

La Norma ISO 26000:2010 de Responsabilidad Social. Un estudio descriptivo-correlacional de los procesos de aprendizaje informativos y prácticas implementadas, en organizaciones de los sectores comercio y servicio.

María Cruz Lozano Ramírez\*

\*Universidad Autónoma de Aguascalientes.

Aguascalientes, Ags. México.  
Email: maclor@prodigy.net.mx  
Teléfono: 4499789763

### Resumen:

Este documento presenta los resultados de un estudio descriptivo-correlacional, cuyo objetivo fue identificar el nivel informativo en organizaciones de los sectores Comercio y Servicios, respecto a *la Norma ISO 26000:2010 de Responsabilidad Social* y las prácticas implementadas para su desarrollo. El diseño de investigación fue no experimental y la muestra no probabilística aplicada a 232 sujetos. Los resultados, revelan que el 1%, de los respondientes, cuenta con información sobre la norma y las pruebas de asociación, evidencian relación de las variables *conocimiento de la Norma ISO 26000:2010 [V11]* y *ambiente laboral [V27]*, *prácticas no discriminatorias a empleados [V18]*, *a clientes [V19]* y *a los Derechos laborales [V28]*.

**Palabras clave:** Norma ISO 26000, Procesos de Aprendizaje y Responsabilidad social.

## 1. Introducción:

La *Responsabilidad Social Empresarial*, debiera ser una práctica cotidiana, compartida por quienes ofrecen productos o servicios a la comunidad. Sin embargo, el trabajar con este concepto, conlleva diversas necesidades, como estructuras de organización, mayor participación de grupos de interés y niveles de responsabilidad para trabajadores y empresas, Moreno, I. J.A. (2012). Así, es posible detectar los beneficios de su implementación, por ejemplo, en Nicaragua, el titular del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio, declaró que la Responsabilidad Social, *aporta estabilidad económica y social al país y es coincidente con los objetivos de gobierno*, Solórzano, O. (2012). En España, McDonald's, presentó la primera memoria sobre *Responsabilidad Social Corporativa*, con los apartados de *Compañía, Calidad, Productos y Estilos de vida equilibrados, Sostenibilidad, Empleo y Desarrollo profesional, Compromiso ambiental e Involucración de la comunidad*. Señala el reporte, que la empresa facturó 928 millones de euros en ese País y planea la apertura de 66 establecimientos, remodelaciones y la generación de 3,300 empleos. Por su parte, la organización, Office Depot, impulsa la práctica de principios empresariales, basados en ser los mejores. Ellos consideran que el programa ha fortalecido sus servicios, niveles de venta e incrementado en 500% la recaudación para causas sociales, Hernandez, A. (2011). Las empresas *Bepensa, Adivor, Diprolisa y Dan Eli*, integran la lista de las 684 organizaciones de México y Latinoamérica que cumplen con los estándares de responsabilidad social, refrendando este año, la certificación y distintivo *ESR*, Barrera, F. G. (2012).

**Objetivo de investigación.** Identificar el nivel informativo de las Empresas, respecto a *la Norma ISO 26000:2010 de Responsabilidad Social* y las prácticas implementadas para su desarrollo.

**Justificación de la investigación.** Un entorno globalizado cuestiona y demanda un sólido compromiso de quienes operan en el mercado. En este sentido, de quienes

reglamentan las operaciones empresariales (Gobierno), de quienes comercializan productos y servicios (Empresarios, productores, proveedores) y de quienes los consumen (clientes, grupos de interés y sociedad en su conjunto). Por ello, este estudio presenta el nivel informativo y prácticas, que en materia de *Responsabilidad Social*, se están desarrollando en las organizaciones y los factores que obstaculizan la continuidad de la empresa, en el ambiente. Como valor teórico, se muestran las variables relacionadas al nivel informativo de la norma y las prácticas implementadas, con la finalidad de gestar un ejercicio crítico, que apoye la generación de iniciativas que promuevan cambios en las estructuras de operación. Para esta primera fase, los resultados fundamentarán la exploración del tema en las dimensiones de *Responsabilidad Social de Medio Ambiente, Prácticas Justas de Operación y Consumidores*.

## **2. Marco Teórico**

### **2.1 El Pacto Mundial.**

El *Pacto Mundial*, es un compromiso ético, voluntario para empresas y organizaciones no gubernamentales, que requiere la incorporación y práctica de valores en *derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y acciones contra la corrupción*. El pilar de estos principios lo representan la *Declaración Universal de los Derechos Humanos, Declaración de los principios y derechos fundamentales en el trabajo, Organización Internacional del Trabajo, Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo y la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, (El Pacto Mundial, 2009)*.

### 2.1.2 Principios del *Pacto Mundial*.

El *Pacto Mundial*, opera con 10 principios, clasificados en 4 áreas fundamentales:

1. **Derechos Humanos.** Este principio, solicita a las empresas el apoyo y protección de los derechos humanos (*Principio 1*) y evitar relaciones de complicidad en actos que afecten a los derechos humanos, (*Principio 2*).
2. **Normas Laborales.** Señala a las empresas el respeto por la libertad de asociación (*Principio 3*), reconocimiento a las negociaciones colectivas (*Principio 4*), abolición del trabajo infantil (*Principio 5*) y la discriminación en el empleo (*Principio 6*).
3. **Medio Ambiente.** Este principio, impulsa el apoyo con acciones preventivas en asuntos ambientales (*Principio 7*), adopción de iniciativas en responsabilidad ambiental (*Principio 8*), fomento, desarrollo y difusión de tecnologías que no impacten el ambiente (*Principio 9*).
4. **Lucha contra la corrupción.** Este principio explica que las empresas deben trabajar contra la corrupción, (*Principio 10*). Fue adoptado en 2004 y requiere el diseño de políticas y programas que inhiban el soborno, extorsión y otras formas de corrupción. Invita además, a las empresas, agencias de la ONU y sociedad civil, a unirse a los Gobiernos en una cruzada por una economía más transparente. Por ello y con la intención de fomentar una conducta sensible y coherente al entorno, organizaciones como *Transparencia Internacional* y Directivas de la OCDE, definieron los términos *corrupción*, *soborno* y *extorsión*, ver tabla 2-1.

