

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

INGENIERÍA COMERCIAL

PLAN DE TRABAJO DE GRADO



TEMA

“ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN
LA EMPRESA EN BASE A LA NORMA ISO 26000”

PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL

Autor:

Juan Carlos Chamorro Pozo

Directora:

MSc. Ligia Beltrán

Ibarra- Ecuador

2020



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401708409		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Chamorro Pozo Juan Carlos		
DIRECCIÓN:	Ibarra- El Olivo		
EMAIL:	jcchamorro@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0978696965

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Análisis de la responsabilidad social empresarial en la empresa en base a la norma ISO 26000
AUTOR (ES):	Chamorro Pozo Juan Carlos
FECHA: DD/MM/AAAA	09/06/2021
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERA COMERCIAL
ASESOR /DIRECTOR:	Msc. Ligia Beltrán

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los once días del mes de junio de 2021

EL AUTOR:

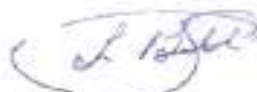


 Juan Carlos Chamorro Pozo

ACEPTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado asignado por las autoridades pertinentes, presentado por el egresado **JUAN CARLOS CHAMORRO POZO**, para optar por el título de **INGENIERO COMERCIAL** cuyo tema es: "ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA EN BASE A LA NORMA ISO 26000" Considero que el presente trabajo reúne requisitos y méritos suficientes para ser sometida a la presentación pública y evaluación por parte de tribunal examinador que se designe.

Efectuado, en la ciudad de Ibarra a los 9 días del mes de junio del 2021



MSc. Ligia Beltrán
DIRECTORA TRABAJO DE GRADO

ÍNDICE

ÍNDICE	IV
1 INTRODUCCIÓN	4
1.1 ANTECEDENTES	4
1.2 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	7
2 OBJETIVOS	8
2.1 GENERAL	8
2.1.1 <i>Específicos</i>	9
2.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	9
3 MARCO TEÓRICO.....	9
3.1 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	9
3.1.1 <i>Ámbitos de Responsabilidad Social Empresarial y sus actividades</i>	10
3.2 LA NORMA ISO 26000: GUÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	12
3.2.1 <i>Principios de Responsabilidad Social según la norma ISO 26000</i>	13

3.2.2	<i>Materias fundamentales de la Responsabilidad Social norma ISO 26000...</i>	14
3.3	BENEFICIOS DE UTILIZAR LA NORMA ISO 26000.....	18
4	METODOLOGÍA.....	20
4.1	ENFOQUE Y ALCANCE DE ESTUDIO	20
4.2	UNIDAD DE ANÁLISIS	20
4.3	DISEÑO DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN	21
4.4	PERIODO DE REFERENCIA	22
4.5	PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	22
5	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	23
5.1	ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DEL GRUPO SOCIAL FEPP	23
5.2	BENEFICIOS DE LA EMPRESA AL SER SOCIALMENTE RESPONSABLE.....	25
5.3	NIVEL DE APLICACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE RSE EN LA ORGANIZACIÓN	26
5.3.1	<i>Gobernabilidad</i>	26
5.3.2	<i>Derechos Humanos</i>	28
5.3.3	<i>Prácticas laborales</i>	30

5.3.4	<i>Medio ambiente</i>	32
5.3.5	<i>Prácticas justas de operación</i>	33
5.3.6	<i>Participación activa en el desarrollo de la comunidad</i>	35
6	CONCLUSIONES	38
7	RECOMENDACIONES	40
8	REFERENCIAS	40
9	BIBLIOGRAFÍA	45
10	ANEXOS	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	11
Tabla 2	17
Tabla 3 Análisis de la RSE en una empresa prestadora de salud.....	17
Tabla 4	18
Tabla 5 Trabajadores del Grupo Social FEPP por departamento.	21
Tabla 6	28
Tabla 7 Análisis de varianza de los componentes de derechos humanos con respecto al género.....	30
Tabla 8 Prueba T-Student de las Actividades Correspondientes a Prácticas Laborales ..	32
Tabla 9 Matriz de Correlación de Pearson.....	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel Cumplimiento en Gobernabilidad	26
Figura 2 Cumplimiento en Derechos Humanos.....	29
Figura 3 Nivel de Cumplimiento en Prácticas Laborales	31

Figura 4 Nivel de Cumplimiento en Medio Ambiente	33
Figura 5 Porcentaje de Cumplimiento de Políticas de RSE en Practicas Justas de Operación	34
Figura 6 Porcentaje de Cumplimiento Alcanzado en la Materia Participación Activa en el Desarrollo de la Comunidad.	35
Figura 7 Nivel de Cumplimiento de las Políticas de RSE del Grupo Social FEPP Bajo la Norma ISO 26000	37

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de aplicación de políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) del Grupo Social FEPP en base a la norma ISO 26000. Para ello, el estudio tuvo un alcance descriptivo y un enfoque mixto, por lo cual la recolección de datos se realizó mediante dos entrevistas a los dirigentes del Grupo Social FEPP de la regional Ibarra y 26 encuesta aplicadas a los trabajadores de la entidad. La empresa llega a cumplir el 91,12% de los lineamientos establecidos en la Norma ISO 26000. El asunto en el que más de destaca es en la participación activa en el desarrollo de la comunidad, pues esta empresa se creó con fines sociales y esa es su razón de ser, ya que invierte sus fondos para ayudar a grupos vulnerables a que puedan llevar a cabo sus emprendimientos. Por otro lado, el asunto que más falencia tiene es en prácticas justas de operación, en donde existen cosas en las que se puede mejorar. Además, se pudo conocer que la empresa realiza varias actividades en las 3 dimensiones de la RSE entre las más importantes están; pagar un sueldo justo, garantizar el cumplimiento de los derechos humanos, cuidar el medio ambiente entre otras. Otro resultado importante es que la empresa tiene beneficios por ser una entidad socialmente responsable, lo que le ha ayudado a generar confianza y reconocimiento. En conclusión la empresa ha logrado un alto nivel de RSE porque se enfoca en los 3 ejes de la misma los cuales son; responsabilidad social, responsabilidad económica y responsabilidad ambiental. La investigación ayudo mucho a conocer como está la RSE en la empresa, sin embargo, el estudio se enfocó únicamente en los trabajadores y dirigentes de la entidad, por lo que sería bueno que para una próxima investigación se la realice a todos los grupos de interés.

Palabras Clave: Responsabilidad Social Empresarial (RSE), gobernabilidad, prácticas laborales, políticas.

ABSTRACT

The present research aims to determine the level of application of Corporate Social Responsibility (CSR) policies of the FEPP Social Group based on the ISO 26000 standard. For this, the study had a descriptive scope and a mixed approach, for which the Data collection was carried out through two interviews with the leaders of the FEPP Social Group of the Ibarra region and 26 surveys applied to the entity's workers. The company meets 91.12% of the guidelines established in the ISO 26000 Standard. The issue in which it stands out the most is active participation in the development of the community, since this company was created for social purposes and that It is its reason for being, since it invests its funds to help vulnerable groups to carry out their ventures. On the other hand, the most flawed issue is fair operating practices, where there are things that can be improved. In addition, it was learned that the company carries out various activities in the 3 dimensions of CSR, among the most important are; pay a fair salary, guarantee compliance with human rights, take care of the environment, among others. Another important result is that the company has benefits for being a socially responsible entity, which has helped it to generate trust and recognition. In conclusion, the company has achieved a high level of CSR because it focuses on its 3 axes, which are; social responsibility, economic responsibility and environmental responsibility. The research helped a lot to know how CSR is in the company, however, the study focused only on the workers and leaders of the entity, so it would be good for a future investigation to be carried out to all interest groups .

Key Words: Corporate Social Responsibility (CSR), governance, labor practices, policies.

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a mis padres Santiago Chamorro y Patricia Pozo que con su esfuerzo ayudaron a que pueda cumplir mis metas, les doy gracias porque me ayudaron y me apoyaron cuando más necesite por lo que valoro todo el apoyo que me brindaron durante estos años de estudio.

A mis hermanos por apoyarme y contribuir con un granito de arena a que este sueño se llegue a cumplir.

A mis abuelitos por darme ánimos de seguir estudiando.

AGRADECIMIENTO

En Primer lugar agradezco a Dios por darme salud y además por darles trabajo a mis padres para que nunca les falte el pan de cada día a pesar del esfuerzo económico que hacían para poderme educar, por darme fuerzas y ganas de estudiar y aprender.

A los docentes de la carrera de Administración de empresas porque con cada uno de ellos aprendí algo nuevo que me va a servir para toda la vida.

Y por último a mis compañeros porque con ellos cada día era mejor a pesar de que no siempre nos iba bien pero de disfruto y hoy estoy terminado esta carrera y eso es lo importante.

1 Introducción

1.1 Antecedentes

La Responsabilidad Social Empresarial es un tema de gran importancia que en los últimos años ha cobrado fuerza en las empresas, con la globalización y los constantes cambios en el medio, los consumidores se vuelven más exigentes, por lo tanto buscan bienes y servicios que compensen sus necesidades y además contribuyan al desarrollo sustentable, con el fin de formar una sociedad más responsable social y ambientalmente (Giovanini, 2018). La RSE es un compromiso que se adopta en los modelos de negocios para lograr establecer empresas sostenibles que se consoliden exitosamente en el mercado, actualmente existen muchas formas de lograr ese objetivo, uno de ellos es la norma ISO 26000, utilizada por las empresas como una herramienta útil para generar beneficios, a través de esta norma se busca obtener estabilidad económica y al mismo tiempo contribuir al desarrollo de la comunidad, el medio ambiente, la empresa como tal y sus colaboradores (Ríos, 2018).

La guía de responsabilidad social: norma ISO 26000, fue creada y publicada en el año 2010, esta es una norma voluntaria, la cual puede ser implementada en cualquier tipo de organización que desee ser socialmente responsable (ISO, 2010). Esto ha ayudado a que las empresas tengan apertura a mercados, tiendan a ser más competitivas y no solo generen beneficios económicos sino también responsabilidades sociales y ambientales; cambiando considerablemente la visión de los empresarios, puesto que ahora ya no buscan solamente generar empleo y utilidades, si no también convertirse en agentes de cambio para los sectores en los que se desenvuelven (Camacho, 2015).

En una investigación realizada en España, donde se analizó las prácticas de RSE en 49000 empresas según el nivel de ingresos en diferentes países, se obtuvieron los siguientes resultados; el 78% de estas presentaron informes sobre la aplicación de la RSE, de ese porcentaje el 43% relacionaron los objetivos implementados de desarrollo sostenible con sus iniciativas de RSE, sin embargo, es importante mencionar que de todas estas empresas solo el 33% se encuentran en América (KPMG, 2017).

El Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social & Sostenibilidad (CERES) y el Instituto Ecuatoriano de Responsabilidad Social son las entidades encargadas de orientar a las empresas sobre responsabilidad social. La primera actualmente cuenta con 73 miembros y 21 aliados (CERES, 2020), y la segunda es una institución privada sin fines de lucro la cual ha asistido a 80 entidades sobre RSE en el país (IRSE, 2016). De las instituciones vinculadas al CERES el 85% desarrollan actividades éticas, el 91% se enfocan en la parte social y el 87% realizan prácticas ambientales, sin embargo, las empresas en Ecuador dan poca importancia a las cuestiones sociales y ambientales, su único fin es generar utilidades (Coba et al., 2017). El 85% de los ecuatorianos conocen lo que es la RSE, y de ese porcentaje el 70% de las personas creen que en el país las empresas la aplican pero en realidad son pocas las entidades que saben cómo utilizarla adecuadamente (Salas, 2018).

En una investigación realizada en Salinas se encuestó a 155 empresas medianas y pequeñas, de estas se descubrió que el 50% realizan prácticas de RSE, existiendo una brecha del 50%; esto quiere decir que 1 de cada 2 empresas no realizan prácticas de RSE (Rodríguez & Vera, 2018). En otra investigación realizada en Ecuador, en la cual su objetivo fue analizar la gestión de RSE sobre la gestión del talento humano en la Corporación Nacional de Electricidad,

Esmeraldas; se tomó como referente la norma ISO 26000, dio como resultado que la empresa cumple el 50% de las actividades propuestas en la norma, la dimensión que más destaca son las relaciones laborales con un cumplimiento del 80%, en temas asociados a derechos humanos alcanza un cumplimiento del 17% esto se debe a que no cuenta con una política de derechos humanos bien definida, y por último están las prácticas laborales alcanzan únicamente el 34% de aplicación (Lara, 2017). En esta investigación únicamente se evaluaron dos materias fundamentales de RSE contenidas en la norma ISO 26000, derechos humanos y prácticas laborales. Otro punto importante fue que a pesar que la organización estudiada aplicaba prácticas de RSE, únicamente estaba cumpliendo el 50% de las actividades propuestas en la norma. En una tercera investigación realizada en Ecuador, en la cual se evaluó las prácticas sociales de responsabilidad social bajo la percepción de clientes en la compañía Expofrysa S.A., la evaluación se realizó a través de la norma ISO 26000, los resultados demostraron un nivel alto de aplicación en cuanto a prácticas laborales, satisfacción al cliente, por otro lado se demuestra una ausencia en cuanto a prácticas ambientales y participación activa en la comunidad (Intriago & Intriago, 2019).

El Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio (FEPP) ahora llamado “Grupo social FEPP” es una institución privada, la cual ofrece apoyo a personas vulnerables como los campesinos, a través de su experiencia y de sus medios para lograr que tengan un mejor desarrollo; además es una de las organizaciones que forma parte del Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social.

1.2 Problema de la Investigación

Uno de los problemas que se ha evidenciado en las empresas es la falta de conocimiento sobre coordinación de los planes estratégicos, comunicación y como iniciar con la implantación de políticas de responsabilidad social empresarial; muchas empresas implementan normas

certificadas, sin realizar un previo análisis FODA (González Saenz, 2014). En Ecuador varios estudios han demostrado la baja aplicación de la Norma ISO 26000 en las empresas, la principal causa es el desconocimiento de dueños de las empresas sobre los beneficios económicos, sociales y ambientales que pueden tener al implementar esta norma, por esta razón las pocas organizaciones que realizan actividades de RSE, lo utilizan como estrategia para incrementar su nivel de ventas y no como una herramienta para desarrollarse en el mercado, dando poca importancia a los asuntos sociales y ambientales (Fajardo 2018; Lara 2017; Lopez 2016; Puetate, 2014).

El grupo Social FEPP es una institución creada para fines sociales por lo tanto realiza prácticas de RSE, sin embargo no se ha realizado una investigación profunda que permita conocer los niveles de aplicación de esta práctica, desconociendo la contribución y beneficios que genera la RSE en la entidad con la implementación de la Norma ISO 26000. Además es importante señalar que los directivos desconocen la existencia de la Guía de Responsabilidad Social.

1.3 Justificación de la Investigación

La importancia de la RSE radica en formar empresas sustentables, rentables y comprometidas con la sociedad. (ISO, 2010). Para conseguir la conciencia social y empresarial importante que todos conozcamos la importancia de la RSE, por lo tanto estos temas no deben ser abordados únicamente por las empresas, sino también en los establecimientos educativos, persuadiendo a niños y jóvenes a llevar una cultura de protección ambiental, de esta forma la comunidad podría tomar conciencia sobre la importancia de que las organizaciones incorporen la Norma ISO 26000 (P. López & Patiño, 2014).

Consecuentemente, los principales beneficiarios serán los directivos de las empresas que conforman el Grupo Social FEPP puesto que se proporcionará información relevante sobre los beneficios de la norma, y de cómo las políticas de RSE de la organización se ajustan a los lineamientos establecidos en la Norma ISO 26000, para que posteriormente puedan tomar decisiones que permitan mantener una convivencia armónica entre la organización y sus grupos de interés. En cuanto a lo académico esta investigación contribuirá a la formación educativa e investigativa, debido a que será un aporte que servirá como sustento para futuras investigaciones relacionadas, a través de esta también se podrá realizar estudios comparativos.

En base a lo que se mencionó antes el objetivo de esta investigación será analizar la RSE del Grupo Social FEPP en base a la Norma ISO 26000, identificando las actividades principales de RSE que realiza este grupo para poder determinar el nivel de aplicación de las políticas y los beneficios que se obtiene de esta norma.

El estudio permitirá aportar con información relevante y actualizada para que los miembros de la Organización tengan más conocimiento sobre el manejo de esta norma, ya que no existen muchas investigaciones que analicen el impacto que genera la norma ISO 26000 en las empresas.

2 Objetivos

2.1 General

- Analizar la Responsabilidad Social Empresarial del Grupo Social en base a la norma ISO 26000

2.1.1 Específicos

- Identificar las principales actividades de RSE que realiza Grupo Social FEPP
- Determinar el nivel de aplicación de políticas de RSE en la organización en base a la norma ISO 26000
- Conocer los beneficios que tiene la organización al aplicar la Responsabilidad Social Empresarial.

2.2 Pregunta de investigación

¿En qué medida las actividades de responsabilidad social del grupo Social FEPP se ajustan a los lineamientos establecidos en la Norma ISO 26000?

3 Marco Teórico

3.1 Responsabilidad social empresarial

La RSE es la manera en la que las empresas reaccionan de forma ética, transparente y responsable, ante los impactos provocados por sus actividades, las decisiones hacia la sociedad y el medio ambiente (Cajiga, 2014). Una empresa es socialmente responsable cuando aportan al mejoramiento económico, social y ambiental a través de una participación activa, voluntaria y responsable ante su comunidad, respetando las leyes y normas. Cumpliendo todos estos parámetros se puede ser más competitiva (Presuttari, 2019). Sin embargo cabe recalcar que la responsabilidad social aún no es implementada como un modelo importante de desarrollo, el cual en un futuro puede convertirse en una ventaja por las exigencias actuales del mercado, y el desafío que constituye dentro del mundo globalizado (P. López & Patiño, 2014)

La RSE es importante porque a través de prácticas responsables intenta generar un impacto positivo a los consumidores, ofertando bienes de calidad y con un excelente servicio, esto generara confianza para ellos; además si la organización actúa de forma ética y responsable esto ayudara al aumento de la demanda de sus bienes o servicios, en el bienestar de los empleados, la motivación, la satisfacción laboral, y disminución en la rotación de personal (Méndez et al., 2019) . Además, es importante porque ayuda a que las empresas tengan éxito a largo plazo, y a conservar el medio ambiente debido a que se hace un mejor uso de los recursos naturales, reciclado, reusando y reduciendo desperdicios (Salas, 2018). También la importancia de la RSE se refleja en las prácticas internas y externas que realizan, por ejemplo, si se alinea las prácticas de RSE a la misión, visión, objetivos, políticas metas y estrategias de la empresa, su imagen y reputación van a mejorar, esto ayudara a que los empleados se sientan más comprometidos y estén motivados (Santander y Molina, 2015).

3.1.1 Ámbitos de Responsabilidad Social Empresarial y sus actividades

a) Ámbito Económico: este ámbito hace referencia a la generación de beneficios económicos para la empresa desarrollando sus funciones de forma eficiente, tomando en cuenta el uso eficiente de los recursos, reutilizar materias primas, evitar desperdicios, reciclar, pagar un sueldo justo a sus trabajadores, ofrecer productos y servicios a un precio justo.

b) Ámbito Social: este ámbito hace referencia al compromiso que tiene la empresa de responder por sus acciones a la sociedad participando activamente en el desarrollo del sector, generar empleo en condiciones sanas y seguras y ofrecer estabilidad.

c) **Ámbito Medioambiental:** cada actividad que realice la empresa debe ser realizada de forma consiente y responsable, de tal manera que contribuya a la protección del medio ambiente (Presuttari, 2019).

Tabla 1

Clasificación de las actividades de RSE por su dimensión

DIMENSIÓN ECONÓMICA	DIMENSIÓN SOCIAL	DIMENSIÓN AMBIENTAL
1. La RSE está integrada a la estrategia del negocio (Misión, Visión, Valores, Política, Plan Estratégico). 2. Estar adheridos a alguna iniciativa internacional, nacional, regional o local en RSE (Pacto Mundial, Código Ético del Turismo, GRI u otras de tipo nacional, regional o local). 3. Proporcionar productos y/o servicios de alta calidad a precios competitivos (buena relación calidad precio). 4. Conocer las necesidades, expectativas y satisfacción de los clientes. 5. Dar a los clientes una información completa, transparente y honesta de la oferta comercial, al tiempo que respetamos sus derechos. 6. Alentar a los beneficiarios al consumo local. 7. Contratar personal local en los diferentes niveles jerárquicos de responsabilidad de la empresa (bajo-medio alto). 8. Pagar un salario digno y justo a los trabajadores, el cual, como mínimo, cumple con la legislación legal	1. Tener una política y plan de acción social establecido 2. Colaborar directa y/o indirectamente en proyectos sociales de las comunidades locales (asistencialismo, cooperación al desarrollo, voluntariado corporativo, fundación empresarial, colaboración con ONG's, donaciones, caridad, filantropía aislada, préstamo de instalaciones, etc. 3. Promover el respeto por los Derechos Humanos de los trabajadores y la comunidad local (incluye un no rotundo a la explotación laboral y sexual infantil), al tiempo que respetamos el derecho a la asociación sindical. 4. Hacer un cuidado especial de la salud y el bienestar de los trabajadores, mediante la prevención de riesgos laborales, el mejoramiento de las condiciones de salud e higiene. 5. Contar con políticas de flexibilidad laboral que permiten conciliar la vida laboral con la vida personal de los trabajadores. 6. Dar facilidad a que los trabajadores puedan formarse dando facilidades de horarios. 7. Promover la equidad de género en todos los procesos organizacionales,	1. Tener una política y un plan medioambiental establecido. 2. Tener una estrategia concreta para hacer frente al calentamiento global (cambio climático). 3. Contar con un certificado ambiental o estamos en proceso de certificación. 4. Tener identificados nuestros impactos medioambientales y realizamos acciones concretas para su minimización. 5. Tener programas o sistemas de ahorro en el consumo de energía, agua y papel (empleados-clientes). 6. Utilizar energías alternativas 7. Tener programas o sistemas para la reducción, reciclaje, separación o tratamiento de residuos. 9. Promover entre los clientes el cuidado y la protección del medio ambiente del destino. 10. Hacer campañas de sensibilización y/o formación medioambiental a trabajadores, clientes, socios comerciales y/o comunidades locales del destino (cadena de valor del negocio turístico).

vigente y los precios de mercado del sector.	desde la contratación hasta la promoción interna.
	8. Tener contratadas personas con algún tipo de discapacidad.
	9. Nuestras instalaciones se encuentran adaptadas para personas con discapacidad

Fuente: *Elaborado en base a Peña (2018).*

3.2 La norma ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social

Las ISO 26000 son normas de comportamiento internacional, orientadas a guiar a todas las personas ya sea experimentadas o no, además está dirigida a todo tipo de organización independientemente del tamaño o sector, estas normas están diseñadas para contribuir al desarrollo sostenible de la empresa y no solo basarse en la generación de beneficios económicos, sino también promover un mejor entendimiento de la responsabilidad social en otros campos (ISO y OECD, 2019). Además es una norma no certificable y voluntaria por lo tanto las organizaciones pueden decidir si la utilizan o no (Andía, 2015). Esta guía ayuda a mejorar las relaciones con los grupos de interés a través de la aplicación de mejores prácticas de responsabilidad social en todos los países, para trabajar de una manera más responsable como lo exige la sociedad (Camacho, 2015; Zurera, 2014).

