldos y beneficios con leyes ficticias y parte III: Entrevistas. Una vez aprobados los exámenes, los auditores certificados deden completar cuarenta y ocho horas anuales de Desarrollo Profesional entre formaciones y días de auditoría. Sólo 5% de los encuestados han obtenido la certificación, 64% a desertado el proceso y 100% ha tenido que tomar los exámenes más de una vez para aprobarlos. Se buscará un enfoque de formación con base en características sociodemográficas, condiciones de aprendizaje y formas preferidas de recibir materiales didácticos, ya que “los programas de estudio aseguran que los empleados en diferentes niveles y en diferentes grupos de trabajo obtengan la capacitación exacta que necesitan, a diferencia de un enfoque impredecible” (Kirkpatrick, 2005). El estudio se realizó mediante una encuesta enviada a cien (100) auditores obteniendo treinta y ocho (38) respuestas considerando una muestra aleatoria no probabilística de los diferentes países donde opera la empresa. Con este método se encontró que 30% de los encuestados prefiere material en forma de videos, 24% en infografías y 36% con presentaciones en vivo con un instructor; el 60,52% busca el apoyo para su desarrollo profesional con la ayuda de mentores. Se concluye que se prefiere un estilo lúdico con uso de aula virtual y mentores.

Palabras clave:

APSCA: Association of Professional Social Compliance Auditors - Asociación de Auditores Profesionales de Cumplimiento Social

Auditoría: “Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener *pruebas objetivas* y evaluarlas objetivamente para determinar el grado de cumplimiento de los *criterios de auditoría*”. (ISO, 2018, p1)

Auditor: Una persona o empresa contratada como contratista para realizar tareas específicas de auditoría como parte de un servicio o proyecto general. “Persona que realiza una auditoría”. (ISO, 2018, p4)

Cumplimiento social: “Son una herramienta importante para promover los derechos laborales y las condiciones de trabajo para los trabajadores a nivel mundial.” (APSCA, 2019, p3)

Código de ética: “Acuerdo normativo de la industria que debe ejecutarse en relación con todos los servicios de cumplimiento social y que señala los requisitos clave del programa de integridad de la Empresa Miembro y la obligación de denunciar solicitudes u ofertas de soborno.” (APSCA, 2020, p3)

Desarrollo profesional continuo: “Es el mantenimiento continuado y el desarrollo ulterior de la base de conocimientos y de las habilidades pertinentes necesarias para realizar auditorías de cumplimiento social de forma eficaz y profesional”. (APSCA, 2021, p1)

Competencias: “Capacidad de aplicar los conocimientos y las habilidades para lograr los resultados previstos.” (ISO, 2018, p6)

Abstract: This research seeks to identify the conditions and characteristics necessary to design a training program aimed at auditors of an international certifying company that needs to strengthen the knowledge, skills and abilities of its professionals to generate

greater credibility in conducting social compliance audits, obtaining certification from the Association of Professional Social Compliance Auditors-APSCA by completing three social compliance audits and passing exams in three parts, which verify in part I: Code of ethics, human rights, and occupational risk prevention; part II: A case study of review of schedules, salaries and benefits with fictitious laws; and part III: Interviews. After passing the exams, certified auditors must complete forty-eight hours of annual Professional Development between training and audit days. Only 5% of respondents have obtained certification, 64% have dropped out of the process and 100% have had to take the exams more than once to pass. A training approach will be sought based on sociodemographic characteristics, learning conditions and preferred ways of receiving training materials, since "curricula ensure that employees at different levels and in different work groups get the exact training they need, as opposed to an unpredictable approach" (Kirkpatrick, 2005). The study was conducted through a survey sent to one hundred (100) auditors obtaining thirty-eight (38) responses considering a non-probabilistic random sample from the different countries where the company operates. With this method it was found that 30% of the respondents prefer material in the form of videos, 24% in infographics and 36% with live presentations with an instructor; 60.52% seek support for their professional development with the help of mentors. It is concluded that a playful style is preferred with the use of a virtual classroom and mentors.

Keywords:

APSCA: Association of Professional Social Compliance Auditors.

Audit: systematic, independent, documented process for obtaining objective evidence and evaluating it objectively to determine the degree of compliance with audit criteria (ISO, 2018, p13).

Auditor: A person or company hired as a contractor to perform specific auditing tasks as part of an overall service or project. Person performing an audit (ISO, 2018, p4).

