

## **Diseño de un Instrumento para Medir la Responsabilidad Social en las Organizaciones con Base a la ISO 26000**

### **Design of an Instrument to measure Social Responsibility in Organizations based on ISO 26000**

SOTELO-ASEF, J. G.<sup>1</sup>, ARRIETA-DÍAZ, D.<sup>2</sup> ALVARADO-GONZÁLEZ, J. A.<sup>3</sup> & AVIÑA-RENTERÍA, R. V.<sup>4</sup>

*Universidad Juárez del Estado de Durango, Facultad de Economía, Contaduría y Administración, Fanny Anitúa y Priv. Loza S/N, Col. Los Ángeles C.P. 34,200 Durango, Dgo. México.*

*Universidad Politécnica de Durango*

ID 1º Autor: Jesús Guillermo Sotelo-Asef/ **ORC ID:** 0002-0560-866X, **Researcher ID Thomson:** D-8240-2018

ID 1º Coautor: Delia Arrieta-Díaz/ **ORC ID:** 0000-0001-7239-3761, **Researcher ID Thomson:** D-9265-2018, **CVU CONACYT-ID:** 318299

J. Sotelo Asef, D. Arrieta Díaz, J. Alvarado González & R. Aviña Rentería

Chuy\_sotelo@hotmail.com

M. Moreno & D. Arrieta (eds.). Enfoques y Perspectivas de la Responsabilidad Social Organizacional. Proceedings-©ECORFAN-Spain, 2018.

## 4 Resumen

El presente tiene como objetivo principal desarrollar un instrumento que permita medir la percepción de los trabajadores de una organización sobre la Responsabilidad Social de la misma con base en la Norma ISO 26000 llevar a cabo el diseño del instrumento se realizó una revisión de literatura así como los puntos más relevantes de la norma antes mencionada, se operacionalizó conforme a esta la variable y se determinaron 28 ítems, se realizó una prueba piloto y se procesaron los datos en el SPSS versión 21 y después de analizar la información se obtuvo un coeficiente de confiabilidad alfa de cronbach con valor de .946, mismo que nos permite concluir que es un instrumento confiable y que puede ser aplicado a cualquier organización para diagnosticar como sus trabajadores perciben el concepto de Responsabilidad Social en su institución, por último se presentan los resultados de acuerdo a cada una de las dimensiones que fueron consideradas para el instrumento.

### Responsabilidad Social, Instrumento, Dimensiones, ISO 26000

#### 4.1 Introducción

La Responsabilidad Social dentro de las organizaciones de cualquier índole es un factor importante en la actualidad ya que es un concepto que permite adaptar a la sociedad las buenas prácticas de los valores y aspectos éticos que permitan generar una cultura que impacte en el desarrollo del contexto en el que estamos inmersos debido a las situaciones de malas prácticas que se presentan en el día a día dentro de nuestro país. El objetivo de la presente es desarrollar un instrumento basado en la norma ISO 26000 donde partiendo de los puntos que se presentan en la misma permitan obtener un análisis descriptivo de la percepción que tienen los miembros de la organización sobre la Responsabilidad Social dentro del contexto en el que desarrollan sus actividades laborales.

El presente es un estudio descriptivo de los resultados obtenidos de la prueba piloto realizada para la validación de dicho instrumento de medición, donde a su vez es de corte transversal debido a que se describen los resultados obtenidos sobre un grupo de alumnos que fueron entrevistados en una sola ocasión, se realizó el análisis de datos para detectar la confiabilidad del instrumento donde esta resultó obtener un alfa de cronbach de .946

Como resultados se obtiene que el instrumento diseñado considera las dimensiones de Gobernanza de la Organización, los Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente, Prácticas Justas de Operación, Asuntos de Consumidores y la Participación Activa y Desarrollo de Comunidades. Como conclusiones generales del estudio se puede expresar que la Responsabilidad Social dentro de la institución objeto de estudio donde se realizó la prueba piloto los actores entrevistados perciben de manera positiva la variable estudiada en general y en cada una de sus dimensiones.

Se estructura el presente capítulo de la siguiente manera en primer término se expone el planteamiento del problema donde se presenta la importancia del tema, los objetivos y preguntas de investigación así como la justificación del estudio, en la segunda parte se presenta la revisión de literatura donde se aborda el concepto de responsabilidad social desde sus antecedentes hasta la responsabilidad social como factor de calidad de acuerdo a la ISO 26000, en el siguiente apartado se presenta la metodología utilizada para la elaboración del presente así como la operacionalización de las variables estudiadas y el instrumento diseñado, en lo que corresponde a la sección de resultados se exponen de manera descriptiva los resultados arrojados de acuerdo a las entrevistas realizadas, por último se presentan las conclusiones sobre el estudio de manera general.