La RSE se desarrolló como una respuesta a los problemas económicos, sociales y ambientales originados por las empresas a causa de la globalización debido a que las empresas han sido cuestionadas por su aporte al desarrollo sostenible, por esta razón las empresas se han visto obligadas a buscar alternativas de cambio para mostrar una imagen diferente ante la sociedad, mediante la implementación de prácticas de RSE (Castillo & Castro, 2017). La aplicación de prácticas de RSE permite que se beneficien varios grupos como: trabajadores, proveedores, ONG,

comunidad local, consumidores, administraciones públicas, accionistas, etc. (González, 2014). Sin embargo, el número de empresas realizan estas prácticas es mínimo.

3.2.1 Principios de Responsabilidad Social según la norma ISO 26000

Rendición de cuentas, hace referencia a la obligación que tiene la empresa de presentar un informe a la sociedad por el impacto negativo que produce involuntariamente al realizar sus actividades, pues está respondiendo de forma responsable ante sus acciones esto provoca un impacto positivo en su imagen corporativa porque la empresa presenta el informe de las actividades que realiza para disminuir dichos impactos (Fajardo, 2018).

Transparencia, tiene como fin hacer que las empresas desarrollen sus funciones con transparencia, esto quiere decir que estas deben presentar a la sociedad un informe claro, preciso, oportuno y completo; de sus actividades y sus efectos en la sociedad, economía y el medio ambiente (González, 2014; Molina, 2014).

Comportamiento Ético, las organizaciones antes de tomar decisiones deben enfocarse en los valores como la honestidad, equidad e integridad, esto quiere decir que no solo deben enfocarse en generar utilidades, sino en reducir los impactos negativos y aumentar los impactos positivos tanto en lo económico, social y ambiental (Castillo & Castro, 2017).

Respeto a los intereses de las partes interesadas, en todas las organizaciones no únicamente tienen que preocuparse por los intereses de los dueños, también debe preocuparse por los otros grupos de interés ya que sus actividades pueden afectarlos de alguna manera (De Deus et al., 2014).

Respeto al principio de legalidad, las organizaciones deben respetar y cumplir las leyes y normativas vigentes porque ninguna persona o institución puede estar por encima estas, por esta razón todas las actividades deben llevarse a cabo respetando las normas y reglamentos vigentes (Molina, 2014).

Respeto a la normativa internacional de comportamiento, todas las organizaciones deben respetar las normativas internacionales de comportamiento. Conforme a los derechos humanos, este principio se enfoca a que de ninguna manera las organizaciones pueden ir en contra de los derechos humanos, ya que su obligación es respetarlos y reconocer su importancia (Lara, 2017)

3.2.2 Materias fundamentales de la Responsabilidad Social norma ISO 26000

Gobernanza de la organización, es el método utilizado por la empresa para lograr cumplir sus objetivos a través de la toma de decisiones e implementa acciones (Ríos, 2018). Una gobernanza efectiva debe desarrollar una planificación estratégica encaminada a reflejar su compromiso hacia la RSE, utilizar eficientemente los recursos, además aplicar los principios de rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético y respeto hacia todos sus grupos de interés (ISO, 2010).

Derechos humanos, son los todos derechos que tienen los seres humanos; estos derechos se dividen en dos categorías: a) derechos civiles y políticos como el derecho a vivir y a la libertad y b) derechos económicos, sociales y culturales como el derecho a la educación, a la salud, a la seguridad, al trabajo y a la alimentación (Lopez, 2016). La organización tiene que contar con una política de derechos humanos, la cual vele por la protección de los derechos de sus grupos de interés, para ello debe evitar todo tipo de explotación y discriminación que genera igualdad de

oportunidades para todos, sin importar, su orientación sexual, clase social, etnia, religión u otros, respetar los derechos civiles y políticos, y facilitar el acceso a la educación y el aprendizaje permanente de sus miembros (ISO, 2010).

Prácticas laborales, son todas las actividades que se desarrollan dentro de la organización o en su nombre, (De Deus et al., 2014). Estas prácticas son importantes porque ayudan a que la empresa pueda influir en el contexto social (Lara, 2017). Las prácticas de RSE a seguir son: procurar que todos sus trabajadores estén asegurados y cuenten con todos los beneficios que les corresponde por ley, contar con una política de seguridad y salud ocupacional que proteja a los trabajadores de enfermedades y accidentes laborales, proporcionar a sus trabajadores capacitaciones y acceso a desarrollo de sus habilidades, y cuando sea necesario, los trabajadores que hayan sido despedidos reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, formación y asesoramiento (ISO, 2010).

Medio ambiente: toda actividad que realice una empresa sea grande o pequeña, va a generar un impacto en el medio ambiente, puesto que se utilizan o alteran recursos provocando contaminación en el ambiente, por esta razón es importante que las empresas actúen rápidamente buscando la forma de minimizar este impacto y así alcanzar el desarrollo sostenible deseado. En este sentido, es importante cuidar los recursos naturales implementando actividades que concienticen a las personas y las lleve a cuidar el medio ambiente de manera que se ocasione el menor impacto posible. Las organizaciones deben promover el consumo sostenible, que identifique las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades; medir, registrar e informar acerca de sus fuentes de contaminación significativas y reducir la contaminación, el consumo de agua, la generación de residuos y el consumo de energía;

implementar medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos; buscar mecanismos que les permitan mitigar los daños al medio ambiente, la biodiversidad, y contribuir a recuperar espacios naturales.

Prácticas justas de operación. Es la competencia justa, actuando de forma ética en todas las operaciones de la empresa, para reducir los actos de corrupción, promover la competencia justa, actuar con ética y transparencia, y respeto a la propiedad (Mesías & Pilapaña, 2018).

Asuntos de consumidores, según la norma ISO 26000, las organizaciones tienen la obligación de ofrecer productos y servicios que tengan procedencia legal y justa, que sean productos de calidad, con el fin de proteger su seguridad y salud, y contribuir al desarrollo sostenible (ISO & OECD, 2019). En el contexto de los consumidores las prácticas RSE son las siguientes: ofrecer educación e información precisa, utilizar procedimientos de marketing justos y transparentes, disminuir los riesgos de bienes o servicios en los procesos de diseño, fabricación, distribución y la entrega de información. Los fabricantes deben asegurarse que los productos y servicios que ofrecen no perjudiquen a los consumidores.

Participación activa y desarrollo de la comunidad, las organizaciones deben preocuparse por el bienestar de la comunidad y formar parte de su grupo de interés para contribuir a su desarrollo para ello debe actuar activamente en la comunidad (Molina, 2014). Las organizaciones deben mantener una relación equilibrada con la comunidad local, participando en programas de educación, salud, preservación cultural y desarrollo de habilidades; invertir en proyectos de infraestructura para mejoramiento de la imagen del sector como servicios sanitarios, agua potable segura, vivienda y seguridad alimentaria; generar empleo mediante el incremento y diversificación

de las actividades económicas; y contribuir al desarrollo tecnológico e inversiones sociales para la generación de riquezas e ingresos por medio de iniciativas que aporten desarrollo económico del sector (ISO, 2010).

A continuación se presenta los resultados de tres investigaciones similares a la que se está llevando a cabo, donde se muestra al cumplimiento de la RSE de tres entidades diferentes en relación a la norma ISO 26000.

Tabla 2

Análisis de la RSE en CNEL EP.

País	Ecuador
autor	(Lara, 2017)
Tema	Análisis de la RSE sobre la gestión del talento humano en la Corporación Nacional Eléctrica(CNEL EP) Esmeraldas; tomando como referente la norma ISO 26000
Resultados	CNEL EP tiene un desempeño regular, pues cumple parcialmente en un 50% con las actividades planteadas en la guía ISO 26000. Los únicos temas en los cuales se destaca son en los de relaciones laborales, con un 80%. Por otro lado en lo que respecta a derechos humanos solo cumple el 17% de las actividades propuestas y en prácticas laborales el 34%

Nota: Elaborado en base a Lara (2017).

CNEL EP cumple con el 50% de los lineamientos establecidos en la Norma ISO 26000, por lo tanto es recomendable que realice una evaluación de su responsabilidad social para que refuerce sus puntos débiles y logre mejorar.

Tabla 3

Análisis de la RSE en una empresa prestadora de salud

País	Colombia
Autor	(Puetate, 2014)

Tema	Responsabilidad Social Empresarial como enfoque de gestión (Norma ISO 26000): Empresa Prestadora de Salud, Dimensión Interna
Resultados	Como resultado se obtuvo un bajo cumplimiento en la mayoría de los principios de la norma ISO 26000, siendo menos acogidos la gobernanza organizacional, medio ambiente y prácticas justas de operación

Nota: Elaborado en base a Puetate (2014)

Esta empresa logro un nivel muy bajo de cumplimiento de RSE con respecto a la norma ISO 26000, por lo tanto es recomendable que la empresa se comprometa a mejorar sus prácticas de RSE.

Tabla 4

País	Colombia
autor	(Martínez & Ciro, 2015)
Tema	Incorporación de la ISO 26000, sobre organizaciones empresariales, en la legislación colombiana
Resultados	Se estableció un nivel del 58% de incorporación de las organizaciones empresariales privadas. El estudio también evidenció que las empresas públicas industriales y comerciales tienen un nivel alto de aplicación pues alcanzan un promedio del 83%.

Investigación de RSE en Colombia

Fuente: elaborado en base a Martínez y Ciro (2015).