Social compliance: This is an important tool to promote labor rights and working conditions for workers, globally. (APSCA, 2019, p3)

Code of Ethics: "Industry standard agreement to be executed in connection with all social compliance services that outlines the key requirements of the Member Company's integrity program and the obligation to report bribery solicitations or offers." (APSCA, 2020, p3)

Continuous Professional Development: "Is the continued maintenance and further development of the knowledge base and relevant skills needed to perform social compliance audits effectively in a professional manner." (APSCA, 2021, p1)

Competencies: "Ability to apply knowledge and skills to achieve intended results." (ISO, 2018, p6)

1. Introducción

Con el presente estudio se pretende encontrar las condiciones y características necesarias del material a utilizar al implementar un plan de formación "para brindar mayor credibilidad a la realización de auditorías de cumplimiento social, con la misión de mejorar el profesionalismo, consistencia y credibilidad de los auditores y organizaciones que realizan auditorías independientes de cumplimiento social" (APSCA, 2022) conforme lo establecido por las firmas auditoras Bureau Veritas, ELEVATE, Intertek, SGS, Arche advisors, RINA, entre otras que fundaron la iniciativa dirigida por profesionales de formar la Asociación de Auditores Profesionales en Cumplimiento Social (APSCA-por sus siglas en inglés).

La responsabilidad sobre grandes cantidades de personas en las decisiones de los auditores y los altos costos financieros que puede tener la implementación de condiciones laborales justas hace que se busque ciertas competencias para los auditores que son descritas en los marcos de referencia de la asociación. Como puntos de partida para afiliarse, los auditores deben completar tres (3) días de auditorías sociales reconocidos y tres (3) exámenes que se deben aprobar para poder ser considerado como auditor certificado por la asociación (CSCA).

Es responsabilidad de las firmas miembros de APSCA verificar que los auditores cumplen con las competencias y aprueben los exámenes que se plantean en tres partes:

Parte I: Preguntas de opción múltiple sobre el código de ética, derechos humanos, prevención de riesgos laborales

Parte II: Análisis de un caso práctico de revisión de registros de horarios, beneficios y pago en base a leyes ficticias.

Parte III: Entrevista a trabajadores o representantes de la empresa en base a leyes ficticias.

A parte del seguimiento para la aprobación de los exámenes hay que considerar el requerimiento de completar cuarenta y ocho (48) horas anuales de Desarrollo Profesional Continuo (CPD – por sus siglas en inglés) que debe ser repartido en diez y seis (16) horas de formación por proveedores reconocidos por APSCA, diez y seis (16) horas de entrenamiento por las empresas certificadoras y diez y seis (16) horas de auditoría social aprobada.

El plan de formación es un conjunto de técnicas y herramientas de difusión de material educativo para actualizar y renovar competencias y conocimientos enfocado en que “los programas de estudio aseguran que los empleados en diferentes niveles y en diferentes grupos de trabajo obtengan la capacitación exacta que necesitan, a diferencia de un enfoque impredecible.” (Kirkpatrick, 2005)

“Para ayudarles a tener éxito, los auditores deben contar con las condiciones de trabajo y el apoyo y desarrollo continuos necesarios para mantener un alto nivel de calidad” (APSCA, 2020, p3) por lo que es fundamental conocer cuales son las condiciones favorables para lograr este desarrollo.

Según Somogy, “los cambios en la estructura ocupacional de la sociedad en un momento determinado influyen en la trayectoria profesional de una persona y su estatus ocupacional” (Somogyi, 2020). Esto despierta en los colaboradores las expectativas de formación y desarrollo profesional enfocadas al área en la que se están empleando para encontrar diferentes fuentes de aprendizaje.

La inclusión de elementos de juegos en las plataformas de trabajo y enseñanza como puntos, insignias, tableros de objetivos, definición de misiones, etc. deben tomar más participación en el trabajo diario para motivar a los colaboradores a buscar entrenamientos que les puedan servir en el desarrollo de sus actividades. “Más allá de los puntos, insignias y tablas de clasificación, la investigación dispersa sugiere que los elementos del juego menos estudiados, como el desafío, la narrativa y la inmersión, entre otros, también tienen potencial para mejorar el diseño del entrenamiento” (Armstrong, 2018, p5).

El desarrollo de la tecnología y el acceso a la información permite tener a disposición dispositivos y objetos virtuales de aprendizaje que, en conjunto con técnicas pedagógicas, educación lúdica (gamificación) y motivación de los colaboradores buscan establecer en las organizaciones los ambientes de formación idóneos que se ajusten a las capacidades de aprendizaje.