#### 4.2 Descripción del problema

##### Importancia del tema

La conveniencia de esta investigación radica en ayudar y aportar información a las organizaciones, para que por medio de un instrumento que permita determinar la Responsabilidad Social dentro de las mismas, partiendo de la norma ISO 26000 norma que aunque no es certificable es importante considerar los aspectos más relevantes que deben de considerar las organizaciones para el desarrollo de las mismas desde esta perspectiva.

La investigación busca una trascendencia en el desempeño de una organización en relación con la sociedad en la que opera y su impacto en el medio ambiente. Esta Investigación contribuye al desarrollo sostenible de las organizaciones, de modo en que examinar la responsabilidad social dentro de una organización sea considerable en la calidad del entorno que la rodea, en función de una organización preocupada por la responsabilidad social para el desarrollo del medio ambiente.

La Responsabilidad Social coopera a la resolución de problemas sociales que afectan en múltiples dimensiones derivadas de la norma ISO 26000 como son la Gobernanza de la Organización, los Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente, Prácticas Justas de Operación, Asuntos de Consumidores y la Participación Activa y Desarrollo de Comunidades, generando nuevos conocimientos para las organizaciones para la manipulación de su entorno, aplicando resultados a prácticas dañinas para la sociedad, actividades que no establecen lazos con las comunidades o problemáticas antiguas que afectan al medio ambiente y la falta de transparencia en instituciones. La información que aporta esta investigación revisa, desarrolla y apoya teorías donde la Responsabilidad Social funciona como punto central para la toma de decisiones dentro de las organizaciones, a través de la ISO 26000 la cual establece las bases generales. La investigación desarrolla un instrumento en el cual se puede medir la Responsabilidad Social y permita un acercamiento a la percepción que los integrantes opinan sobre dicha variable.

### 4.3 Objetivos

#### Objetivo General

Diseñar un instrumento que permita medir la responsabilidad social con base en la norma ISO 26000.

#### Objetivo específico

Oe. Analizar la percepción de los alumnos de la UNIPOLI del municipio de Durango sobre la percepción que tienen sobre la Responsabilidad Social en su institución.

#### Pregunta

P.1 ¿Cómo perciben los alumnos de la UNIPOLI del municipio de Durango la Responsabilidad Social dentro de su institución?

La presente investigación se realiza con el fin de diseñar un instrumento que permita medir la Responsabilidad Social dentro de las organizaciones con base en la norma ISO 26000 ya que en la actualidad es un concepto que las organizaciones deben de considerar dentro de las mismas, y aunque la norma no es certificable les sirve a las organizaciones para obtener un diagnóstico adecuado que permita tomar decisiones para implementar acciones que mejoren dicha variable dentro de su institución.

### 4.4 Revisión de Literatura

#### Antecedentes de la responsabilidad social

Responsabilidad, tiene su origen en el castellano y según la Real Academia Española “es la capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente” (Sacco, 2009).

Debido a lo anterior se resalta el involucramiento sobre los actos que realizamos identificando las consecuencias positivas dentro de los aspectos sociales ya sea como personas o dentro de las mismas organizaciones en las que nos encontramos inmersos ya sean públicas, privadas etc.

La discusión acerca de la responsabilidad social de las empresas ha estado asociada al desarrollo de la empresa a partir de la revolución industrial, pero es a partir de 1960 cuando la cuestión se plantea en los términos actuales. Los antecedentes más antiguos centran la discusión sobre la relación entre la ética privada y la pública es decir, en qué medida el propietario o el gerente está sujeto a una ética individual, pero cuando actúa en el ámbito de su empresa se ve obligado a dejar de lado esos valores en función de las reglas que rigen los negocios (Gilli, 2006).

La característica principal de la responsabilidad social es la voluntad de las organizaciones de incorporar consideraciones sociales y ambientales en su toma de decisiones y de rendir cuentas por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y medio ambiente. Esto implica un comportamiento transparente y ético (ISO, 2010). *De aquí que la responsabilidad social dentro de las organizaciones es un elemento importante a considerar y algo complejo ya que se involucra la parte de los valores de la sociedad y las diferentes culturas en las que esta se desenvuelve.*

Otra cuestión importante era la responsabilidad del empresario frente a su personal. A comienzos del siglo pasado, Henry Ford percibió la necesidad de elevar el nivel de vida de sus empleados: decía que pagaba mejores sueldos que sus competidores para que sus operarios pudieran comprar los autos que ellos mismos fabricaban; en otras palabras desempeñó un rol activo para crear un entorno favorable para los negocios.

En realidad el enfoque tradicional no se ocupaba de la responsabilidad social de la empresa, sino de la responsabilidad social de los empresarios como consecuencia de su poder y su riqueza. Recién después de finalizada la segunda guerra mundial se asignó mayor relevancia a la contribución social de la empresa, pero sin modificar el eje de la cuestión: se esperaba que la empresa – y especialmente la gran empresa – contribuyese a obras de interés comunitario (Gilli, 2006). Por lo anteriormente citado es importante resaltar el cambio del concepto de responsabilidad social en las organizaciones ya que el enfoque deja de relacionarse con el empresario y se amplía su contexto hacia todas las partes involucradas en la organización.