Las empresas privadas deben comprometerse más con la sociedad en cuanto a RSE, porque su nivel de cumplimiento de la norma ISO 26000 se encuentra en un nivel medio. Por su parte las empresas públicas lograron mejores resultados pues su nivel de aplicación es alto, sin embargo deben buscar la forma de fortalecer sus puntos débiles.

3.3 Beneficios de utilizar la norma ISO 26000

Con la aplicación de la responsabilidad social las empresas pueden tener los siguientes beneficios; a) ayuda a mejorar la toma de decisiones y a minimizar riesgos, b) aumenta la

reputación de la empresa, por lo que mejora la relación con todas las partes interesadas y ayuda a tener mejor acceso a financiamiento, c) generar innovación, d) es una ventaja competitiva, e) aumenta la lealtad, el involucramiento, la participación y la moral de los empleados, f) disminuye la rotación de personal, g) Mejor utilización de los recursos (ISO, 2010).

Si una empresa es socialmente responsable, tiende a crecer económicamente porque genera más confianza y credibilidad (Coba et al., 2017).

Los beneficios de las empresas socialmente responsables son; a) aumenta la fidelidad de los clientes, b) ayuda a reducir los conflictos, c) reduce los costos operativos, d) valoración de la imagen institucional y la marca, e) crea una ventaja competitiva, f) aumenta la capacidad de reclutar y retener el talento humano, g) flexibilidad y capacidad de adaptación, h) sustentabilidad del negocio a largo plazo, i) acceso a mercados y capitales, j) permite acceder e influir positivamente en líderes de opinión (Presuttari, 2019). En cambio para Cajiga, (2014) los beneficios de la RSE son: a) Reducción de la rotación de los grupos de interés, b) Mejora las relaciones con la comunidad y sus autoridades, c) Contribuye al desarrollo de las local, d) ayuda a incrementar la rentabilidad a largo plazo, e) Se toman mejores decisiones pues cuenta con mayor información, f) mejora la oportunidad de recibir apoyos financieros, g) mejora el desempeño financiero, h) mejora la reputación y la imagen corporativa tanto de la empresa como de sus marcas, i) se incrementan las ventas, j) incrementa la productividad y la calidad, k) Mejora las habilidades para atraer y retener empleados, y l) aumenta la eficiencia del trabajo en equipo.

4 Metodología

4.1 Enfoque y alcance de estudio

Para analizar la Responsabilidad Social del Grupo social FEPP en base a la ISO 26000, la presente investigación tuvo un enfoque Mixto, es cualitativa, debido a que se aplicó una entrevista para profundizar la información obtenida sobre; las actividades y políticas de RSE que ejecuta la organización y sus beneficios. Y cuantitativa, puesto que se realizó una encuesta, con la cual se determinó el nivel de aplicación de estas políticas a través de datos estadísticos. En cuanto al alcance es descriptivo porque se analizaron conceptos o variables para posteriormente medirlas de forma independiente, con el fin de describirlas. Con respecto al diseño es no exploratorio de corte transversal, puesto que se describirá las variables tal cual se están llevando a cabo en el momento dado y es el primer estudio que se realiza en la empresa sobre esta temática.

4.2 Unidad de análisis

La unidad de análisis para esta investigación fueron 28 personas en las que se encuentran los dirigentes del Grupo social FEPP de la regional Ibarra y todos sus trabajadores. El Grupo Social FEPP fue elegido como objeto de esta investigación por ser una institución privada con finalidad social y uno de los grupos más reconocidos en el país caracterizado por su constante aporte y ayuda a la comunidad, así como también su adopción de prácticas de responsabilidad social. La institución está ubicada en la ciudad de Ibarra, provincia Imbabura. La Tabla 5 muestra el número de personas que laboran en la empresa por departamento.

Tabla 5
Trabajadores del Grupo Social FEPP por departamento.

Departamento	Número de Trabajadores
Administrativo	3
Financiero	4
Operativo	19
Total	26

Nota: Número de encuestados según el departamento

4.3 Diseño de los instrumentos de recolección

Se aplicó dos instrumentos de recolección de datos, los cuales fueron desarrollados en base al marco teórico de la investigación. El primer instrumento es una entrevista dirigida a los directivos del grupo Social FEPP, la cual consta de un total de 14 preguntas divididas en 3 dimensiones o constructos detalladas a continuación: las preguntas (1 a la 3) se enfocan a la dimensión prácticas de responsabilidad social en los aspectos; económicos, sociales y ambientales mismas que fundamentan el primer objetivo, las preguntas (4 a la 14) están relacionadas al constructo nivel de aplicación de las políticas de responsabilidad social, las cuales refuerzan el segundo objetivo, y la pregunta 15 está direccionada a la dimensión beneficios de aplicar la RSE respaldando el objetivo 3.

El segundo instrumento de recolección es una encuesta elaborada con ayuda del modelo de Sotelo et al. (2018), Consta de 18 preguntas diseñadas en una escala de Likert numerada del 1 al 5, en la cual 1 es nunca y 5 siempre, esta herramienta permitió medir el porcentaje de aplicación de las políticas de RSE en base a la norma ISO 26000, mismo que fundamenta el segundo objetivo de la investigación. Esta se encuentra estructurada en base a los 6 indicadores la ISO 26000:

governabilidad, derechos humanos, prácticas laborales, prácticas justas de operación (preguntas 1 a la 16), medio ambiente y participación activa en el desarrollo de la comunidad (pregunta 17, 18).

Para la validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección se utilizó la ayuda y asesoramiento de dos docentes de la carrera administración de empresas expertos en el tema, quienes después de haber realizado las modificaciones y sugerencias correspondientes aprobaron la aplicación de los mismos. El primer modelo de la entrevista constaba de 18 preguntas de las cuales fueron eliminadas 3 y modificadas 6 quedando un total de 15 preguntas. Mientras que la primera versión de la encuesta contenía 25 preguntas de las que fueron eliminadas 7 y modificadas dos obteniendo como resultado final 18 preguntas.

4.4 Periodo de referencia

La información fue recolectada en los meses de Agosto y Septiembre del 2020.

4.5 Procedimiento de recolección de datos

Una vez levantada la información mediante los instrumentos pertinentes, se construyó una base de datos en Excel, para posteriormente exportarlo al Programa Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS), el análisis se realizó a través de estadística descriptiva t-student con un nivel de significancia de 0,05, en donde si el resultado arroja un valor menor a 0,05 no existe diferencias significativas en las variables y si es mayor si existen. Con la finalidad de analizar el nivel de aplicación de políticas de RSE del Grupo Social FEPP en base a la Guía de Responsabilidad Social, la información obtenida se presentó mediante gráficos de barras, gráficos circulares, y tablas de frecuencia, en donde se demostró, el nivel de cumplimiento de cada una materias fundamentales de la Norma ISO 26000. Además, se analizó cada una de las preguntas y de los indicadores.

De igual manera, para conocer las prácticas de RSE y los beneficios del Grupo Social FEPP vinculados a su RSE, se analizó la información obtenida de las entrevistas.

5 Análisis y Discusión de Resultados

En este capítulo se analizó la información obtenida de las entrevistas aplicadas a los dirigentes de la institución, como también de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la misma entidad, por lo tanto el capítulo se encuentra dividido en 3 fases: actividades de responsabilidad social, beneficios obtenidos al aplicar la RSE y el nivel de aplicación de la RSE en la empresa.

5.1 Actividades de responsabilidad social empresarial del grupo social FEPP

La empresa realiza diferentes actividades enfocadas a los aspectos económicos, sociales y ambientales.

En lo referente a la dimensión económica la institución lleva a cabo las siguientes actividades: 1) La institución mantiene reflejado su compromiso hacia la responsabilidad social en su misión, visión, políticas y objetivos. 2) La empresa está adherida a las iniciativas de RSE del pacto mundial, eje principal de la RSE que maneja la empresa, 3) Conoce las necesidades de sus beneficiarios porque interactúan directamente con ellos brindándoles: capacitaciones, asistencia técnica y financiamiento para que sus negocios prosperen. 4) Ejecuta proyectos totalmente transparentes, ya que los beneficiarios conocen todo acerca de los mismos como; monto, valor de cada material, tiempo y procesos. 5) La empresa paga un sueldo justo y digno a los empleados cumpliendo con la legislación legal vigente. Según Navas (2020) “Nuestros objetivos son buscar y promover ingresos económicos para las familias más vulnerables buscando desarrollar diferentes alternativas tanto como de producción, comercialización y transformación, para generar estos ingresos”. El ámbito económico se enmarca a la obtención de beneficios monetarios, para que la

empresa tenga rentabilidad, siga funcionando y no se estanque; en este caso el manejo adecuado de los recursos es esencial ya que de ello depende la eficiencia de los proyectos que se ejecutan y la obtención de buenos resultados.

En cuanto a la dimensión social: 1) La empresa cuenta con una política de derechos humanos, la cual garantiza el respeto a todos los miembros de la institución, protegiéndolos de cualquier tipo de discriminación. 2) Colabora en proyectos sociales, porque fue creada con ese fin. 3) Cuenta con una política de seguridad y salud ocupacional, la finalidad es proteger los derechos laborales y la salud de los trabajadores. 4) Da facilidad a los trabajadores de seguirse formando otorgando capacitaciones y horarios accesibles para que puedan continuar con sus estudios. 5) Cuenta con políticas de flexibilidad laboral otorgando permisos cuando el personal lo requiera. 6) Promueve la equidad de género, pues no hay preferencias para ningún sexo. Todas estas actividades mencionadas, demuestran que la dimensión social es un punto fuerte dentro de la empresa, pues esta se enfoca más a esta dimensión. Para corroborar esto, Rodríguez (2020) menciona que “La organización es eminentemente social, todas las acciones que realizamos, van encaminadas al área social, apoyamos con asistencia técnica a nivel organizativo, específicamente en producción, asociatividad, comercialización”. En este sentido es importante mencionar el Grupo Social FEPP al ser una entidad social, se encuentra comprometido totalmente con la sociedad, por lo que su participación activa le ha generado prestigio y reconocimiento a nivel nacional.

Con respecto a la dimensión ambiental las actividades de RSE que realiza la empresa son; 1) Otorgar créditos para finanzas verdes con el fin de proteger la naturaleza, dentro de esta se encuentran proyectos de reforestaciones y conservación de áreas protegidas. 2) Se incentiva a la reducción de agroquímicos, agro tóxicos, mediante el consumo de componentes naturales como

abonos orgánicos. 3) La empresa utiliza energía alternativa. 4) Se imparte charlas en temas de agroecología para manejar el aspecto ambiental tanto en lo que tiene que ver con los recursos no renovables, emplear energía alternativa, reciclar y evitar el consumo de materiales no reciclables (Navas, 2020). El ámbito ambiental engloba todo lo relacionado al cuidado del medio ambiente, tema que en la actualidad ha generado gran impacto, debido al alto nivel de contaminación ambiental existente, factor que crece rápidamente y genera afectaciones (Presuttari, 2019). Por ello es necesario concientizar a las personas a través de las empresas, para puedan tomar medidas y emprender acciones que permitan mitigar el impacto negativo que provoca este factor en el ambiente y en los seres humanos, puesto que contaminación, es una amenaza que atenta a la salud y bienestar de la población a nivel mundial.