**Tabla 2-1  
(Contribuciones conceptuales)**

<b>Transparencia Internacional (TI)</b>	<b>Principios empresariales de Transparencia Internacional (TI)</b>	<b>Directivas de la OCDE para las Multinacionales.</b>
<b>Corrupción</b>	<b>Soborno</b>	<b>Extorsión</b>
<i>El abuso del poder encomendado para el beneficio propio.</i>	<i>Ofrecimiento o recepción de cualquier regalo, préstamo, honorario, recompensa u otra ventaja para o de cualquier persona como una forma de inducir a que se haga algo deshonesto o ilegal en la conducta de la gestión de una empresa".</i>	<i>Acto de pedir o tentar a otro a cometer soborno. Se convierte en extorsión cuando esta exigencia está acompañada por amenazas que ponen en peligro la integridad personal o la vida de las personas involucradas".</i>

Fuente. Lozano, R.M.C. (2012), a partir de la información recopilada.

## 2.3 La Norma ISO 26000:2010

### Introducción.

En el año 2002, a solicitud de la *Organización Internacional para la Normalización ISO*, el *Comité sobre Políticas de los Consumidores*<sup>1</sup>, recomendó establecer un grupo de asesoría para analizar la posibilidad de crear un estándar internacional sobre *Responsabilidad Social*. Este equipo se denominó *Grupo de Asesoría en Responsabilidad Social*<sup>2</sup>. Para el año 2004, su recomendación fue el establecimiento de criterios para guiar la responsabilidad social, el cual obtuvo el apoyo de 355 participantes de 66 países asistentes. A su vez, el *Consejo de Administración Técnica* de ISO (TMB), propuso la creación de otro grupo para la redacción de un estándar internacional, llamado WG, siendo asignado a los *Institutos de Normas Internacionales* de Brasil y Suecia. Así, para 2005, se definieron las directrices para el desarrollo de un nuevo estándar, siendo votado por 37 miembros de ISO. Finalmente, continuaron trabajando por 5 años más, hasta la aprobación de la norma, en 2010. Los países que votaron en contra fueron Estados Unidos, Cuba, India, Luxemburgo y Turquía. Los países que se abstuvieron fueron: Argelia, Alemania, Australia, Austria, Bangladesh, Hungría, Islandia, Nueva Zelandia, Irán, Macedonia y Vietnam. Participaron en total,

<sup>1</sup> COPOLCO

<sup>2</sup> SAG

450 expertos, 210 observadores de 99 países miembros de ISO y 42 organizaciones de enlace. Como características, la norma proporciona lineamientos sobre la práctica de la *Responsabilidad Social* en la empresa, no es certificable, es de aplicación voluntaria y complementa las normas existentes sobre *Responsabilidad Social*, Velázquez, R., B. (2010).

### 2.3.1 La Norma ISO 26000:2010 y los Principios de la responsabilidad social

La Norma establece principios para equilibrar las relaciones internas y externas de las organizaciones, por medio de su observancia. Por la relevancia de su contenido, a continuación se describe textualmente, parte de su estructura:

- **Principio 1. Rendición de cuentas.** Este principio, expresa que una Organización debe *rendir cuentas ante las autoridades competentes, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente y las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.*
- **Principio 2. Transparencia.** Este principio, señala que una Organización debe *ser transparente en sus decisiones y actividades que impacten a la sociedad y el medio ambiente. Además de revelar de forma clara, precisa y completa la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que son responsables e impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente.*
- **Principio 3. Comportamiento ético.** Este principio, destaca que el comportamiento de una Organización, *debe basarse en la honestidad, equidad e integridad, que estos valores implican el respeto por las personas, animales y medio ambiente y el compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones de sus partes interesadas.*
- **Principio 4. Respeto a los intereses de las parte interesadas.** Este principio, considera que una Organización *debe respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas. Aún y cuando los objetivos de la Organización podrían limitarse solo a sus dueños y socios, clientes o integrantes, otros individuos o grupos, también podrían tener derechos, reclamaciones o intereses específicos*

*que se deben tener en cuenta. Colectivamente estas personas constituyen las partes interesadas de una organización*

- **Principio 5. Respeto al principio de legalidad.** Este Principio, se refiere al respeto a leyes y reglamentos, señalando que ninguna organización o persona está por encima de éstos e indica que debe aceptarse *que el respeto al principio de legalidad es obligatorio.*
- **Principio 6. Respeto a la norma internacional de comportamiento.** Este principio expone que la Organización debe *respetar la normatividad internacional de comportamiento y acatar el principio de respeto de legalidad. Una organización deberá evitar ser cómplice en las actividades de otra Organización que no sean coherentes con la normatividad internacional de comportamiento.*
- **Principio 7. Respeto a los derechos humanos.** Este principio especifica que una Organización debe *respetar los derechos humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad.* Explica que debe fomentarse el respeto a los mismos y evitar salir beneficiado cuando las leyes o reglamentaciones no proporcionen la protección necesaria.

La figura 2-1, muestra que los principios 1, 2 y 3 abordan comportamientos éticos y los principios 4 a 7, se enfocan al respeto a las partes interesadas, legalidad, normas internacionales y derechos humanos.



Figura 2-1  
Principios fundamentales de la Norma ISO 26000.  
Elaboró. Lozano, R. M.C. (2012), con base en Romero, A. M., (2010).

### 2.3.2 La Norma ISO 26000:2010 y las *Materias Fundamentales de Responsabilidad Social*

Para definir alcances y responsabilidad social de las organizaciones, la norma establece las *Materias Fundamentales de Responsabilidad Social*.

- I. **Gobernanza de la Organización.** Referido a la implementación de decisiones para el logro de objetivos, los cuales varían en función del tamaño, tipo de organización y contexto. Están dirigidos a una persona, o grupo de personas (empresarios, Directivos), que cuenten con la autoridad y responsabilidad para alcanzar las metas y objetivos organizacionales. Este aspecto, es el más importante porque compromete a las empresas y promueve la implementación de los siete principios.
- II. **Derechos Humanos.** Son *derechos básicos* inherentes a todos los seres humanos. Define 2 categorías: *Derechos civiles y políticos* (derecho a la vida y a la libertad, *la igualdad ante la ley y la libertad de expresión* y *Derechos Económicos, sociales y culturales* (derecho al trabajo, a la alimentación, a la salud, educación y seguridad social. Postula que las organizaciones tienen la responsabilidad de aplicarlos en su área de influencia, ver figura 2-2.