Actualmente se tiene un bajo porcentaje de éxito de nuestros auditores para aprobar los exámenes y para completar los días de auditorías que les permitan ser asociados. Para desarrollar las competencias de los auditores en base al código de conducta y marco de referencia, la formación se tiene que enfocar en el desarrollo de la ética profesional, la confidencialidad de la información, el manejo de entrevistas a trabajadores, la redacción de no-conformidades, la triangulación de la evidencia y los procedimientos de auditoría, en base a lo definido por los criterios de ISO 19011.

Los requerimientos sobre la evaluación de estos criterios por parte de la asociación APSCA son recientes por lo que no se encuentran artículos específicos sobre el desarrollo de las competencias necesarias para hacer auditorías de cumplimiento social. Con los exámenes se plantea reforzar la capacidad de verificar el cumplimiento de leyes laborales no específicas en situaciones ficticias, similares a las que se pueden encontrar durante la realización de una auditoría en terreno. Esto implica que se tiene la oportunidad de desarrollar un programa que permita la formación, el desarrollo y la verificación de competencias para los auditores con un objetivo de carrera para llegar a ser certificados por la asociación. Al no haber investigaciones sobre el tema, la revisión se centrará en las técnicas que se pueden desarrollar con los resultados “dado que el número de respuestas potencialmente correctas se utiliza como índice del pensamiento divergente.” (Simon, 2004, p433)

Para conocer el punto de partida se desarrolló una evaluación de las necesidades de los auditores sobre los esfuerzos en el desarrollo de las competencias ya que sin ella “los formadores corren el riesgo de desarrollar y entregar programas de capacitaciones que no soportan las necesidades de la organización” (McGoldrick, 2016) para lo que se propuso el envío de una encuesta a los auditores más activos dentro de la organización para que brinden la información de esa manera obtener una base de datos.

Con el fin de incrementar el compromiso de los auditores a seguir las capacitaciones, se busca mejorar la experiencia de aprendizaje y adaptarla a los cortos tiempos disponibles. Para alcanzar los propósitos de la empresa, el éxito del desarrollo profesional es el grado en que se adquiere y utiliza el conocimiento que la organización desea que tenga. “Si las organizaciones están preocupadas por el compromiso y la experiencia de los empleados, es importante permitirles aprender en sus dispositivos personales. Las organizaciones necesitan tener plataformas de aprendizaje que faciliten la entrega en dispositivos móviles.” (HR Research Institute, 2020).

El objetivo es poder motivar a los auditores a que revisen los materiales que estarán a disposición en cualquier momento y en cualquier lugar, a los que deberían tener acceso mediante notificaciones a sus dispositivos, y de manera

lúdica puedan revisar el material y obtener recompensas virtuales por completar los módulos. Se buscará que el material para la formación de los auditores tome en cuenta todos los tipos de aprendizaje identificados y sus preferencias.

2. Materiales y Métodos

Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal a través de un cuestionario levantado a la población de 100 auditores contratistas, lo que se considera una muestra aleatoria no probabilística en base a las respuestas obtenidas de la certificadora internacional.

Se obtuvieron un total de 38 respuestas de los 100 correos contactados entre los que se puede considerar que también hay auditores que están inactivos o que no recibieron el cuestionario por diversos motivos (e.g. correo a spam, perdidos en la bandeja).

Para realizar esta línea de base se ha determinado la utilización de un método de encuesta semiestructurada con corte transversal que incluye dos secciones, una sociodemográfica, otra de necesidades de formación ya que “no podemos realizar una investigación sin ningún método, porque procederíamos de forma desorganizada y sería difícil conseguir el fin propuesto” (Tourrián, 2006).

Las preguntas planteadas buscan poder determinar las formas de aprendizaje predominantes para las cuales se desarrollará el material que estará disponible para los auditores. “Las personas de alto crecimiento que adoptan nuevos aprendizajes hacen que la organización sea más inteligente y contribuyen a su crecimiento, pero no pueden hacerlo solos” (Johnson, 2019) para lo que se planteará el establecimiento de un ecosistema de aprendizaje que brinde las herramientas que motiven al auditor a revisar los materiales ante cualquier duda, estableciendo una fuente de consulta lúdica y no tan formal.

Para dar seguimiento a la línea de base se puede considerar analizar los resultados de superación del examen de APSCA y la capacidad de inclusión de nuevos auditores. En base a los resultados se concluye que 13% de los auditores tienen aprendizajes kinestésicos, 20% auditivo y 47% visual. De los encuestados un 30% mencionó preferir que el material les esté disponible mediante videos en sus dispositivos móviles, un 24% mediante infografías y 36% por presentaciones en vivo con instructor.