5.2 Beneficios de la empresa al ser socialmente responsable

Con la información recopilada a través de la entrevista realizada a los dirigentes del grupo Social FEPP, se llegó a conocer que la empresa tiene los siguientes beneficios:

- Mejor gobernabilidad en la empresa, puesto que se ha mejorado la toma de decisiones.
- Prestigio y reconocimiento a nivel nacional por las ayudas que brinda a la sociedad.
- Aumento de la lealtad y compromiso por parte de los trabajadores.
- Ventaja competitiva, frente a empresas que se dedican a la misma actividad.
- Disminución en la rotación del personal debido a que existe un ambiente laboral armónico dentro de la empresa.
- Optimización de los recursos, ya que todas las acciones que realiza la empresa se las hace con ética y transparencia.

Es importante sentirse responsable socialmente, esto ha permitido marcar la diferencia con otras instituciones, el mayor beneficio es lograr procesos conjuntos, organizativos en el campo y en la ciudad (Navas, 2020). Por lo tanto, Grupo Social FEPP cumple con seis de los siete beneficios que las empresas pueden obtener al incluir la Norma ISO 260000 en su modelo de negocios. Según (Coba et al., 2017) existe una relación importante y significativa entre la responsabilidad social, crecimiento y desarrollo de una entidad, puesto que la implementación de la misma genera resultados positivos y permite alcanzar las metas propuestas. La norma ISO 26000 integra los factores sociales, ambientales y económicos los cuales estructurados adecuadamente son una herramienta fuerte que posiciona una empresa convirtiéndolos en la calve fundamental para alcanzar el desarrollo sostenible.

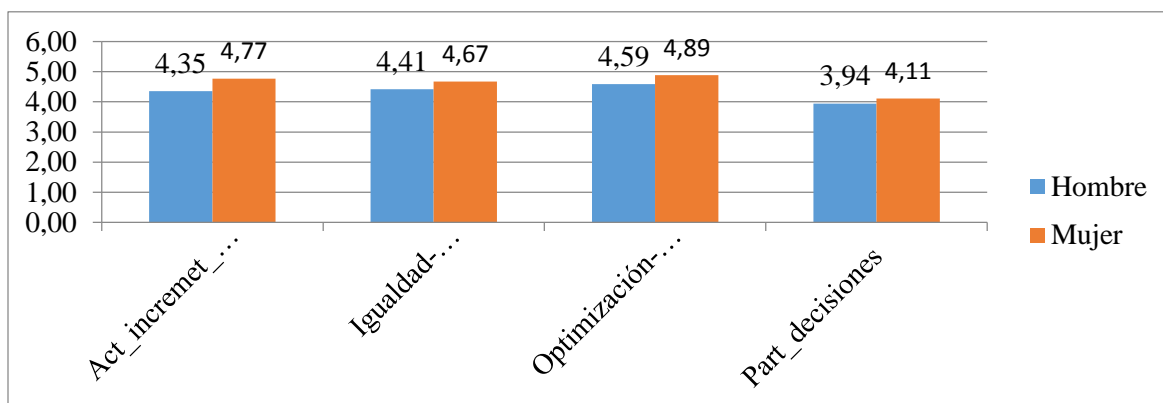
5.3 Nivel de aplicación de las políticas de RSE en la organización

5.3.1 Gobernabilidad

Con respecto al análisis del cumplimiento de las prácticas de responsabilidad social en materia de gobernabilidad en la figura 1, se puede observar que para cumplir con esta práctica existe una serie de aspectos enlistados que deben ser tomados en cuenta para alcanzar el nivel deseado, dentro de estos se encuentran: las actividades implementadas para incrementar la responsabilidad social, igualdad de oportunidades, optimización de recursos y la participación de los trabajadores en la toma de decisiones; las cuales se encuentran en un promedio de cumplimiento de 4 el más bajo y 4,9 el más alto, lo que indica que la empresa si realiza actividades encaminadas al cumplimiento de esta política.

Figura 1

Nivel Cumplimiento en Gobernabilidad



NOTA: Aspectos que se debe cumplir en base a la materia gobernabilidad.

Para profundizar más el análisis sobre los aspectos de la responsabilidad social en materia de gobernabilidad se aplicó la prueba t-student, en la cual los resultados de la Tabla 6, muestran que no existen diferencias significativas en las variables, es decir tanto en hombres como en mujeres, se aprecia que cada aspecto es manejado por igual, con el mismo nivel de importancia y todos son responsables de las acciones que se realizan, notando que ningún p- valúe es menor a 0,05. Todas estas acciones se encuentran encaminadas a mejorar la administración del grupo Social FEPP, ya que la RSE de la empresa se maneja desde la visión y la misión, incluyendo a los trabajadores en la toma de decisiones y la optimización de recursos. Por otro lado, cumple con su eje principal de ayudar a las personas en situaciones vulnerables para que puedan mejorar sus condiciones de vida. Para verificar que todos estos procesos se cumplan la empresa cuenta con auditores internos quienes evalúan el cumplimiento de las metas propuestas, realizan controles internos cada 6 meses para analizar el uso de recursos, cumplimiento de metas y el resultado de las decisiones tomadas. Todos estos aspectos están comprobados mediante la información recopilada tanto en las encuestas como en las entrevistas. Además, esta información que se encuentra publicada en la página web de la organización, ya que son datos y actividades de

conocimiento público. Por otro lado, Según Puetate (2014), la gobernabilidad en la institución es el aspecto más relevante para emplear la RSE y generar un impacto positivo en la toma de decisiones y resultados finales, en este sentido, este estudio señala que las prácticas que se realizan constantemente en la empresa estudiada para alcanzar el nivel de cumplimiento son: rendición de cuentas, por la incidencia que tiene la misma en la comunidad; generación de un ambiente adecuado, donde se practiquen los principios de la RSE y la participación de los empleados en la toma de decisiones datos similares a los resultados obtenidos en esta investigación.

Tabla 6

Prueba T-student para las Prácticas de Responsabilidad Social en materia de Gobernabilidad

Variables	P-Valué
Actividades para incrementar la RSE	0,074254741
Igualdad de oportunidades	0,149132032
Optimización de recursos	0,061692599
Participación de empleados en las decisiones	0,262802361

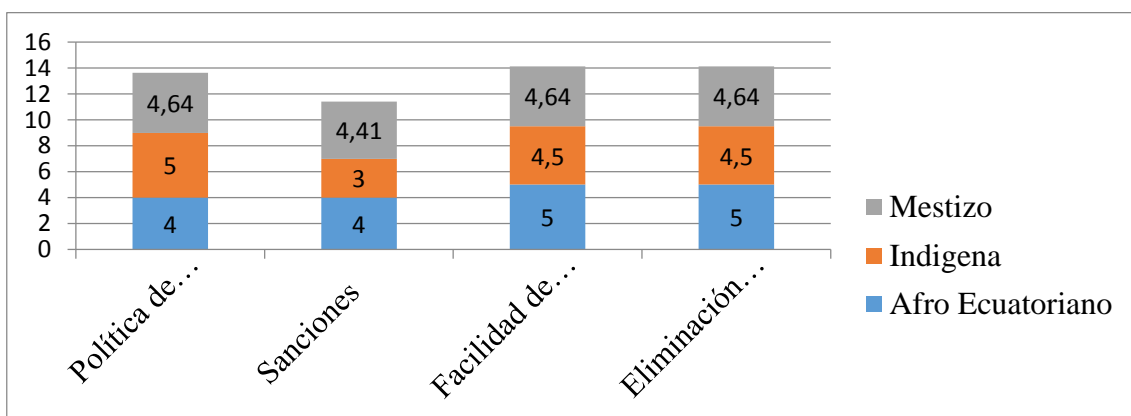
Nota. Nivel de significancia de las prácticas de responsabilidad social materia fundamental Gobernabilidad de la Norma ISO 26000.

5.3.2 Derechos Humanos

En relación a las actividades o aspectos que se debe tomar en cuenta para cumplir totalmente la política de derechos humanos, la figura 2 muestra que existe un mínimo porcentaje de incumplimiento en aspectos como: políticas que orienten al cumplimiento de derechos humanos, facilidad a trabajadores de seguirse formando y eliminación de la discriminación. Comparando también los resultados según los tipos de etnia: afro ecuatoriana, indígena y mestiza, se evidencia que no existen diferencias significativas entre los grupos. El nivel de cumplimiento

es bueno puesto que el promedio se sitúa entre 4,5 a 5 indicando así que casi siempre se llevan a cabo estas actividades. Sin embargo, el aspecto relacionado a la aplicación de sanciones cuando se comete una falta por parte de algún miembro de la institución, posee un poco más de falencia alcanzando promedios de 3 a 4,4 indicando de esta manera que no siempre se toman las debidas acciones cuando sucede estos percances. Este es un factor clave a corregir ya que si se le da el correspondiente seguimiento se pueden llegar a mejorar el los otros.

Figura 2
Cumplimiento en derechos humanos



Nota. Nivel de cumplimiento de las políticas de derechos humanos en base al tipo de etnia.

Por otro lado, el análisis de la varianza arroja resultados mayores a 0,05 en el P-valoré tabla 7, indicando que no existe diferencia significativa entre los grupos ni por género, ni por etnia. En este sentido, se destaca la promulgación y el respeto a los derechos humanos de los empleados de acuerdo a la información recolectada, es decir, en la institución se rechaza rotundamente cualquier práctica que fomente la discriminación. Para Navas (2020) en el Grupo Social FEPP “las decisiones se toman en equipo, sin jerarquía, con un ambiente interno interesante, porque como ONG se trata de tomar acciones auténticas y más humanas donde se respeten los derechos humanos”. Comparando un estudio similar realizado por Ballesteros et al. (2019) Haciendo énfasis

a las 7 materias fundamentales de la ISO 26000, señala de igual manera que para dar cumplimiento a la materia correspondiente a derechos humanos se implementan temas en la empresa como el manejo de procedimientos y políticas para que se hagan cumplir los derechos de cada miembro de la entidad, así como también se rechaza cualquier tipo de práctica discriminatoria, y acciones que atenten contra la integridad de los trabajadores y de la empresa con actos de corrupción. Acciones casi similares a las realizadas en este estudio, mismas que en los dos casos arrojan resultados positivos.

Tabla 7

Análisis de varianza de los componentes de derechos humanos con respecto al género.