- III. **Prácticas laborales.** Comprende todos los aspectos relacionados con la jornada laboral y remuneraciones (políticas, procedimientos disciplinarios, prácticas, reclutamiento, promociones, formación y desarrollo de habilidades, salud, seguridad e higiene industrial, traslado y término de la relación laboral), ver figura 2-2.
- IV. **El medio ambiente.** Plantea decisiones, actividades e impacto, en relación a *recursos, ubicación de sus actividades, generación de contaminación y residuos e impacto de éstas, sobre los hábitats naturales*, ver figura 2-2.
- V. **Prácticas justas de operación.** Se enfoca a las prácticas de operación que involucran las transacciones con otras organizaciones (Gobierno, socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, etc.), ver figura 2-2.
- VI. **Asuntos de los consumidores.** Considera la responsabilidad de la organización respecto a la educación, información y marketing de procesos de contratación, *consumo sostenible y el diseño de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y satisfagan las necesidades de los más vulnerables y desfavorecido*, ver figura 2-2.
- VII. **Participación activa y desarrollo de la comunidad.** Aborda la relación de la organización con la comunidad en la que operan, ver figura 2-2.

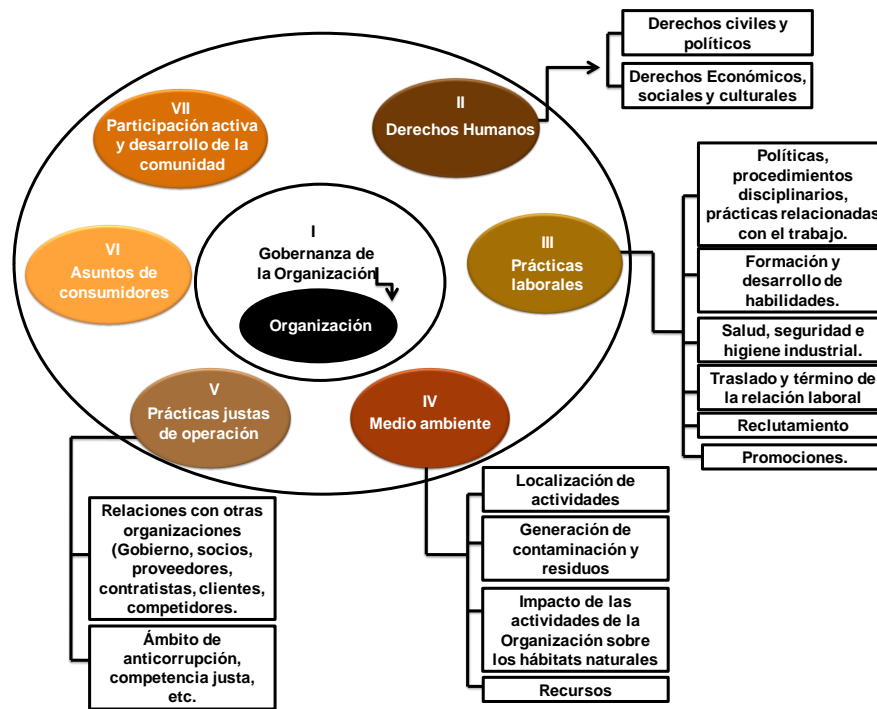


Figura 2-2  
Materias fundamentales de Responsabilidad social (Norma ISO 26000).  
Elaboró. Lozano, R. M.C. (2012), con base en Romero, A. M., (2010).

## 2.4 Responsabilidad Social, (Conceptualización)

Existen diversas conceptualizaciones y formas de abordar la *Responsabilidad Social Empresarial*, mismas que son coincidentes en los objetivos y fines.

La Responsabilidad social, es el *compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa en lo interno y externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común* (Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial en México<sup>3</sup> cit. por Cajiga, C. J.F., n.d). Son guías y prácticas enfocadas en las personas, comunidades, medio ambiente, (*Responsabilidad social en la empresa*, 2009). *Responsabilidad de una Organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al*

<sup>3</sup> AliaRSE

*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 está integrada en toda la Organización y se lleve a la práctica en sus relaciones, (Norma Internacional ISO 26000, 2010). Busca la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras. (Manual de Contenidos de Forum Empresa, cit. por Cajiga, C. J.F., n.d). Es una forma de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona. (Grupos de relación, grupos de interés, públicos o stakeholders, cit. por Cajiga, C. J.F., n.d)*

## **2.5 Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial.**

El Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), desarrolló un documento relacionado con la *Responsabilidad Social Empresarial*, en el cual presenta diversas contribuciones al concepto, *dimensiones de actuación, líneas estratégicas y principios* para su implementación.

- **Dimensión integral de la Responsabilidad Social Empresarial.** Conlleva el análisis y la definición de *necesidades, expectativas y valores que conforman el ser y quehacer de las personas y de las sociedades con las que se interactúa.*
- **Dimensión económica interna.** Define responsabilidades en *la generación y distribución del valor agregado entre colaboradores y accionistas, basados en la equidad y la justicia.*
- **Dimensión económica externa.** Establece la generación y distribución de bienes y servicios sustentados en la filosofía del uso y rentabilidad para la sociedad. Destaca la necesidad de participar en el diseño e implementación de los planes económicos de la región y país.
- **Dimensión social interna.** Señala la necesidad de una responsabilidad compartida *entre inversionistas, directivos, colaboradores y proveedores para el cuidado y*

*fomento de la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo integral y pleno de todos ellos.*

- **Dimensión sociocultural y política externa.** Aborda la conciencia empresarial y condiciones económicas que favorezcan el crecimiento y bienestar de la comunidad.
- **Dimensión Ecológica Interna.** Esta dimensión motiva la responsabilidad de las operaciones empresariales en el cuidado del medio ambiente.
- **Dimensión Ecológica externa.** En esta dimensión se presenta la necesidad de implementar acciones preventivas en las operaciones empresariales del medio ambiente.

## **2.6 Líneas estratégicas de la Responsabilidad Social Empresarial.**

Como líneas estratégicas, establece que la *Responsabilidad Social Empresarial*, sólo puede comprenderse mediante el reconocimiento de cuatro líneas básicas y estratégicas: *Ética y gobernabilidad empresarial, Calidad de vida (dimensión social del trabajo), Vinculación y compromiso con la comunidad y su desarrollo y Cuidado y preservación del medioambiente.*

## **2.7 Principios de la Responsabilidad Social Empresarial.**

Los principios son universales y buscan garantizar la eficiencia de las acciones implementadas considerando como factor principal el *respeto a la dignidad de la persona: Empleo digno, Solidaridad, Subsidiariedad, Contribución al bien común, Corresponsabilidad, Confianza, Ética en los negocios, Prevención de negocios ilícitos, Vinculación con la comunidad, Transparencia, Honestidad y legalidad, Justicia y equidad, Empresarialidad y Desarrollo social.*

## **2.8 Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial.**

La incorporación de la *Responsabilidad Social*, conlleva beneficios que han sido clasificados textualmente, por la autora, en 4 vertientes:

**Tabla 2-2**  
**Beneficios de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial**

<b>Imagen corporativa</b>	<b>Recursos financieros</b>	<b>Factor humano</b>	<b>Grupos de interés</b>
Mejora de la imagen corporativa y fortalecimiento de la reputación de la empresa y de sus marcas.	Acceso a capital, al incrementar el valor de sus inversiones y su rentabilidad a largo plazo.	Lealtad y menor rotación de los grupos de relación ( <i>stakeholders</i> ).	Aumento de la visibilidad entre la comunidad empresarial.
	Decisiones de negocio mejor informadas.	Mejoramiento en las habilidades para atraer y retener empleados.	Contribución al desarrollo de las comunidades y al bien común.
	Aumento en la capacidad para recibir apoyos financieros.	Se genera lealtad y sentido de pertenencia entre el personal	Mejoramiento de las relaciones con vecinos y autoridades.
	Mejoramiento en el desempeño financiero, se reducen costos operativos optimizando esfuerzos y se hace más eficiente el uso de los recursos enfocándolos al desarrollo sustentable.	Reducción de la supervisión regulatoria.	
	Incremento en las ventas, se refuerza la lealtad del consumidor	Se promueve y se hace más eficiente el trabajo en equipo.	
	Incremento en la productividad y en la calidad.		

Elaboró. Lozano, R. M.C. (2012), con base en Cajiga, C. J.F., (n.d.).

## 2.9 El distintivo *Empresa Socialmente Responsable*.

Para impulsar la implementación de prácticas de *Responsabilidad Social*, existe el distintivo ESR<sup>4</sup>, otorgado anualmente por el CEMEFI<sup>5</sup> y AliaRSE<sup>6</sup>, (*¿Qué es ALIARSE?, n.d.*), el cual acredita a *Empresas, empleados, inversionistas, clientes, autoridades y sociedad*, como una organización comprometida, (*¿Qué es el distintivo ESR, n.d.*). Para obtenerlo, las empresas inician un proceso de auto-diagnóstico, verificado por el CEMEFI, si supera el 75% del índice, el Distintivo es otorgado, (*¿Cómo obtener el Distintivo?. n.d.*). Como beneficios, los consumidores generan lealtad a la marca y se apoyan causas sociales o del medio ambiente, (*Beneficios del Distintivo ESR, n.d.*).

### **Métodos.**

El estudio fue descriptivo- correlacional y el diseño no experimental. El universo se integró por sujetos que laboran en empresas de los sectores comercio y servicios, en diversas posiciones laborales. La muestra, fue no probabilística dirigida a 232 sujetos y la Hipótesis descriptiva - correlacional.

Hi. *El conocimiento de la Norma ISO 26000:2010, por parte de las organizaciones, promueve la implementación de prácticas sobre responsabilidad social.*

Ho. *El conocimiento de la Norma ISO 26000:2010, por parte de las organizaciones, no promueve la implementación de prácticas sobre responsabilidad social.*

**Variable independiente. Conocimiento de la Norma ISO 26000:2010.** Estructura informativa relativa a las guías para operar la responsabilidad social en las organizaciones. Se operacionalizó por medio de las preguntas: (V10) *Conocimiento de las materias fundamentales de responsabilidad social* y (V11) *conocimiento de la Norma ISO 26000:2010.*

---

<sup>4</sup> Empresa Socialmente Responsable

<sup>5</sup> Centro Mexicano de Filantropía

<sup>6</sup> Alianza de COPARMEX, CCE, CONCAMIN, Confederación USEM, Cemefi, Caux Round Table México e Impulsa, comprometida e interesada en promover la responsabilidad social empresarial en México.

**Variable dependiente. Implementación de acciones de responsabilidad social.**

Filosofía corporativa que promueve acciones en beneficio de sus empleados, grupos de interés y entorno de la empresa. Se operacionalizó por medio de un instrumento de medición que evalúa las dimensiones: Prácticas de *Responsabilidad Social* en los *Derechos humanos* (16), Prácticas de *Responsabilidad Social* en las *relaciones laborales* (3), Prácticas de *Responsabilidad Social* en la *infraestructura para el desarrollo del trabajo* (5), Prácticas de *Responsabilidad Social* para el *desempeño del puesto de trabajo*, con (5), con un total de (29) variables.

**Instrumento de medición.** El instrumento de medición se desarrolló con fundamento en la *Norma ISO 26000:2010*. Su objetivo fue identificar si el conocimiento de la norma 26000, promueve la implementación de prácticas sobre responsabilidad social en las organizaciones. El instrumento fue un cuestionario integrado por 70 preguntas. Para la variable independiente, las preguntas se diseñaron con alternativas de respuesta cerradas, graduadas a 7 puntos (Cuento *totalmente* con la información = 7, Cuento la información *suficiente* = 6, Cuento la información *necesaria* = 5, Cuento con la información *básica* = 4, Mi información es *limitada* = 3, Mi información es *muy limitada* = 2, Desconozco del tema = 1). Para la variable dependiente, las preguntas se desarrollaron con alternativa de respuesta cerrada, graduadas a 6 puntos, (Si = 6, la mayoría de las veces Sí = 5, Casi siempre = 4, la mayoría de las veces NO = 3, No = 2, Desconozco del tema = 1, codificadas a priori. Para efectos de este estudio, únicamente se mediarán (40) preguntas de las 70 que integran el cuestionario. Para verificar la consistencia del instrumento, se ejecutó la prueba de confiabilidad, con *Coefficiente Alpha de Cronbach*, ver tabla 3-1

**Tabla 3-1**  
**Coefficiente Alpha de Cronbach**

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems por dimensión</b>	<b>Alpha Cronbach</b>
Conocimiento de la <i>Norma ISO 26000:2010</i> .	2	(.502)
Prácticas de <i>Responsabilidad Social</i> en los <i>Derechos humanos</i> .	15	(.679)
Prácticas de <i>Responsabilidad Social</i> en las	3	(.847)

<i>relaciones laborales.</i>		
Prácticas de <i>Responsabilidad Social</i> en la <i>infraestructura para el desarrollo del trabajo.</i>	5	(.671)
Prácticas de <i>Responsabilidad Social</i> para el <i>desempeño del puesto de trabajo.</i>	6	(.875)
<b>Total</b>	<b>40</b>	

Elaboró. Lozano, R. M.C. (2012), a partir de la información recopilada.

#### 4. Resultados.

A continuación, se presentarán los resultados de la distribución de frecuencias y prueba de asociación, para cada dimensión.