Luego de la aplicación de la metodología será interesante medir la mejora en la superación de los exámenes de APSCA y la capacidad de incluir nuevos miembros.

3. Resultados

La presentación del cuestionario despertó mucho interés entre los auditores y se obtuvieron más respuestas de las esperadas, acompañadas de comentarios positivos con amplias expectativas sobre el material que se puede presentar para apoyar a los auditores en el desarrollo sus planes de carrera. Respondieron 24 hombres y 14 mujeres.

Se obtuvieron respuestas de varios países e idiomas con predominancia de los auditores mexicanos con la distribución de 10 de México, 7 de Costa de Marfil, 2 de Ecuador, 2 de India, 2 de Chile, 2 de Colombia, 2 de Costa Rica, 1 de El Salvador, 1 de Etiopía, 1 de Alemania, 1 de Guatemala, 1 de Estados Unidos, 1 de Brasil, 1 de Kenia, 1 de Holanda, 1 de Nigeria, 1 de Paraguay y 1 de Filipinas.

La formación académica del 31,57% es agronomía, 23,68% ciencias ambientales y 44,73% en materias no relacionadas. Con esto podemos identificar que no está trazado en específico el camino de los auditores sociales con base en ciencias humanistas y llama la atención que agronomía y ciencias ambientales sean la mayoría, de los cuales el 50% son ingenieros, 42,10% con maestría y 5,26% con doctorado.

El idioma mayoritario de los auditores incluidos es español para 21 de ellos, seguido de 4 de francés y finalmente 1 en cada uno de portugués, holandés, amharic, filipino y otros; con competencia laboral en inglés un 76,31% que se siente cómodo recibiendo capacitaciones en diferentes idiomas y prefieren que se pueda hacer en inglés.

En la experiencia profesional 17 superan los 500 días de auditoría y 10 tiene entre los 100 y 500 días de auditoría. Sin embargo, la dificultad está en que no todos estos días pueden ser reconocidos por APSCA como días de auditorías sociales, ya que se requiere que estos días sean previamente aprobados y registrados por APSCA para ser tomados en cuenta. Aunque varias certificaciones tienen componentes sociales y entrevistas a trabajadores, no cuentan con la aprobación de APSCA por ser consideradas sólo como auditorías ambientales.

Sólo 12 de los 38 auditores que respondieron están afiliados a APSCA y de estos solo el 5% son certificados como Auditores Sociales Profesionales.

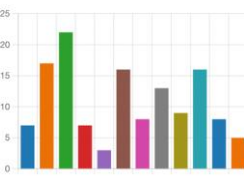
Es una buena práctica que los auditores reciban anualmente auditorías de testigo o de sombra para evaluar en sitio sus competencias, sin embargo, solo un 57,89% las ha recibido hace un año, 10,52% hace 3 años y 18,42% hace más de 4 años o no han recibido.

La mayoría de los auditores están acreditados en varios estándares siendo los principales para el estándar Fair Trade USA con 47,36% y 23,68% SMETA.

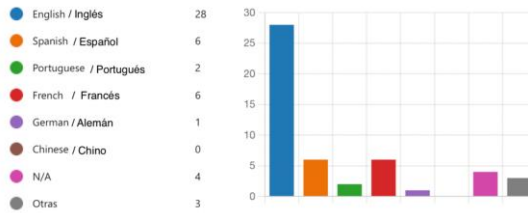
La condición más importante considerada para ser auditor es la experiencia práctica en auditorías, la competencia más apreciada es la ética y la calificación que sienten más presente es la formación continua.



TEMAS PARA CAPACITACIONES



COMPETENCIA EN IDIOMAS



El interés en temas para recibir capacitaciones más seleccionado fue en Leyes Laborales con 22 votos, Prevención de Riesgos Laborales con 17 votos y manejo de situaciones difíciles con 16 votos.

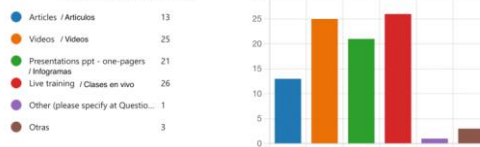
Las capacidades de mentor que los auditores esperan del organismo de certificación son la presentación de retroalimentación correctiva en 28,94%, desarrollo de capacidades 23,68% y que abra puertas profesionales con 15,78%. 60,52% de los auditores buscan que el apoyo para su desarrollo profesional sea con la ayuda de un mentor.