Variables	P-Valué
Política de Derechos Humanos	0,52529
Sanciones por violación de los derechos humanos	0,06649
Facilidad para que los empleados puedan seguirse formando	0,78479
Eliminación de la discriminación	0,87283

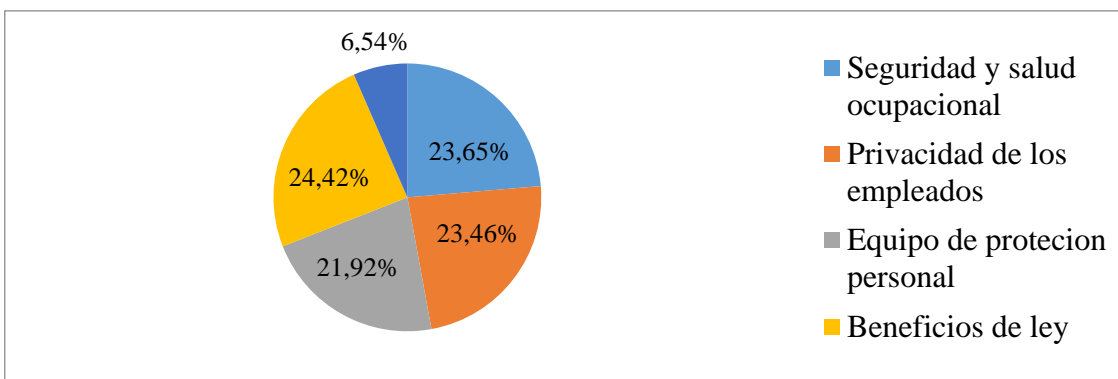
NOTA: Aplicación de la prueba t-student para medir las variables referentes a derechos humanos.

5.3.3 Prácticas laborales

En la figura 3 se puede apreciar los aspectos que se toman en cuenta para cumplir con la tercera materia de la responsabilidad social asociada a las prácticas laborales, la cual presenta un porcentaje de incumplimiento de 6,54%, valor que no es representativo, puesto que la mayoría de los empleados señala que existe un compromiso y trabajo constante de esta política, sin embargo, es necesario que se corrijan los errores existentes para cumplir la meta deseada. El aspecto que más incumplimiento presenta es el de proporcionar uniformes y equipo de protección al personal, factor que es importante sobre todo para quienes salen a brindar servicio social fuera, ya que a través de este los beneficiarios y la comunidad pueden identificar fácilmente la entidad. En cuanto

a los demás aspectos: Seguridad y salud ocupacional, privacidad de los empleados, y beneficios de ley; se aprecia que se cumple casi en su totalidad, reiterando de esta manera el compromiso y preocupación de la institución con sus empleados.

Figura 3
Nivel de Cumplimiento en Prácticas Laborales



Nota: Porcentaje de cumplimiento de políticas RSE en relación a las prácticas laborales.

En la Tabla 8, se puede observar, que mediante la aplicación de la prueba t-student todas las variables relacionadas a prácticas laborales están por encima del nivel de significancia de 0,05, lo que permite evidenciar que cada uno de los aspectos enlistados, son esenciales para alcanzar el nivel máximo de cumplimiento en relación a la tercera materia de la Norma ISO 26000. La institución tiene elaborados reglamentos y políticas que garantizan la seguridad y salud de los trabajadores, para ello existen técnicos que realizan visitas periódicas a los diferentes departamentos con el fin de verificar que todo se encuentre en orden, se llevan a cabo consultas médicas y talleres de capacitación para salvaguardar la seguridad en todo momento. Por otro lado, se integró al grupo social FEPP recientemente un comité de riesgos laborales con el cual se ha logrado evidenciar una mejora continua en todos los procesos, mismo que permitido realizar las actividades de forma eficaz y eficiente. Lo cual concuerda por lo mencionado por Lara (2017)

quien indica que las prácticas laborales son importantes en la RSE porque permiten vincular a las personas con el mundo laboral y enfrentarlas a situaciones reales las cuales deben afrontar y saber sobrellevar, permitiendo de esta manera conocer todos los procesos sociales que realiza la empresa y la preocupación por brindar en todo momento bienestar a los trabajadores.

Tabla 8

Prueba T-Student de las Actividades Correspondientes a Prácticas Laborales

Variables	P-Valúe
Seguridad y Salud Ocupacional	0,35404765
Privacidad de los empleados	0,14509131
Equipo de Protección Personal	0,48118206
Beneficios de Ley	0,48118206
Nivel de significancia 0,05	

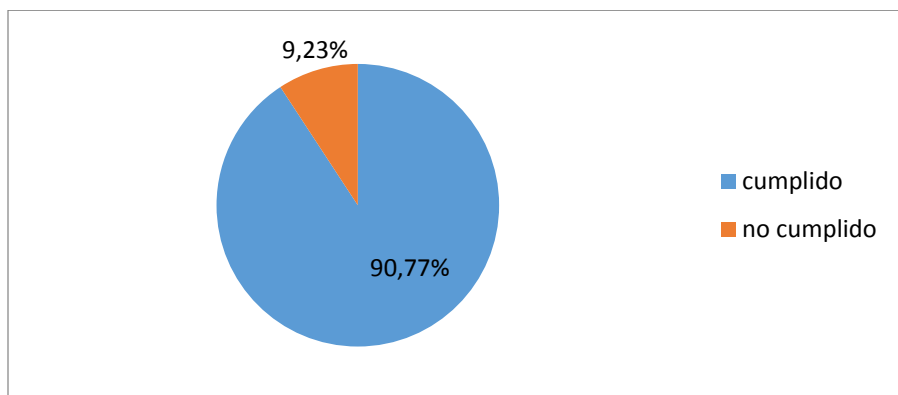
NOTA: Prueba t-student de las actividades referentes a prácticas laborales

5.3.4 Medio ambiente

Esta institución al ser una ONG que ayuda a los grupos vulnerables, no tiene procesos de transformación, pero invierte en ellos. El FEPP trabaja en temas de reforestación y conservación de fuentes hídricas, instalación de biodigestores como energía alternativa lo cual ayuda a disminuir la tala de los bosques, y en los llamados fondos verdes créditos con intereses económicos que promueven el uso de energía limpia (Navas, 2020). Es así como en este aspecto se logra alcanzar un nivel de cumplimiento del 90,77% figura 4, porcentaje relativamente bueno considerando la problemática actual que se vive debido al calentamiento global, pues las empresas han comenzado a tomar conciencia y están tomando acciones frente a este problema. Es importante tomar en cuenta que existen entidades que ejecutan actividades para ayudar a conservar el medio ambiente, pero son pocas en comparación con la cantidad de industrias existentes. Entre ellas están las empresas

asesoradas por el CERES mismas que alcanzan un nivel de cumplimiento de 91,3% en las prácticas ambientales (Coba et al., 2017).

Figura 4
Nivel de Cumplimiento en Medio Ambiente



NOTA: Porcentaje de cumplimiento de prácticas ambientales

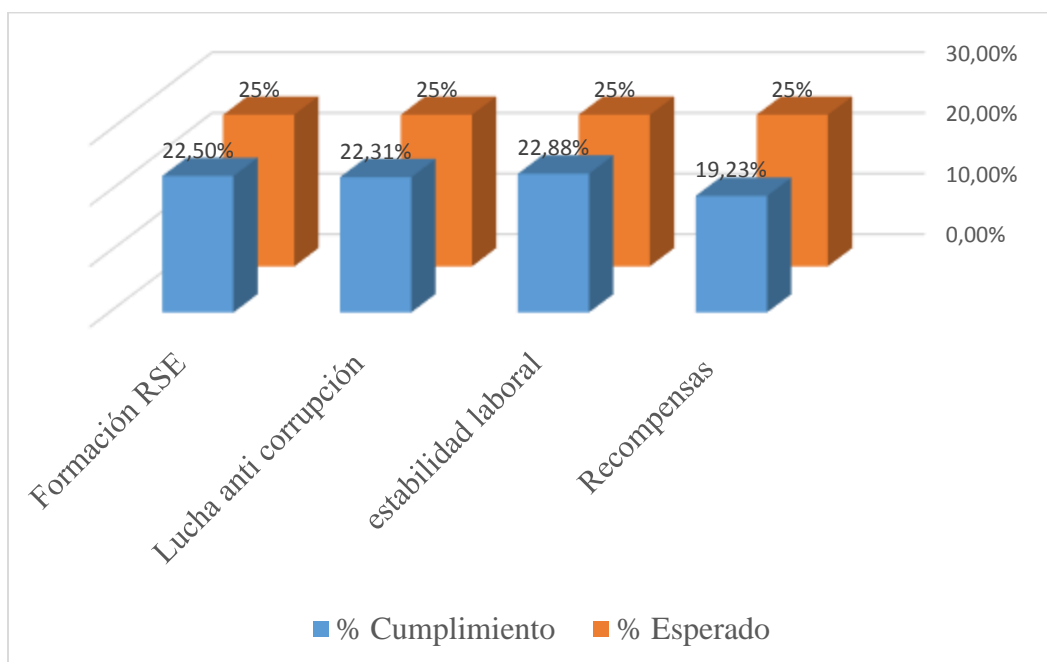
5.3.5 Prácticas justas de operación

En la Figura 5, se puede evidenciar el porcentaje que acumula cada componente referente a prácticas justas de operación, la cual alcanza un nivel de 86,92% de cumplimiento de acuerdo a los datos obtenidos. Indicando con estos resultados que la empresa está llevando a cabo acciones mantener a su personal motivado y que además se están tomando acciones para luchar contra la corrupción. Según Rodríguez (2020) la institución no realiza un evento donde se haga rendición de cuentas, sin embargo todos los años se emite un informe anual de las auditorias efectuadas las cuales están expuestas a todo el público. Cuando se va a llevar a cabo un proyecto antes de ejecutarlo se socializa con las personas beneficiarias garantizando que los materiales e insumos que se van adquirir sean adecuados y que estos cumplan con las expectativas, evitando de esta manera sobrepagos y mal manejo de recursos. Otro punto importante es que cuentan con un

código de ética, en cual se avala que todas las operaciones de la empresa están amparadas por la ley, este código se da a conocer a los empleados al momento que ingresan a trabajar a la empresa para que cumplan sus funciones de forma efectiva. Se genera estabilidad laboral, esto es un factor importante ya que los trabajadores se sienten conformes y gozan de un ambiente laboral ameno, esto permite que desarrollen mejor sus funciones. López et al. (2017) Señala que es importante en la empresa contar con un código de ética, el cual este a disposición y conocimiento de todos los miembros de la organización, siendo una herramienta importante que guía la conducta tanto de directivos como de los empleados y su principal fin es evitar que se cometan prácticas de corrupción, evitando mal manejo de dinero y generando estabilidad y un ambiente laboral óptimo.

Figura 5

Porcentaje de cumplimiento de políticas de RSE en prácticas justas de operación

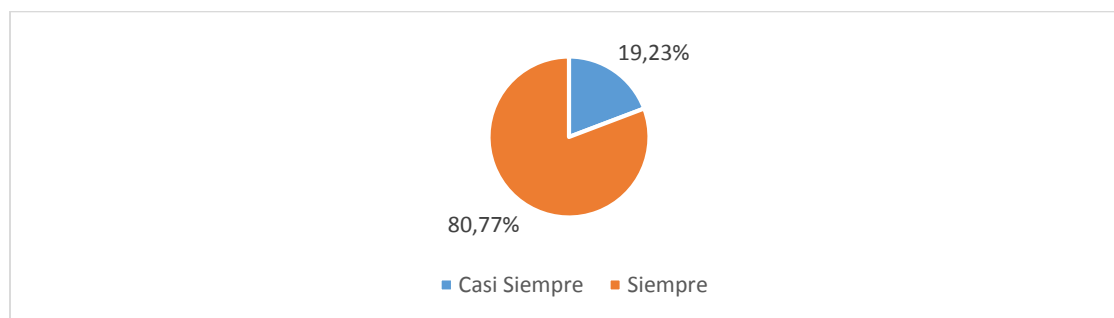


NOTA: Porcentaje de cumplimiento de las actividades en materia de prácticas justas de operación.