**Demografía.** El (44%) de los participantes es género masculino y (55%) femenino. El (45%) es Casado, (38%) Soltero, (7%) Divorciado, (6%) Unión libre y (3%) otros. En relación con la *Edad*, destacan los rangos de *26 a 30 años*, ver tabla A1. La antigüedad en la *empresa* y en el *puesto de trabajo*, se ubica en el rango de *1 a 3 años*, ver tabla A2. Estos puestos, principalmente son de *Director de Área, Asesor, Cajero, Profesor y Empleado Administrativo*, ver tabla A3, en el apartado de anexos. La *formación profesional*, de los participantes es en *Ciencias de la Salud, Ciencias Naturales, Ciencias Económicas, Ciencias Sociales y Humanidades, Ingenierías con estudios de Posgrado*, ver tabla A4 en el apartado de anexos.

**Conocimiento de la Norma 26000.** El (1%) de la muestra, conoce qué es la *Responsabilidad Social* y (3%) considera que su nivel informativo sobre la *Norma ISO 26000:2010*, es *suficiente*.

**Práctica de *Responsabilidad Social* en los Derechos humanos.** Los sujetos analizados manifiestan que en su empresa se respetan los derechos humanos (48%) (V23), se fomenta (45%) (V36) y existe tolerancia a las formas de pensar (42%) (V37). Asimismo, se respetan los derechos laborales (45%) (V26), afiliación política (49%) (V24) y se tienen sistemas para evitar relaciones de complicidad que perjudiquen a la organización (24%) (V14). Explican, que las quejas de clientes internos (39%) (V15) y externos (29%) (V16), son analizadas. Así también, reportan que *no existe*



discriminación (52%) (V17), de clientes (64%) (V19), de empleados (53%) (V18), de Directivos a subordinados (52%) (V20), por la edad (52%) (V21) ó de género (60%) (V22) y que la *mayoría de las veces, no* se identifican situaciones delicadas relacionadas a derechos humanos (26%) (V13).

Para identificar posibles relaciones entre variables, se aplicó la prueba  $X^2$ , a las 15 variables que integran esta dimensión. Los resultados indican que (V17, V18, V19, V20, V21, V26), están relacionadas a  $X^2$ , valor  $p < .005$  rechaza  $H_0$ . Esto es, *el conocimiento de la Norma ISO 26000:2010, por parte de la empresa, promueve la implementación de prácticas no discriminatorias a empleados por derechos laborales o por la edad, ver figura 4.1.*

**Prácticas de Responsabilidad Social en las relaciones de trabajo.** Los respondientes indicaron que en su empresa existen prácticas para fomentar relaciones de trabajo armoniosas (34%) (V27) y que los procesos de comunicación en torno a derechos y obligaciones (35%) (V28), con los Directivos, son eficientes (34%) (V33). Así, los resultados de la prueba, explican asociación a  $X^2$ , el valor  $p < .005$  rechaza  $H_0$ , y establecen que *el conocimiento de la Norma ISO 26000:2010, por parte de la empresa, fomenta relaciones de trabajo armoniosas (.004) (V27), ver figura 4.1.*

**Prácticas de Responsabilidad Social en la infraestructura para el desarrollo del trabajo.** Los sujetos manifiestan que las condiciones físicas (33%) (V29), de seguridad (43%) (V34) y equipos de protección (42%) (V35), son los estipulados por los reglamentos, que la empresa los tiene asegurados en instituciones privadas (69%) (V30) y públicas (45%) (V31), (72%) (V32). Los resultados de la prueba de asociación  $X^2$ , el valor  $p > .005$  rechaza  $H_1$  y revela que no existe relación entre el *conocimiento de la Norma ISO 26000:2010 y la motivación para implementar prácticas de responsabilidad en la Infraestructura física (V29), de seguridad (V34), de protección (equipo) (V35), aseguramiento de los empleados (V30), a instituciones de salud (V32), otorgamiento de seguro de vida (V29).*

**Prácticas de *Responsabilidad Social* para el desempeño del puesto de trabajo.**

Los sujetos señalaron que en su empresa se desarrollan prácticas para impulsar responsabilidad individual en el puesto de trabajo (38%) (V47), prácticas de respeto entre pares (36%) (V50) y departamentos (33%) (V49). Estas prácticas tienen la finalidad de prevenir actos de corrupción (33%) (V46) y de participar en concursos sobre méritos laborales (27%) (V48) y se realizan diligentemente (21%) (V12). Los resultados de la prueba de asociación  $\chi^2$ , reportan que el valor  $p > .005$  rechaza  $H_0$ , por lo que no existe relación entre el *conocimiento de la Norma ISO 26000:2010* y la *motivación para implementar prácticas de responsabilidad*, para un óptimo desempeño (V12) o para el desarrollo de prácticas preventivas de actos de corrupción (V46), de responsabilidad individuales (V47), de respeto entre departamentos (V49) o para la participación en concursos internos de méritos (V48).

## Comprobación de Hipótesis.

La hipótesis de investigación se planteó como: *Hi. El conocimiento de la Norma ISO 26000:2010, por parte de las organizaciones, promueve la implementación de prácticas sobre responsabilidad social.* Los resultados rechazan *Ho* y documentan que el conocimiento de la Norma ISO 26000:2010, motiva la implementación de prácticas en las dimensiones derechos humanos de los empleados y relaciones de trabajo, en las variables (V17), (V18), (V18), (V21), (V26), (V27), ver figura 4-1.