Este nuevo concepto de la responsabilidad social ya no se pregunta cuáles son las limitaciones de la empresa, o qué debe hacer esta por el personal sometido a su autoridad inmediata. Exige que la empresa asuma la responsabilidad por los problemas sociales... y que se convierta en guardián de la conciencia de la sociedad y en factor esencial de solución de sus problemas (Drucker, 2000).

## Responsabilidad Social

Hoy no se puede ser socialmente responsable si no aspiramos a un desarrollo sostenible; es decir, si nuestra cultura, nuestras conductas diarias y nuestras lógicas económicas, ambientales y sociales no se encuentran coherentemente alineadas. Nos enfrentamos al desafío de plasmar desde nuestras empresas y organizaciones una ética de responsabilidad social (Caravedo, 2011).

## Responsabilidad Social en las Organizaciones

La medida de éxito de la introducción de la responsabilidad social en una empresa es, precisamente, que la empresa cambie su forma de actuar, de tomar decisiones y por definición, su aporte y relación con el mercado y la sociedad en la que se desenvuelve (Correa, 2010).

Un negocio tradicional considera la Responsabilidad Social Empresarial un gasto. Uno responsable la considera un medio para alcanzar sus fines y **contribuir a una sociedad más armónica**" (Pérez, 2015).

El problema de la responsabilidad social empresarial es integral y complejo, porque tiene impacto en todas las acciones que las empresas hacen, en todas las dimensiones de la sociedad en las cuales actúan y en las que trabajan. Es un problema que empieza en la calidad y la eficiencia que presentan los bienes y servicios que las empresas proveen a la comunidad (Rey, 2010).

## Responsabilidad Social en las Instituciones Educativas

Las universidades repercuten claramente en los sectores educativos, de investigación y del conocimiento, por lo que tienen el gran compromiso de formar profesionales conscientes de las problemáticas tanto sociales como ambientales que hay que combatir a nivel regional, nacional y mundial (Vallaey, 2015). "Lo importante de la responsabilidad social que debemos asumir son los impactos, más allá del impacto individual está el impacto colectivo, en la suma de las acciones de todos se genera el cambio; aquí hablamos del impacto organizacional de gestión ética y de calidad" (Chávez, 2015).

Entendemos la responsabilidad social en la educación como una forma de hacer educación, el modo de ser una institución educativa, la ética que la constituye, más allá de su discurso (Gómez, 2011).

En el contexto universitario la responsabilidad social también ha atravesado las discusiones de académicos, directivos, estudiantes y sociedad en general. A pesar de no existir un consenso general acerca de lo que es, lo que implica y las exigencias que le competen a la Universidad, si se han desarrollado ciertas posturas que posibilitan transitar en ella (Botero, 2012). La Responsabilidad Social Universitaria es posible mirarla a través de diversos planteamientos: desde las cotidianidades que configuran una cultura particular coherente con la “misionalidad” y desde los impactos que se generan en los sujetos, correspondientes a la comunidad educativa (Botero, 2012).

### Responsabilidad Social como Factor de Calidad

Durante la última década la responsabilidad social de la empresa se ha convertido en un tema cada vez más central en las agendas corporativas.

Muchas empresas han avanzado en el tema, yendo más allá del cumplimiento de la ley o de la acción filantrópica para considerar temas más centrales del negocio, como el manejo de riesgo, la innovación, y la creación de valor (Correa, 2004).

Las organizaciones empresariales contemporáneas buscan mejorar su desempeño competitivo y su valor corporativo, mediante el perfeccionamiento de la función de calidad y mayores esfuerzos en responsabilidad social empresarial (RSE), como ejes articuladores para promover el bienestar de la sociedad. En la práctica, mejorar la calidad e incrementar la RSE en la empresa no es una tarea fácil; para ello, es necesario un personal bien capacitado, orientado hacia la satisfacción de los usuarios y altamente comprometido con los valores corporativos (Amparo, 2013).

Frente al tema de la responsabilidad social existen diferentes posturas: defensores, quienes consideran que las organizaciones son responsables de lo que ocurre en su entorno y como tal deben ser generadoras de bienestar y desarrollo en todos aquellos sectores con los cuales interactúa y que, finalmente, son los que le permiten crecer, desarrollarse y mantenerse en el tiempo. Otros, por su parte, consideran que las organizaciones no tienen otra responsabilidad diferente a ser generadoras de utilidades; asumir otras responsabilidades es desatender el objetivo para el cual fueron creadas (Mery, 2006).