5.3.6 Participación activa en el desarrollo de la comunidad

El Grupo Social FEPP trabaja con diferentes grupo étnicos, afro- ecuatorianos, indígenas, montubios y mestizos aproximadamente 140.000 familias reciben beneficios, a través de 2.110 organizaciones que se encuentran distribuidas en 185 parroquias marginadas que pertenecen a 23 cantones del país, manteniendo buenas relaciones y trabajando en conjunto con organizaciones gubernamentales, instituciones educativas, asociaciones y consorcios internacionales (FEPP, 2020). Por lo tanto, en lo referente a participación con la comunidad, la institución logra alcanzar un porcentaje de cumplimiento del 96,15%, el cual indica que siempre se llevan a cabo actividades relacionadas a esta temática, corroborando la información antes mencionada figura 6. En este sentido Mesías & Pilapaña (2018) señalan también que para estar en constante participación con la comunidad se pueden desarrollar programas de ayuda, donde se realicen donaciones para determinados grupos o también crear fundaciones que permiten ayudar a los sectores más vulnerables vinculándose estrechamente con la comunidad, estas ayudas se pueden dar en temas como: salud, alimentación, educación o brindado fuentes de empleo.

Figura 6
Porcentaje de Cumplimiento Alcanzado en la Materia Participación Activa en el Desarrollo de la Comunidad.



NOTA: Nivel de cumplimiento de las actividades relacionadas a la participación activa con la comunidad.

A continuación se interpretan los datos generales obtenidos de las materias fundamentales para determinar el nivel de cumplimiento de políticas RSE en base a la Norma ISO 260000 del Grupo Social FEPP.

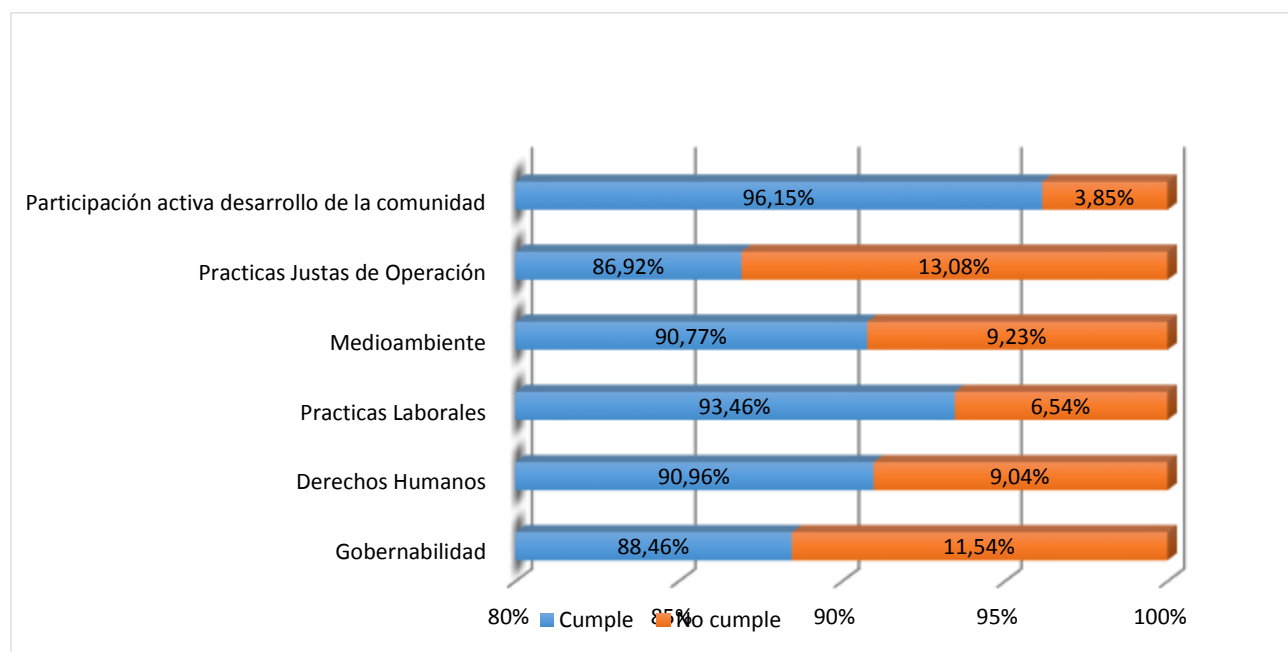
La Figura 7, muestra que el grupo Social tiene un nivel alto de cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Norma ISO 26000, debido a que la empresa posee un 91,12% de cumplimiento. Las materias que alcanzan el nivel más bajo son Gobernabilidad y Prácticas justas de operación las cuales alcanzan un nivel de 88,46% y 86,92% respectivamente. Mientras los dos más altos son prácticas laborales y participación activa en el desarrollo de la comunidad, que alcanzan un porcentaje de 93,46% y 96,15%, pues en esta última cabe destacar que la empresa fue creada con el fin de apoyar a organizaciones vulnerables para que puedan alcanzar el desarrollo. Similares fueron los resultados presentados por Puetate (2014) en donde la empresa analizada tuvo un nivel de cumplimiento alto en cuanto a los lineamientos establecidos en la norma ISO 26000, este nivel alcanzado se centra en el manejo de aspectos relacionados a “Gobernanza” mediante políticas y actividades para incrementar la RSE; “Prácticas justas de operación” y “Prácticas laborales”, otorgando reconocimientos, incentivos, ambiente laboral estable ,y la comunicación constante y clara en todo momento.” Medioambiente”, a través de la concientización y puesta en marcha de prácticas que ayuden a mitigar los problemas ambientales, “Participación Activa en el desarrollo de la comunidad”, con la ayuda a grupos vulnerables, y participación activa con la comunidad, esto ha permitido generar un trabajo efectivo y mantener un vínculo estrecho entre la sociedad, institución, estado y usuarios.

En grupo Social FEPP enmarca todas las materias fundamentales de la ISO 26000 y sus lineamientos, evidenciando que denotan un alto nivel de cumplimiento, porque cada una de las

actividades que se realizan en la empresa, se enfocan al cumplimiento de la responsabilidad social e inconscientemente al cumplimiento de esta norma, la cual no es aplicada por la empresa pero sin saberlo están cumpliendo la mayoría de las actividades plateadas en esta.

Figura 7

Nivel de cumplimiento de las políticas de RSE del grupo social FEPP bajo la norma ISO 26000



Nota: Nivel de cumplimiento de las 6 materias fundamentales de la ISO 26000.

En la Tabla 9 podemos observar la correlación de Pearson que existe entre las materias fundamentales de la Norma ISO 26000, a nivel general se demuestra una correlación positiva, por lo tanto, a medida que una variable crezca la otra también lo hará en proporciones diferentes mientras la correlación se acerque más a 1. Los datos más significativos se muestran en tres partes; La primera, entre las variables “Medioambiente” y “Gobernabilidad”, las cuales alcanzan una correlación de 0,638, es decir si existe una mejor administración en donde se tomen buenas decisiones dentro del Grupo Social FEPP, aumentara su responsabilidad ambiental. La segunda,

entre “Prácticas justas de operación” y “Derechos humanos” con una correlación de 0,659, es decir si la empresa toma más acciones para incrementar y garantizar el respeto a los derechos humanos, aumentaran también sus prácticas justas de operación. Y la última, entre “Medioambiente” con “Prácticas justas de operación” con 0,717, por lo tanto si existen mayor número de prácticas ambientales dentro de la empresa, las practicas justas también aumentarían, porque la empresa tiene una mayor responsabilidad ambiental. En los tres casos la correlación es positiva moderada, por lo tanto si una variable crece la otra también lo hará en una proporción menor porque no es perfecta.

Tabla 9
Matriz de Correlación de Pearson

Variable	Gobernabilidad	Derechos humanos	Prácticas laborales	Medio ambiente	Prácticas justas
Derechos Humanos	0,280				
Prácticas Laborales	0,325	0,331			
Medio Ambiente	0,638**	0,492*	0,419*		
Prácticas Justas de Operación	0,405*	0,659**	0,265	0,717**	
Part. Act. En el Desarrollo de la Comunidad	0,549**	0,369	0,432*	0,380	0,147

NOTA: Matriz de correlación de las materias fundamentales.

6 Conclusiones

- Para alcanzar sostenibilidad es necesario integrar los 3 aspectos fundamentales que determina la ISO 26000, los cuales están enmarcados a las actividades económicas sociales y ambientales. El grupo social FEPP cumple los 3, el primero mediante el desarrollo de actividades económicas: generando salarios dignos a los empleados con todos los beneficios de la ley, otorgando elementos necesarios para que realicen

adecuadamente su trabajo, en lo relacionado a los beneficiarios ayuda a las familias más vulnerables a generar ingresos a través de programas de fortalecimiento para la producción y comercialización de sus productos. En el segundo, a la dimensión social: brinda capacitaciones constantes al personal, condiciones laborales favorables en un adecuado clima laboral protegiendo el bienestar y salud de los trabajadores, vincula a los beneficiarios y empleados a programas que promuevan la convivencia el respeto y la protección de los derechos humanos. y el tercero, en la dimensión ambiental proporciona el manejo adecuado de los recursos renovables empleando energías alternativas, desarrollando actividades que permitan reducir consumo de materiales no reciclables y el uso de agroquímicos.

- La empresa tiene un alto grado de responsabilidad social. En base al análisis realizado de las políticas planeadas en la Norma ISO 26000, se determina que cumple con la mayoría de requisitos establecidos dentro de las mismas llegando a un nivel alto del 91,12% de cumplimiento, destacándose más en temas relacionados con la participación activa en el desarrollo de la comunidad, característica importante que resalta el compromiso apoyo y aporte a la sociedad principalmente los grupos y sectores más vulnerables.
- Ser una empresa socialmente responsable proporciona ventajas favorables que generan resultados positivos a través del tiempo permitiendo alcanzar sostenibilidad y rentabilidad, en caso del grupo social FEPP al ser una institución social sin fines de lucro no existen réditos monetarios, sin embargo el trabajo constante ha permitido generar beneficios importantes como: mejorar la toma decisiones, reconocimiento a

nivel nacional, trayectoria, relaciones amistosas con los colaboradores, reducción de la rotación del personal, y optimización de los recursos.