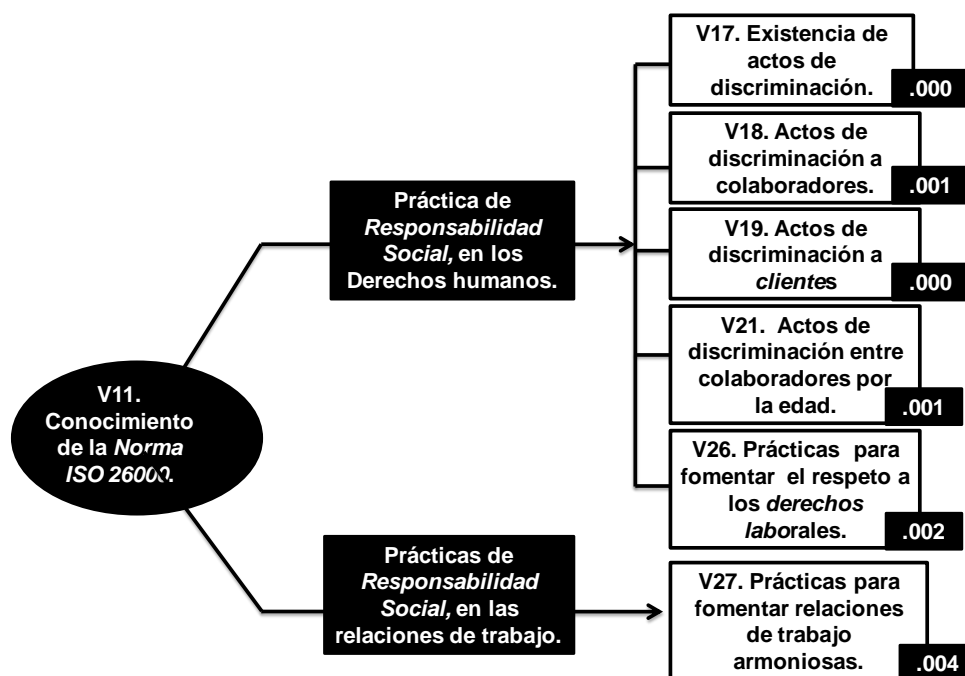


Figura 4-1

Prueba *Chi-cuadrado*.

Elaboró. Lozano, R.M.C. (2012), a partir de las pruebas realizadas.

## Discusión.

El tema de *Responsabilidad Social*, ha sido ampliamente documentado, difundido y adoptado por organismos gubernamentales y no gubernamentales. En la actualidad uno de sus principales soportes, es la estructura de principios desarrollados en la *Norma ISO 26000:2010*. Como resultado, en la actualidad numerosas organizaciones han

asumido el compromiso de una actuación responsable. Estos principios, conllevan modificaciones en la cultura organizacional, la cual requiere de sólidas políticas y normas de operación que orienten su desarrollo. En opinión de la autora, las organizaciones no siempre cuentan con sistemas que les permitan el monitoreo y evaluación de los avances de la gestión por Responsabilidad Social, lo que implicaría la frustración de los esfuerzos iniciales. Por ejemplo, el instrumento de medición, para este estudio, se aplicó 6 meses posteriores a la publicación de la Norma ISO 26000:2010 y para ese tiempo, los resultados documentan que el nivel informativo de las organizaciones, es mínimo o prácticamente inexistente.

## **Conclusiones**

Los resultados reportan que los procesos de aprendizaje informativos relacionados con las *Norma ISO 26000:2010*, son incipientes y exigen un mayor involucramiento de las partes interesadas, en este caso Empresarios, directivos, consumidores o grupos de interés.

## **Recomendaciones.**

- Incrementar los esfuerzos mediáticos de la difusión de la *Norma ISO 26000:2010*, en cuanto a relevancia e implicaciones en el mediano y largo plazo.
- Elaborar un *estudio diagnóstico* sobre el estado actual de la responsabilidad social en las empresas.
- Desarrollar un *programa interno* sobre *Responsabilidad Social*, basado en los resultados del Estudio Diagnóstico.
- Motivar la participación de los colaboradores en la implementación de programas de *Responsabilidad Social*.
- Fomentar la gestión de compromisos laborales internos con los empleados y grupos de interés.
- Evaluar la eficiencia de las acciones emprendidas.

## Referencias.

1. Barrera, F. G. (2012). Crece el interés empresarial por la Responsabilidad Social. [Versión Electrónica]. Recuperado Marzo 10 2012 en <http://a7.com.mx/pulso/mundo-empresarial/10769-crece-el-interes-empresarial-por-la-responsabilidad-social.html>
2. *Beneficios del Distintivo ESR* (n.d.). [Versión Electrónica]. Recuperado marzo 10 2012 en <http://www.distintivoesr.com/beneficios-del-distintivo-esr.php>
3. Cajiga, C. J.F., (n.d.). *El concepto de responsabilidad social empresarial* [Versión Electrónica]. Recuperado Marzo 9 2011 en [http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf)
4. *¿Cómo obtener el Distintivo?*. (n.d.). [Versión Electrónica]. Recuperado marzo 10 2012 en <http://www.distintivoesr.com/como-obtener-el-distintivo-esr.php>
5. El Pacto Mundial. (2009). *El Pacto Mundial y la creación de mercados sostenibles*. Discurso plenario. Foro Económico Mundial [Versión Electrónica]. Recuperado marzo 10 2012 en <http://www.un.org/spanish/sg/messages/davos2009globalcompact.html>
6. Hernández, R. (2011). *Extender el liderazgo*. 4 pilares de las Súper Empresas 2011 [Versión Electrónica]. Recuperado Febrero 19 2012 en <http://www.cnnexpansion.com/super-empresas-2011/2011/05/03/extender-el-liderazgo>
7. *Los 10 principios*. (2009). El Pacto Mundial. [Versión Electrónica]. Recuperado marzo 10 2012 en <http://www.un.org/es/globalcompact/principles.shtml>
8. Moreno, I. J.A. (2012). *Reforma laboral: malas noticias para la RSE*. Diario\_Responsable. [Versión Electrónica]. Recuperado Marzo 10 2012 en <http://www.diarioresponsable.com/portada/opinion/15311-reforma-laboral-malas-noticias-para-la-rse.html>
9. *McDonald's España presenta su primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa*. Economía/Empresas. [Versión Electrónica]. Recuperado Marzo 10 2012 en <http://www.europapress.es/economia/noticia-economia-empresas-mcdonalds-espana-presenta-primer-memoria-responsabilidad-social-corporativa-20120305153722.html>
10. Perrini, F., Minoja, M., (2008). *Strategizing corporate social responsibility: evidence from an Italian medium-sized, family-owned company*. *Business Ethics: A European Review*; Jan2008, Vol. 17 Issue 1, p47-63, 17p.
11. *¿Qué es ALIARSE?* (n.d.). [Versión Electrónica]. Recuperado marzo 10 2012 en <http://www.aliarse.org.mx/QueAliarse.htm>
12. *Qué es el distintivo ESR*. (n.d.). [Versión Electrónica]. Recuperado marzo 10 2012 en <http://www.distintivoesr.com/que-es-el-distintivo-esr.php>
13. *Responsabilidad social en la empresa*. (2009). [Versión Electrónica]. Recuperado Enero 5 2011 en <http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/employer/respons/indx.htm>
14. Romero, A. M., (2010). Norma Internacional ISO 26000:2010. Global Standards [Versión Electrónica]. Recuperado Enero 5 2011 en <http://www.globalstd.com/pdf/rs-iso26000-2010.pdf>
15. Solórzano, O. (2012). *Apuesta gobierno nicaragüense por Responsabilidad Social Empresarial*. [Versión Electrónica]. Recuperado Marzo 10 2012 en Agencia

informativa latinoamericana. [http://www.prensa-latina.cu/index.php?option=com\\_content&task=view&id=482590&Itemid=1](http://www.prensa-latina.cu/index.php?option=com_content&task=view&id=482590&Itemid=1)