Desde este ámbito de estudio es necesario recalcar que en los últimos años se han dado a conocer proyectos de alcance social desde la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y desde la Organización Internacional del Trabajo (OIT) lo que ha permitido que la Responsabilidad Social se convierta en un punto de referencia sustantivo para el debate acerca del crecimiento y desarrollo de los países. La responsabilidad social empresarial es una tendencia de acción social, que a escala mundial estimula la participación solidaria de la empresa privada en el desarrollo sustentable y humano de las comunidades donde presta sus servicios y desarrollan sus actividades (Magda, 2009).

### La docencia en el marco de la responsabilidad social universitaria

La docencia universitaria permite la posibilidad de pensar la educación no como entrenamiento de recursos humanos, sino como la actividad dirigida a brindarle a cada estudiante las herramientas e instrumentos para que pueda desarrollar plenamente sus potencialidades como persona y profesional, por lo que es importante revisar algunos elementos relacionados con la naturaleza de la docencia universitaria.

En relación a lo expresado, es necesario considerar la docencia como una actividad rigurosa, coherente y predictiva en cuanto esté fundamentada conscientemente en el hecho educativo, donde las ciencias de la educación tienen su objeto y la didáctica como ciencia práctica y productiva, coadyuvan al trabajo del profesor universitario, el cual debe estar orientado a vincular la enseñanza con el contexto, transferencia de conocimientos, conocimiento de los propósitos institucionales para establecer relaciones teóricas y prácticas en la formación del estudiante (Vera, Gómez, Acosta, & Perozo, 2012).

En este contexto adquiere gran relevancia potenciar y armonizar los esfuerzos de la comunidad y de las dependencias universitarias; conocer y dialogar sobre el trabajo y las acciones que se desarrollan en torno al tema; constituir una red de investigadores que articule su quehacer; identificar los enfoques y las premisas que fundamentan esos trabajos y acciones universitarias en torno a la sustentabilidad y, por supuesto, propiciar la discusión en torno a los valores y los principios éticos con los cuales la Universidad pretende contribuir a la sustentabilidad en el país (Ysunza & Molina, 2010).

La sociedad civil necesita el apoyo de la universidad, sin embargo, primeramente hay que fortalecer a las universidades, y es a través de la investigación. Si bien hacer investigación pura constituye la presencia de presupuestos muy altos para las universidades, la investigación aplicada es la opción, para posteriormente transmitir este conocimiento a las aulas (Sacco, 2009).

El conjunto de acontecimientos que conforman el escenario mundial afecta las instituciones universitarias, en este sentido la Responsabilidad Social Universitaria trata de dar respuesta a las necesidades en materia de ciencia, tecnología e innovación (Sacco, 2009).

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 la manera de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización (ISO, 2010).

#### 4.5 Metodología

La presente investigación es de carácter descriptivo, cuantitativo y a su vez de corte transversal ya que describe resultados de acuerdo a la percepción de los entrevistados. La investigación cuantitativa de acuerdo a Niño (2011), en general, busca medir variables con referencia a magnitudes. Tradicionalmente se ha venido aplicando con éxito en investigaciones de tipo experimental, descriptivo, explicativo y exploratorio, aunque no exclusivamente.

##### Instrumento

El instrumento quedó diseñado de la siguiente manera la dimensión de Gobernanza de la Organización se conforma de 5 reactivos, la dimensión de Derechos Humanos de 3 reactivos, las Prácticas Laborales por 4 reactivos, la dimensión que corresponde al Medio Ambiente cuenta con 4 reactivos, a la dimensión Prácticas Justas de Operación 4 reactivos, por otra parte a la dimensión Asuntos de Consumidores le corresponden 5 reactivos y por último a la dimensión Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad 4 reactivos; cabe mencionar que a las preguntas del instrumento se le asignaron los valores de acuerdo a la escala de Likert como se muestran enseguida Muy de acuerdo=5, De acuerdo=4, Indiferente=3, En desacuerdo= 2 y Muy en desacuerdo=1.

##### Confiabilidad del instrumento

De acuerdo a Hernández (2014), el coeficiente alfa de Cronbach describe, que en cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mejor es la fiabilidad, considerando una fiabilidad respetable a partir de 0.80, partiendo de lo anterior se realizó el análisis de fiabilidad donde el resultado obtenido se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla 1** Estadísticos de fiabilidad

Alfa de cronbach	No de Elementos
.946	28

Fuente: Elaboración propia.

##### Prueba piloto

Se realizó una prueba piloto en la institución objeto de estudio donde se utilizó la técnica de aplicación de cuestionario entrevistando a 49 miembros de la misma, donde de acuerdo a lo mencionado por Hernández (2014) para validar el punto anteriormente mencionado es necesario realizar una pequeña prueba para verificar la confiabilidad del instrumento.

Técnica y análisis de datos

La técnica utilizada para el análisis de la información se llevó a cabo en el programa estadístico SPSS 19, donde se capturaron los datos obtenidos de las encuestas realizadas y se procedió al análisis de los resultados mismos que se muestran en el siguiente apartado.