Los medios de comunicación preferidos son Whatsapp, correo electrónico y teléfono.

Una gran parte de los encuestados prefiere que el material compartido se a través de videos con 25 votos por este medio, 13 votos para artículos y 21 votos para infografías. Lo que predominó fue la preferencia de clases en vivo con 26 votos para que se incluya clases sincrónicas con participación de un facilitador.

El 55,26% de los que respondieron la encuesta prefieren las horas en contacto con entrenadores con uso de aula virtual y 7,89% en contacto con entrenadores sin uso de aula virtual. 47,46% dispondrían de 8-10 horas para clases sincrónicas o asincrónicas por mes, 36,84% 10-15 horas, 7,89% 1-7 horas. Al 81,57% les gustaría tener supervisión y guía en técnicas de auditoría con horas de práctica.

TIPO DE MATERIAL PREFERIDO



39,47% de los auditores dispondrían de un presupuesto semestral de \$200-500 USD para capacitaciones, 34,21% \$100-200 USD y 26,31% \$500 a \$1000 USD.

4. Discusión

La mayoría de los auditores son hombres entre 30 y 60 años, con formación profesional en agronomía o temas ambientales. Cada vez se están incorporando más mujeres a este tipo de trabajos, pero los viajes y los horarios impredecibles dificulta su permanencia como auditores.

La mayor parte de los auditores y proyectos de la empresa certificadora están en México y Latino América, pero la presencia en Costa de Marfil también es importante por lo que los materiales y formaciones deberán desarrollarse en español, francés e inglés.

Un bajo porcentaje de auditores está certificado en APSCA por lo que será importante la guía que se les pueda dar al momento de presentar los exámenes y, posteriormente, desarrollar el requerimiento del Desarrollo Profesional Continuo (CPD). La intención sería basar los criterios en lo definido por Kirkpatrick que afirma que "si los componentes de una formación formal son bien desarrollados y ejecutados es muy probable que habrá un buen nivel de aprendizaje" (Kirkpatrick, 2016, p38)

Las auditorías de testigo son también un momento importante para desarrollar los lazos de mentor que son apreciados por los auditores con la retroalimentación constructiva sobre el desarrollo de sus capacidades ya que "cuando el conocimiento se combina con la experiencia, la habilidad para predecir comportamiento es incrementada dramáticamente" (Kirkpatrick, 2016, p240).

Las auditorías de cumplimiento social de Comercio Justo – FTUSA y de Comercio Ético de SEDEX – SMETA cada vez más requieren auditores certificados en APSCA por lo que es preocupante que sólo 5% de los encuestados estén certificados. Se debe fortalecer el proceso de formación y desarrollo hacia la certificación.

La importancia del compartimiento ético es una competencia fundamental para reforzar con material por correo electrónico, en los grupos de WhatsApp y en las formaciones en vivo.

El tema más requerido de formación continua es sobre las legislaciones laborales que son cambiantes y forman la base de los requerimientos evaluados durante las auditorías de cumplimiento social y ambiental. Por otra parte, las mismas se hacen en diferentes países por los auditores por lo que el seguimiento de esta competencia básica es muy importante y brindarles las herramientas de actualización para mantener la credibilidad en los resultados.

El material preferido que se debe desarrollar son videos que reforzarán las clases en vivo con los entrenadores.

El presupuesto semestral de los auditores para la formación es bajo por lo que se puede considerar las capacitaciones como un mecanismo de motivación en base al desempeño, priorizando el desarrollo de las competencias por los resultados.

5. Conclusiones

Es importante que los auditores sociales reciban capacitación continua, no solo para mantenerse actualizados en sus conocimientos y en los diferentes estándares en los que trabajan, sino también para desarrollar las competencias que les permita tener éxito en las evaluaciones de la Asociación de Auditores Profesionales en Cumplimiento Social (APSCA).

Con los resultados de la encuesta respondida por una muestra de treinta y ocho auditores se concluye que los formatos preferidos por los auditores para centrar la elaboración de material didáctico en el plan de formación, debe incluir videos y formaciones sincrónicas con el uso de plataformas digitales. Las infografías y artículos de acceso continuo y con terminología fácil de entender también serán medios importantes para considerar al momento de planificar los recursos a utilizar enfocados en los requerimientos de APSCA.