16. Velázquez, R., B. (2010). *ISO 26000 Surge la nueva norma de la responsabilidad social. Ganar-ganar. Modelo que proporciona las guías para el desarrollo de la Responsabilidad Social en cualquier Organización*, [Versión electrónica]. Recuperado Enero 2011 en [http://www.ganar-ganar.com.mx/pdf/r47/iso\\_26000.pdf](http://www.ganar-ganar.com.mx/pdf/r47/iso_26000.pdf)

**Anexos**

**Tabla A1**

**Empleados por rango de edad.**

<b>Rango de edades</b>	<b>Empleados por grupo de edad</b>
De 14 a 20 años	1
De 21 a 25 años	21
De 26 a 30 años	<b>77 *</b>
De 31 a 35 años	<b>42*</b>
De 36 a 40 años	<b>35*</b>
De 41 a 45 años	17
De 46 a 50 años	22
De 51 a 55 años	8
De 56 a 60 años	6
Más de 60 años	3
<b>Total</b>	<b>232</b>

Elaboró. Lozano, R. M.C. (2012), a partir de la información recopilada.

**Tabla A2**

**Antigüedad laboral**

<b>(Rango de antigüedad)</b>	<b>Empleados por rango de antigüedad en la empresa.</b>	<b>Empleados por rango de antigüedad en el puesto de trabajo.</b>
De 1 a 3 años	<b>88*</b>	<b>64*</b>
De 4 a 6 años	<b>31*</b>	<b>30*</b>
De 7 a 9 años	<b>29*</b>	<b>20*</b>
De 10 a 12 años	<b>21</b>	<b>39*</b>
De 13 a 15 años	17	16
De 16 a 18 años	10	<b>22</b>
De 19 a 21 años	12	3
De 22 a 24	4	4
De 25 a 27 años	11	13
De 28 a 30 años	3	16
Más de 30 años	6	5
<b>Total</b>	<b>232</b>	<b>232</b>

Elaboró. Lozano, R. M.C. (2012), a partir de la información recopilada.

**Tabla A3**

**Puestos de trabajo**

<b>Denominación del Puesto de trabajo</b>	<b>Empleados por puesto de trabajo</b>
Auditor	11
Analista en diversas áreas	4
Asesor en diversas áreas	<b>22*</b>
Asistente en diversas áreas	4
Auxiliar en diversas disciplinas	9
Almacenista	1
Cajero	<b>17*</b>
Coordinador	14
Director de área	<b>18*</b>
Encargado	10
Empleado Administrativo	<b>17*</b>
Gerente de área	7
Jefe de Área	8
Inspector	1
Modelo	1
Modista	6
Mantenimiento Mecánico y Eléctrico	5
Oficial Judicial	5
Promotor	3
Profesor	<b>43*</b>
Reportero	1
Sindicato General de administración	6
Soporte Técnico	5
Supervisor	3
Sub-gerente	1
Sub-Director de área	2
Terapeuta	1
Trabajador Familiar	6
Ventas	1
<b>Total</b>	<b>232</b>

Elaboró. Lozano, R. M.C. (2012), a partir de la información recopilada.

**Tabla A4**  
**Disciplina profesional**



Retos de las ciencias administrativas desde las economías emergentes: Evolución de sociedades

<b>Disciplina profesional</b>	<b>Nivel</b>	<b>Participantes por [<i>Formación Profesional</i>]</b>
Pedagogía	Técnico	13
Ciencias De La Salud	Licenciatura	4
Ciencias Naturales	Licenciatura	1
Ciencias Económicas	Licenciatura	109
Ciencias Sociales y Humanidades	Licenciatura	68
Ingenierías	Licenciatura	21
Educación	Posgrados	16
<b>Total</b>		<b>232</b>

Elaboró. Lozano, R. M.C. (2012), a partir de la información recopilada.

**Frecuencias por dimensión  
Anexos**

<b>Dimensión. Niveles de información.</b>							
<b>Pregunta</b>	Cuento TOTALMENTE con la información	Cuento la información SUFICIENTE	Cuento la información NECESARIA.	Cuento con la información BÁSICA	Mi información es LIMITADA	Mi información es MUY LIMITADA	Desconozco del tema
	7	6	5	4	3	2	1
V10. Conocimiento de las materias fundamentales de la responsabilidad social.	1	14	19	24	18	11	10
V11. Conocimiento de la Norma ISO26000:2010.		3	1	11	11	13	59

Retos de las ciencias administrativas desde las economías emergentes: Evolución de sociedades

<b>Práctica de Responsabilidad Social en los Derechos humanos.</b>						
<b>Pregunta</b>	<b>Si</b>	<b>la mayoría de las veces <u>SÍ</u></b>	<b>Casi siempre</b>	<b>la mayoría de las veces <u>NO</u></b>	<b>No</b>	<b>Desconozco del tema</b>
	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>
V13. Identificación de situaciones de riesgo en materia de derechos humanos.	19	15	13	26	22	3
V14. Existencia de sistemas de control para evitar relaciones laborales de complicidad que perjudiquen a la empresa.	24	18	14	18	20	5
V15. Existencia de un sistema de recepción de quejas (clientes externos).	39	10	10	26	11	2
V16. Existencia de un sistema de recepción de quejas (clientes internos).	29	9	18	27	12	2
V17. Existencia de actos de discriminación.	9	5	7	25	52	2
V18. Existencia de actos de discriminación a los empleados.	7	4	8	25	53	2
V19. Existencia de actos de discriminación a los clientes	4	2	3	24	64	2
V20. Existencia de actos de discriminación de jefes a empleados.	7	5	9	24	52	2
V21. Existencia de actos de discriminación entre compañeros de trabajo por cuestiones de edad.	5	3	7	29	52	3
V22. Existencia de actos de discriminación por cuestiones de género.	6	2	6	22	60	3
V23. Respeto a los derechos civiles.	48	15	21	8	5	2
V24. Respeto a la afiliación política de los colaboradores.	49	9	16	10	10	5
V25. Prácticas de respeto a los derechos humanos.	53	16	17	7	4	1
V26. Prácticas de respeto a los derechos laborales.	45	18	20	9	7	
V36. Prácticas de respeto a los derechos humanos.	45	19	15	9	8	3
V37. Prácticas de tolerancia las forma de pensar.	42	22	20	10	4	0