**Tabla 2** Técnica y análisis de datos

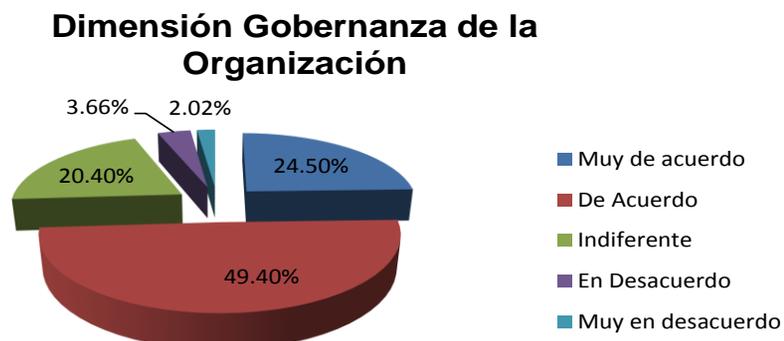
Responsabilidad Social			
Dimensiones	Puntos de la norma	Definición	ÍTEM
Gobernanza de la Organización	6.2	Es sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos.	En esta institución desarrollan actividades para incrementar la Responsabilidad Social Se fortalecen las necesidades y oportunidades para la Responsabilidad Social de la organización Se hace una utilidad adecuada de los recursos En la Institución se generan puentes de comunicación y se valoriza los resultados en relación a la responsabilidad social La organización cuenta con principios de transparencia
Derechos Humanos	6.3	Son los derechos básicos que le corresponde a cualquier ser humano por el hecho de serlo.	La institución cuenta con políticas de derechos humanos Esta institución cuenta con las herramientas necesarias para la aplicación de los derechos humanos La organización cuenta con actividades para revertir los impactos negativos y las malas decisiones
Prácticas Laborales	6.4	De una organización, comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización, incluyendo el trabajo subcontratado.	Se cuenta con una equidad de género dentro de la institución La institución respeta la ley en tomo al empleado Esta institución protege la privacidad de sus empleados Esta organización realiza actividades para el desarrollo de las prácticas laborales
El Medio Ambiente	6.5	Es una condición previa para la supervivencia y la prosperidad de los seres humanos.	La institución cuenta con actividades de identificación de impactos en el Medio Ambiente La institución cuenta con actividades de prevención de impactos en el medio ambiente La Institución realiza actividades de información de cantidades de material toxico usadas en el medio amiente La institución cuenta con actividades para solucionar los impactos en el medio ambiente
Prácticas Justas de Operación	6.6	Se refiere a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones.	Esta institución realiza actividades de formación para sus representantes en responsabilidad social La institución realiza prácticas para determinar falta de información de responsabilidad social La institución cuenta con políticas de responsabilidad social
Asuntos de Consumidores	6.7	Hace referencia a aquellos individuos o grupos que hacen uso del resultado de las decisiones y actividades de las organizaciones, sin que implique necesariamente, que tengan que pagar dinero por los productos y servicios.	Esta institución se informa completamente de sus consumidores Esta institución investiga a sus consumidores para fortalecer la responsabilidad social Esta institución y sus consumidores comparten información de forma transparente Esta institución y sus consumidores realizan contratos beneficiosos para ambos Esta institución y sus consumidores informan claramente sus publicaciones, productos y precios a sus clientes
Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	6.8	Ya sea de manera individual o a través de asociaciones busca aumentar el bien público, ayudar a fortalecer la sociedad civil.	Esta organización realiza actividades de cercanía a la comunidad Esta organización participa en asociaciones locales Esta institución alerta y protege a los ciudadanos Esta institución ayuda en programas de desarrollo de la comunidad

Fuente Elaboración propia

4.6 Resultados

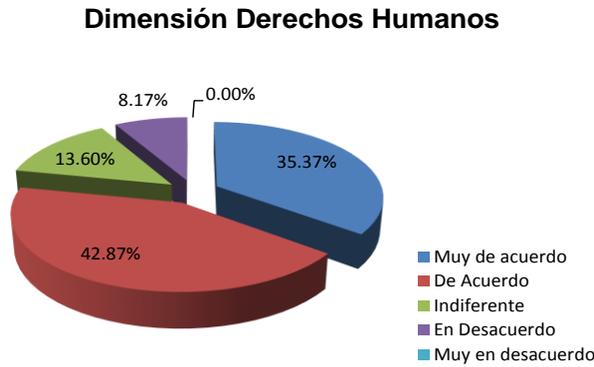
En seguida se muestran los resultados obtenidos sobre los objetivos establecidos en la presente investigación.