Se deberá considerar la presencia de mentores que guíen la formación y el desarrollo de los auditores al ser principalmente requerida para que puedan brindar retroalimentación correctiva sobre los resultados de las auditorías y de los exámenes de la Asociación de Auditores Profesionales - APSCA.

El envío de los materiales por correo electrónico se puede considerar como una herramienta importante, pero el seguimiento y las capacidades de mentor se fortalecerían con la implementación de grupos de WhatsApp para resolver las dudas.

Con los resultados de la investigación se podrá conocer cuál será el material adecuado para mejorar el porcentaje de aprobación en las evaluaciones de APSCA y la mejor forma de compartir este material con los auditores, lo que tendrá un impacto positivo tanto en el auditor como en la empresa.

Agradecimientos:

A mi familia por la paciencia y apoyo durante el desarrollo de la maestría.

A SCS Global Services y su equipo de auditores por el apoyo y la información brindada para el desarrollo del presente estudio.

Conflictos de Interés: El autor declara no tener conflicto de interés.

Referencias citadas

1. McGoldrick, B., & Tobey, D. (2016). *Needs Assessment Basics (second edition)*. Alexandria, VA: Association for Talent Development.
2. Kirkpatrick, D.L., & Kirkpatrick, J.D. (2005). *Transferring learning to behavior: Using the four levels to improve performance*. San Francisco, CA: Berrett-Koehler Publishers.
3. APSCA, 2022. About us. <https://www.theapsca.org/about-us/>
4. Touriñán, J., & Alonso, R. (2006). *La Metodología de Investigación y la Construcción del Conocimiento de la Educación*. Revista Gallega de Ensino – Num 48.
5. Johnson, W. (2019). *Your Organization Needs a Learning Ecosystem*. Harvard Business Review.
6. HR Research Institute (2020), "The state of learner experience, engagement, and solutions", available at: www.hr.com/en/resources/free_research_white_papers/hrcom-learner-experience-engagement-2020-research_k7y5ad4v.html
7. Somogyi, D. (2020) "The Educational Dimension of the Human Capital," Ovidius University Annals, Economic Sciences Series, Ovidius University of Constantza, Faculty of Economic Sciences, vol. 0(1), pages 390-394, August.
8. Organización Internacional de Normalización. (2018). Directrices para auditar los sistemas de gestión (ISO 19011) <https://www.iso.org/standard/70017.html>
9. Asociación de Profesionales en Auditorías de Cumplimiento Social – APSCA, 2020. Marco de Competencias. <https://www.theapsca.org/stay-updated/resource-library/>
10. Asociación de Profesionales en Auditorías de Cumplimiento Social – APSCA, 2019. Código y Normas de Conducta Profesional de APSCA. <https://www.theapsca.org/stay-updated/resource-library/>
11. Asociación de Profesionales en Auditorías de Cumplimiento Social – APSCA, 2020. Glosario de términos. <https://www.theapsca.org/stay-updated/resource-library/>
12. Asociación de Profesionales en Auditorías de Cumplimiento Social – APSCA, 2021. Política de desarrollo profesional continuo. <https://www.theapsca.org/wp-content/uploads/2021/12/APSCA-Continuous-Professional-Development-CPD-Policy-D-105.pdf>
13. Kirkpatrick, D.L., & Kirkpatrick, J.D. (2006). "Evaluating Training Programs: The Four Levels." Berrett-Koehler Publisher, Inc. San Francisco. https://books.google.com.ec/books?id=4rYs1wnyUHUC&printsec=frontcover&dq=kirkpatrick+four+levels+of+training+evaluation&hl=es&sa=X&redir_esc=y&pli=1&authuser=1#v=onepage&q=kirkpatrick%20four%20levels%20of%20training%20evaluation&f=false
14. Kirkpatrick, J. D., & Kirkpatrick, W. K. (2016). *Kirkpatrick's four levels of training evaluation*. Association for Talent Development. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=mo--DAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT10&dq=kirkpatrick+four+levels+of+training+evaluation&ots=LNi9RTmRv&sig=3j7W1VdaSQudQbWt7_sFBX4vu8g#v=onepage&q=kirkpatrick%20four%20levels%20of%20training%20evaluation&f=false
15. Simon, C (2004) "Learning Styles: An overview of theories, models, and measures," Educational Psychology, 24:4, 419-444, DOI: 10.1080/0144341042000228834. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/0144341042000228834?src=recsys>

Código de campo cambiado

Código de campo cambiado

Código de campo cambiado

Código de campo cambiado

Código de campo cambiado