<b>Prácticas de Responsabilidad Social en las relaciones de trabajo.</b>						
	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>
V27. Prácticas para fomentar	34	23	18	11	12	1

## Capítulo 12. Liderazgo, Capital Humano y Comportamiento Organizacional

relaciones de trabajo armoniosas.						
V28. Eficiencia de la comunicación en el ámbito legal (derechos y obligaciones).	35	22	20	13	9	0
V33. Eficiencia de la comunicación con directivos.	34	26	15	12	10	1
<b>Prácticas de Responsabilidad Social en la infraestructura para el desarrollo del trabajo.</b>						
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
V29. Infraestructura física para la ejecución del trabajo.	33	28	23	8	6	0
V30. Políticas de aseguramiento para los empleados.	69	10	3	2	13	2
V31. Otorgamiento de seguro de vida.	45	6	5	5	34	4
V32. Afiliación de los empleados a instituciones de salud.	72	7	3	1	13	2
V34. Infraestructura de seguridad para ejecutar las actividades laborales.	43	27	19	6	3	0
V35. Infraestructura de protección (equipo) para el eficiente desarrollo de las actividades.	42	25	17	9	6	0
<b>Prácticas de Responsabilidad Social para el desempeño del puesto de trabajo.</b>						
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
V12. Desempeño del puesto con diligencia	21	23	33	13	4	2
V46. Desarrollo de prácticas para prevenir actos de corrupción.	33	15	13	12	21	5
V47. Desarrollo de prácticas sobre responsabilidades individuales.	38	19	15	12	10	5
V48. Desarrollo de prácticas sobre participación en concursos de méritos laborales.	27	22	13	16	18	3
V49. Desarrollo de prácticas para promover la responsabilidad entre departamentos.	33	20	15	16	13	2
V50. Desarrollo de prácticas para promover el respeto al desempeño individual.	36	22	15	12	12	2

Elaboró. Lozano, R. M.C. (2012), a partir de la información recopilada.

Retos de las ciencias administrativas desde las economías emergentes: Evolución de sociedades

**Prueba Ji-cuadrado.**

Variable	Valor $\chi^2$	GI	Nivel de probabilidad $p$ .	Hipótesis Ho/ Conclusión
V11. Conocimiento de la Norma ISO 26000.				
<b>Práctica de Responsabilidad Social en los Derechos humanos.</b>				
V13. Identifican situaciones de riesgo en materia de derechos humanos.	59.795 <sup>a</sup>	36	.008	Independiente
V14. Existencia de sistemas de control para evitar relaciones laborales de complicidad que perjudiquen a la empresa.	50.282 <sup>a</sup>	36	.057	Independiente
V15. Existencia de un sistema de recepción de quejas (clientes externos).	38.006 <sup>a</sup>	36	.378	Independiente
V16. Existencia de un sistema de recepción de quejas (clientes internos).	39.776 <sup>a</sup>	36	.306	Independiente
V17. Existencia de actos de discriminación.	105.431	36	.000	Están relacionadas
V18. Existencia de actos de discriminación a los empleados.	68.216 <sup>a</sup>	36	.001	Están relacionadas
V19. Existencia de actos de discriminación a los clientes	80.080 <sup>a</sup>	36	.000	Están relacionadas
V20. Existencia de actos de discriminación de jefes a empleados.	44.138 <sup>a</sup>	36	.165	Independiente
V21. Existencia de actos de discriminación entre compañeros de trabajo por cuestiones de edad.	70.505 <sup>a</sup>	36	.001	Están relacionadas
V22. Existencia de actos de discriminación por cuestiones de género.	46.583 <sup>a</sup>	36	.111	Independiente
V23. Respeto a los derechos civiles.	46.194 <sup>a</sup>	36	.119	Independiente
V24. Respeto a la afiliación política de los colaboradores.	55.149 <sup>a</sup>	36	.022	Independiente
V25. Prácticas de respeto a los derechos humanos.	55.474 <sup>a</sup>	36	.020	Independiente
V26. Prácticas de respeto a los derechos laborales.	57.327 <sup>a</sup>	30	.002	Están relacionadas
V36. Prácticas de respeto a los derechos humanos.	50.449 <sup>a</sup>	36	.056	Independiente
V37. Prácticas de tolerancia las forma de pensar.	58.438 <sup>a</sup>	36	.010	Independiente
<b>Prácticas de Responsabilidad Social en las relaciones de trabajo.</b>				
V27. Prácticas para fomentar relaciones de trabajo armoniosas.	62.804 <sup>a</sup>	36	.004	Acepta
V28. Eficiencia de la comunicación en el ámbito legal (derechos y obligaciones).	58.272 <sup>a</sup>	36	.011	Independiente
V33. Eficiencia de la comunicación con directivos.	44.137 <sup>a</sup>	36	.165	Independiente
<b>Prácticas de Responsabilidad Social en la infraestructura para el desarrollo del trabajo.</b>				
V29. Infraestructura física para la ejecución del trabajo.	50.319 <sup>a</sup>	36	.057	Independiente
V30. Políticas de aseguramiento para los empleados.	42.137 <sup>a</sup>	36	.223	Independiente
V31. Otorgamiento de seguro de vida.	50.187 <sup>a</sup>	36	.058	Independiente
V32. Afiliación de los empleados a instituciones de salud.	59.076 <sup>a</sup>	36	.009	Independiente
V34. Infraestructura de seguridad para ejecutar las actividades laborales.	51.894 <sup>a</sup>	30	.008	Independiente
V35. Infraestructura de protección (equipo) para el eficiente desarrollo de las actividades.	58.322 <sup>a</sup>	36	.011	Independiente

<b>Prácticas de Responsabilidad Social para el desempeño del puesto de trabajo.</b>				
V12. Desempeño del puesto con diligencia	48.890 <sup>a</sup>	36	.074	Independiente
V46. Desarrollo de prácticas para prevenir actos de corrupción.	61.024 <sup>a</sup>	36	.006	Independiente
V47. Desarrollo de prácticas sobre responsabilidades individuales.	51.392 <sup>a</sup>	36	.046	Independiente
V48. Desarrollo de prácticas sobre participación en concursos de méritos laborales.	41.211 <sup>a</sup>	36	.253	Independiente
V49. Desarrollo de prácticas para promover la responsabilidad entre departamentos.	49.849 <sup>a</sup>	36	.062	Independiente
V50. Desarrollo de prácticas para promover el respeto al desempeño individual.	52.201 <sup>a</sup>	36	.039	Independiente