**Gráfico 4.1** Resultados de la dimensión Gobernanza de la Organización



Sobre los resultados obtenidos de la dimensión Gobernanza de la Organización se puede observar que la mayoría de los entrevistados están muy de acuerdo o de acuerdo con las actividades que se desarrollan para incrementar la Responsabilidad Social tomando en cuenta las necesidades y oportunidades utilizando de manera adecuada los recursos de la organización, comunicando de manera transparente lo relacionado con la dimensión ya que el 49.40% contestaron de acuerdo y el 24.50% muy de acuerdo dando un total de 73.90% aunque cabe mencionar que existe un 20% que muestra tener indiferencia en los aspectos mencionados anteriormente.

**Gráfico 4.2** Resultados de la dimensión Derechos Humanos

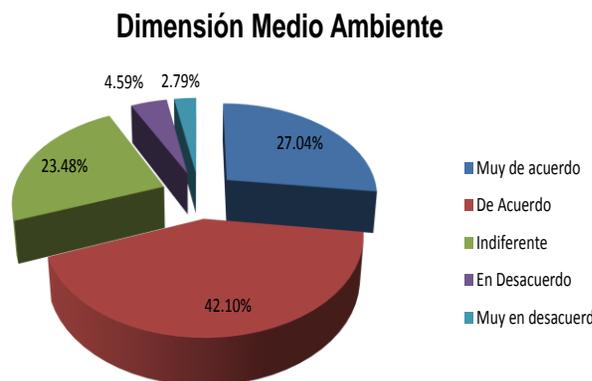


En la dimensión de Recursos Humanos los resultados como se expresa en la gráfica 2 muestran que el 42.87% y el 35.37% están de acuerdo y muy de acuerdo según el orden con lo que corresponde a las políticas que tiene la organización en relación con los derechos humanos y su aplicación dentro de la esta, del mismo modo consideran que dentro de la organización se revierten todas las acciones negativas en la organización. En la dimensión prácticas laborales como se muestra en la siguiente gráfica las encuestas arrojan los resultados como se describen enseguida el 45.43% están de acuerdo y el 31.13.5% muy de acuerdo con las practicas que realiza la organización donde existe equidad de género así como respeto a la ley de los trabajadores y la protección de la privacidad de ellos y de la misma manera se realizan actividades para el desarrollo de las buenas prácticas laborales.

**Gráfico 4.3** Resultados de la dimensión Prácticas Laborales

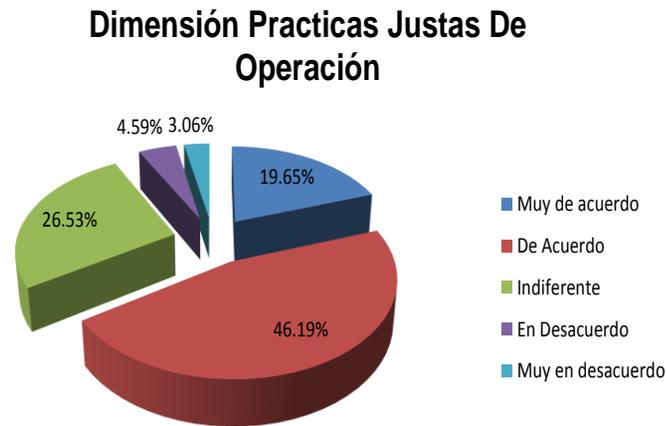


**Gráfico 4.4** Resultados de la dimensión Medio Ambiente



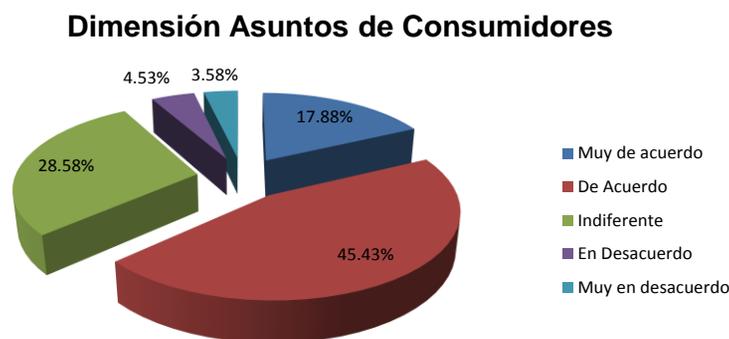
Dentro de la dimensión medio ambiente se puede observar que el 42.10% están de acuerdo y el 27.04% muy de acuerdo con que la organización conoce los impactos ambientales y realiza las actividades correspondientes para prevenir afectaciones ambientales dentro de la misma, al igual que se informa de manera adecuada sobre las cantidades de material tóxico y se toman las decisiones pertinentes para solucionar los problemas que se presentan en relación con el medio ambiente.

**Gráfico 4.5** Resultados de la dimensión Prácticas Justas de Operación



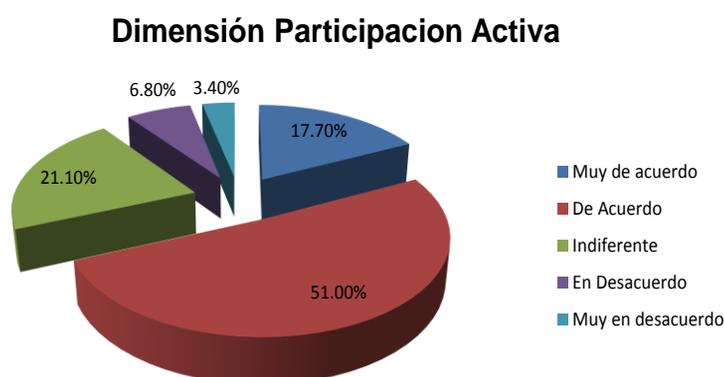
Por otra parte los resultados correspondientes a la dimensión Prácticas Justas de Operación se puede observar que el 46.19% y el 19.65% están de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente con que la organización realiza actividades de formación para sus representantes en responsabilidad social, así como prácticas relacionadas con la identificación de la falta de información sobre esta y que se cuentan con políticas sobre el concepto de Responsabilidad Social.

**Gráfico 4.6** Resultados de la dimensión Asuntos de Consumidores



En cuanto a la dimensión Asuntos de Consumidores se observa que un 45.43% y un 17.88% están de acuerdo y muy de acuerdo con la información que se le brinda al consumidor (usuario), por otra parte se realiza la investigación necesaria sobre aspectos de Responsabilidad Social y se mantienen un contacto directo con los mismos donde se les informa de manera transparente de qué manera está trabajando en este sentido la organización.

**Gráfico 4.7** Resultados de la dimensión Participación Activa



En lo que corresponde a la Participación Activa el 51% están de acuerdo y el 17.70% muy de acuerdo con lo que corresponde a las actividades de cercanía con la comunidad, así como la participación en asociaciones locales donde se realizan actividades para fortalecer la Responsabilidad Social y se participa en programas de desarrollo dentro de la comunidad.

#### 4.7 Conclusiones

En este apartado se presentan las conclusiones derivadas del presente trabajo en función a los objetivos y las preguntas de investigación en donde a lo que corresponde al objetivo general de se puede concluir que el instrumento que se elaboró para medir la variable de Responsabilidad Social en las Organizaciones con base en la Norma ISO 26000 es un instrumento confiable para medir la variable antes mencionada ya que después de la aplicación de la prueba piloto y el análisis de la información se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de alfa de cronbach con valor de .946 que es aceptable dentro de los parámetros establecidos metodológicamente y derivado de que se elaboró tomando en cuenta los aspectos que la Norma Internacional puede ser aplicado en cualquier tipo de organización con el fin de elaborar un diagnóstico sobre la percepción de los integrantes de la misma sobre la variable objeto de estudio e identificar las áreas de oportunidad en las cuales se puedan proponer acciones de mejora y contribuir en este sentido a promover una cultura de responsabilidad ante la sociedad.

En cuanto a los objetivos específicos se puede deducir que en general la mayoría de los miembros entrevistados en dicha organización consideran que la misma si tiene un alto grado de Responsabilidad Social en cada uno de los aspectos evaluados de aquí la importancia para el desarrollo de los integrantes de la misma, aunque por otra parte es verídico analizando los resultados que el 7% consideran no estar de acuerdo con las practicas que realiza la organización dentro de lo que corresponde a la variable estudiada y cerca de un 23% consideran que les es indiferente, por lo anteriormente mencionado nos podemos dar cuenta que cerca del 28% está en desacuerdo o les es indiferente lo que corresponde a la Responsabilidad Social resultado que muestra una oportunidad para mejorar las practicas ya sea dentro de la organización o por medio de la generación de información que permita hacer ver a los integrantes de la organización las actividades que se realizan sobre la variable estudiada y de igual forma comunicar dichas actividades para que sean del conocimiento de los mismos.

#### 4.8 Referencias

- Amparo, Z. G. (2013). Calidad y Responsabilidad Social Empresarial: un modelo de causalidad. *Redalyc*, 31.
- Botero, A., Andres, C., Ramirez, G., Consuelo, C., Herrera, D., Bolivar, G., y otros. (2012). Impactos de responsabilidad social-Fundacion Universitaria Monserrate. *Revista Venezolana De Gerencia (RVG)*.
- Caravedo, B. (2011). Responsabilidad Social en la Empresa Latinoamericana. New York: Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN).
- Chávez, E. A. (2015). Universidad Autonoma de Nuevo León/Noticias. Obtenido de Universidad Autonoma de Nuevo León/Noticias: <http://www.uanl.mx/noticias/internacional/comparten-universidades-experiencias-de-responsabilidad-social.html>
- Correa, M. E. (2004). Responsabilidad social Corporativa en América Latina: una División Empresarial. Santiago de Chile: División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos .
- Correa, M. E. (2010). Cambio y oportunidad:la responsabilidad social corporativa como fuente de competitividad en pequeñas y medianas empresas en América Latina y el Caribe. Washington, D.C.: Publicación de las Naciones Unidas.
- Drucker, P. (2000). La Gerencia. Editorial Ateneo.
- Gilli, J. J. (2006). Responsabilidad Social. Misiones, Argentina: Redalyc.

- Gómez F. T. (2011). *Responsabilidad Social en la Educación*. Ciudad de Mexico: DIDAC.
- Hernandez S., R. (2014). *Metodología de la investigación* . Mc Graw Hill.
- ISO, N. I. (2010). *Guia de responsabilidad social*. Norma Internacional ISO 26000.
- Magda, C. (2009). *Responsabilidad Social: Factor clave de la gestión de los recursos humanos*. Redalyc, 10.
- Mery, G. F. (2006). *La responsabilidad social de las organizaciones: ¿Factor de ventaja competitiva? Las acciones*. Redalyc, 108.
- Niño R. V. (2011). *Metodología de la investigación* . Bogota Colombia : Ediciones de la U.
- Pérez, G. (2015). *7 claves para incorporar la RSE a tu marca*. Entrepreneur, 20.
- Rey L. F. (2010). *Responsabilidad Social Empresarial: Entre el Pragmatismo y las Buenas Intenciones*. Santiago de Chile: Colección de Libros de la Empresa EXECUTIVE Business School.
- Sacco, F. (Julio-Diciembre de 2009). *Responsabilidad, Responsabilidad social y Responsabilidad social universitaria, Perspectivas de tres conceptos*. Vision Gerencial, 383-397.
- Secretaria Central ISO. (2010). *Norma internacional ISO 26000*. Ginebra, Suiza: Secretaria Central ISO.
- Vallaes., D. F. (12 de 25 de 2015). *Universidades Modelos de Responsabilidad Social*. El Herald, págs. 3-3.
- Vera G. L. J., Gómez Silva, M. L., Acosta B., Y. C., & Perozo Piñero, L. (2012). *La docencia en el marco de la responsabilidad social universitaria*. 261-272.
- Ysunza Breña, M., & Molina, J. (2010). *Principios éticos y responsabilidad social en la universidad*. Principios éticos y responsabilidad social en la universidad, 13-21.

## Anexos

### Instrumento de medición Responsabilidad Social con base en la ISO 26000

<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>						
<b>PRESENTACIÓN:</b> Nos interesa conocer su opinión respecto Responsabilidad Social Dentro de esta organización, por favor marque según sea su percepción. Gracias por su colaboración						
Valores de las respuestas 5=Muy de Acuerdo 4=De acuerdo 3=Indiferente 2=En desacuerdo 1=Muy en desacuerdo						
No	Ítem	5	4	3	2	1
1	Esta institución desarrolla actividades para incrementar la Responsabilidad Social.					
2	Se fortalecen las necesidades y oportunidades para la Responsabilidad Social de la organización					
3	Se hace una utilidad adecuada de los recursos					
4	En la Institución se generan puentes de comunicación y se valoriza los resultados en relación a la responsabilidad social					
5	La organización cuenta con principios de transparencia					
6	La institución cuenta con políticas de derechos humanos					
8	Esta institución cuenta con las herramientas necesarias para la aplicación de los derechos humanos					
9	La organización cuenta con actividades para revertir los impactos negativos y las malas decisiones					
10	Se cuenta con una equidad de género dentro de la institución					
11	La institución respeta la ley en torno al empleado					
12	Esta institución protege la privacidad de sus empleados					
13	Esta organización realiza actividades para el desarrollo de las prácticas laborales					
14	La institución cuenta con actividades de identificación de impactos en el Medio Ambiente					
15	La institución cuenta con actividades de prevención de impactos en el medio ambiente.					
16	La Institución realiza actividades de información de cantidades de material toxico usadas en el medio ambiente					
17	La institución cuenta con actividades para solucionar los impactos en el medio ambiente					
18	Esta institución realiza actividades de formación para sus representantes en responsabilidad social					
19	La institución realiza prácticas para determinar falta de información de responsabilidad social					
20	La institución cuenta con políticas de responsabilidad social					
21	Esta institución se informa completamente de sus consumidores					
22	Esta institución investiga a sus consumidores para fortalecer la responsabilidad social					
23	Esta institución y sus consumidores comparten información de forma transparente					
24	Esta institución y sus consumidores realizan contratos beneficiosos para ambos					
25	Esta institución y sus consumidores informan claramente sus publicaciones, productos y precios a sus clientes					
26	Esta organización realiza actividades de cercanía a la comunidad					
27	Esta organización participa en asociaciones locales					
28	Esta institución alerta y protege a los ciudadanos					
29	Esta institución ayuda en programas de desarrollo de la comunidad					

Considera hacer algún comentario adicional en cuanto a la Responsabilidad Social en la organización. \_\_\_\_\_

---



---



---