7 Recomendaciones

- Se recomienda al Grupo Social FEPP continuar con la aplicación del modelo planteado por la Norma ISO 26000, corrigiendo los aspectos que más falencias tienen y mejorando para lograr efectividad de las actividades, estudiando a profundidad la norma y trabajando en conjunto, empleados, beneficiarios y colaboradores.
- Difundir e incentivar a las organizaciones a conocer y seguir el modelo de RSE empleado por la institución, su implementación proporciona ventajas competitivas que permitirán marcar diferencia con otras instituciones, al mismo tiempo que puede convertirse en una herramienta eficiente y eficaz para alcanzar las metas deseadas, fomentar a que no sea vista como un gasto sino más bien como una inversión a largo plazo.

8 Referencias

- Andía, W. (2015). La responsabilidad social: análisis del enfoque de ISO 26000. *Industrial Data*, 18(2), 55-60.
- Ballesteros, A., Acevedo, D., & Zabala, K. (2019). Principios y Asuntos de la ISO 26000 en las micro y pequeñas empresas del Municipio de Nezahualcóyotl, Estado de México. *Relayn*, 3, 84-95.
- Cajiga, J. (2014). Información Institucional. *Revista de la Asociación Argentina de Derecho Administrativo*, 14, 7-8. <https://doi.org/10.14409/aada.v0i14.4434>

Camacho, J. (2015). LAS NORMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. SU DIMENSIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL DE LAS EMPRESAS. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 1(20), 3-29.

Castillo, G., & Castro, L. (2017). *Beneficios en las Empresas Colombianas al Implementar la Norma ISO 26000 de R.S.* 39.

http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/28226/11101304_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

CERES. (2020, julio). *Miembros del CERES*. miembros.

Coba, E., Días, J., Zurita, E., & Proaño, P. (2017). La responsabilidad social empresarial en las empresas del Ecuador. Un test de relación con la imagen corporativa y desempeño financiero. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias Año*, 5(18), 23-44.

De Deus, R. M., Seles, B. M. R. P., & Vieira, K. R. O. (2014). As organizações e a ISO 26000: Revisão dos conceitos, dos motivadores e das barreiras de implementação. *Gestao e Producao*, 21(4), 793-809. <https://doi.org/10.1590/0104-530X772/13>

Fajardo, C. (2018). RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN ECUADOR. *Mathematics Education Journal*, 1(1), 75. <https://doi.org/10.29333/aje.2019.423a>

Giovanini, K. (2018, enero). *8 áreas de la RSE en las que debes trabajar – ExpokNews*. Blog.

González Saenz, H. (2014). *Implantación de la Norma ISO 26000 en las Pymes : Un estudio de caso responsabilidad social empresarial*. 78. <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/6202>

- Intriago, J., & Intriago, A. (2019). *Evaluacion de Practicas de Responsabilidad Social Empresarial bajo la percepcion de cliente de la compañía EXPORFRYSA S.A. GUAYAQUIL 2017*. Univercidad de Guayaquil.
- IRSE. (2016, julio). *IRSE / Instituto de Responsabilidad Social Empresarial*.
- ISO. (2010). *Iso Internacional 26000: Guia de responsabilidad social* (Vol. 1, p. 121).
- ISO, & OECD. (2019). *ISO 26000 and OECD Guidelines Practical overview of the linkages*.
- KPMG. (2017). *El camino por recorrer*. 18, 45.
<https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/es/pdf/2017/10/el-camino-por-recorrer-informe-responsabilidad-corporativa.pdf>
<https://home.kpmg.com/es/es/home/campaigns/2017/10/informe-reporte-responsabilidad-corporativa-2017.html>
- Lara, T. (2017). *Análisis De La Responsabilidad Social Empresarial Sobre La Gestión Del Talento Humano En La Corporación Nacional De Electricidad (Cnel Ep) Esmeraldas; Tomando Como Referente La Norma Iso 26000*. 77.
- López, A., Ojeda, J., & Ríos, M. (2017). The corporate social responsibility from the perception of human capital. A case study. *Revista de Contabilidad-Spanish Accounting Review*, 20(1), 36-46. <https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2016.01.001>
- López, P., & Patiño, L. (2014). ANÁLISIS A LAS POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA BAVARIA S.A. SECCIONAL NARIÑO A PARTIR DE LAS

MATERIAS ESTABLECIDAS EN LA NORMA ISO 26000 PERIODO 2013- 2014.

Lincoln Arsyad, 3(2), 1-46.

<http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1268/1127>

Lopez, S. (2016). “*Análisis Del Cumplimiento De La Norma Iso 26000 En El Sector Financiero De La Zona 8 Del Ecuador*” Autor:

Martínez, P., & Ciro, L. (2015). Incorporación de la ISO 26000, sobre organizaciones empresariales, en la legislación colombiana. *ANFORA*, 22(39), 147-168.

Méndez, A., Rodríguez, M., & Cortez, K. (2019). Factores Determinantes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Caso aplicado a México y Brasil. *Análisis Económico*, 34(86), 197-217. <https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/ae/2019v34n86/mendez>

Mesías, L., & Pilapaña, J. (2018). *ANÁLISIS COMPARATIVOS DE LOS MODELOS DE EVALUACIÓN NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)* (Vol. 7). Univercidad Estatal de Milagro.

Molina, M. A. (2014). *Propuesta de un modelo de Responsabilidad Social Empresarial para PYMES con elementos de la NORMA ISO 26000*. 44,122.
<http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/4075>

Peña, D. (2018). *La práctica de la responsabilidad social empresarial en el sector turístico. Estudio de casos en empresas Turísticas Hoteleras de la Ciudad de Santa Marta, Colombia*. 298.

- Presuttari, L. (2019). Importancia de la responsabilidad social empresarial. *Informacion Tecnológica*, 30(5).
- Puetate, A. T. (2014). Responsabilidad Social Empresarial como enfoque de gestión (Norma ISO 26000): Empresa Prestadora de Salud, Dimension Interna. *Revista Criterios*, 21(1), 291-315.
- Ríos Manriquez, M. (2018). Responsabilidad Social En La Pequeña Industria Alimentaria En México. Dos Estudio De Caso. *Redalyc*, XVI, 1-19. file:///G:/RESPONSABILIDAD SOCIAL/FUENTES armar/art. RS en pequeña industria mexico.pdf
- Rodríguez, O. S., & Vera, B. B. (2018). Percepción y práctica de la responsabilidad social empresarial: el caso de las pyme de Salinas, Santa Elena. *Estudios de la Gestión. Revista Internacional de Administración*, 3(3), 29-49. <https://doi.org/10.32719/25506641.2017.3.2>
- Salas, E. (2018). RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS EMPRESAS Y SU LEGISLACIÓN EN EL ECUADOR. *Revista: Caribeña de Ciencias Sociales-*, 1, 1-5.
- Santander, R., & Molina, V. (2015). ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE), BAJO CRITERIO NORMA ISO 26000, DE LA UNIÓN CEMENTERA NACIONAL COMPAÑÍA DE ECONOMÍA MIXTA – PLANTA GUAPÁN DEL PERIODO 2014. UNIVERSIDAD DE CUENCA FACULTAD.
- Sotelo, J., Arrieta, A., & Aviña, R. (2018). Validación de un instrumento para medir la responsabilidad social empresarial en consumidores de México Validation of an instrument to measure corporate social responsibility in consumers of Mexico. *Ecorfan*, IV, 79-100.

Zurera, A. M. (2014). *Estudio e implementación social corporativa de acuerdo con la ISO 26000 en la FNB*. 86.

9 Bibliografía

Navas, R. (14 de Octubre de 2020). Entrevista de RSE a los directivos del Grupo Social FEPP.

(J. Chamorro, Entrevistador)

Rodríguez, J. C. (29 de Septiembre de 2020). Entrevista de RSE dirigida al grupo Social FEPP. (J.

Chamorro, Entrevistador)

10 Anexos.

Anexo 1. Encuesta

Encuesta dirigida a los trabajadores del Grupo Social FEPP

Objetivo: Recopilar información sobre la aplicación de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que tiene el Grupo Social FEPP.

Datos generales

Género: Masculino () Femenino () Otro ()

Edad: _____

Cargo: _____

Etnia: _____

La siguiente encuesta sobre RSE está estimada a realizarse en 5 minutos usted encontrará 18 preguntas que deben ser respondidas según su criterio lea detenidamente y señale la respuesta correcta.

Gobernabilidad

Instrucciones: Para cada ítem elija la opción que considere adecuada (elija una sola opción)

Pregunta	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1.- ¿La institución desarrolla actividades para incrementar la Responsabilidad Social?					
2.- ¿La organización ofrece igualdad de oportunidades a sus empleados?					
3.- ¿la organización utiliza adecuadamente los recursos naturales, humanos y financieros?					
4.- ¿La organización involucra a sus trabajadores en la toma de decisiones?					

Derechos Humanos

Pregunta	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
5.- ¿La empresa tiene implementadas políticas de respeto a los derechos humanos que acompañen y orienten a los trabajadores?					
6.- ¿La organización aplica algún tipo de sanción a quien trate de violar los derechos humanos?					
7.- ¿La organización da facilidad a sus trabajadores de seguirse formando mediante capacitaciones o puedan continuar sus estudios?					
8.- ¿La empresa promueve iniciativas que incentiven la promoción de la diversidad y la eliminación de cualquier práctica discriminatoria?					

Prácticas laborales

Pregunta	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
9.- ¿La empresa realiza acciones con el fin de proteger la seguridad y salud en el trabajo?					
10.- ¿La institución protege la privacidad de sus empleados?					

11.- ¿La organización proporciona a sus empleados uniformes y equipos de protección?					
12.- ¿La institución respeta la ley en torno al empleado, otorgándoles todos los beneficios de ley como seguro, decimos, utilidades?					

Medio ambiente

Pregunta	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
13.- ¿La empresa realiza prácticas ambientales, como no fumar, reciclar, ahorro de luz y agua?					

Prácticas justas de operación

Marque con una (x) la respuesta correcta. Califique según corresponda siendo 1 nunca y 5 siempre

Pregunta	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
15.- ¿Se realizan actividades de formación o capacitaciones sobre responsabilidad social en la organización?					
16.- ¿La institución tiene establecido y mantiene un sistema eficaz para luchar contra la corrupción?					
17.- ¿Cree usted que la empresa ejecuta políticas de estabilidad laboral con sus empleados para mantener relaciones permanentes (contratos indefinidos) con su personal?					
18.- ¿La empresa reconoce y compensa monetaria-mente a su personal por las horas extraordinarias conforme a las leyes,					

regulaciones, reglamento interno o contrato colectivo vigentes?					
---	--	--	--	--	--

Participación activa en el desarrollo de la comunidad

Pregunta	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
19.- ¿La organización realiza actividades que contribuyan al desarrollo local?					

Gracia por su colaboración...

Anexo 2: Entrevista

Entrevista dirigida a los directivos del Grupo Social FEPP

El objetivo de la entrevista es analizar la Responsabilidad Social del Grupo Social FEPP en base a la Norma ISO 26000

Nombre _____ Género _____
 Edad: _____ Cargo _____

1. ¿Cuáles son las actividades de responsabilidad social que realiza la organización en la dimensión, económica?
2. ¿Cuáles son las actividades de responsabilidad social que realiza la organización en la dimensión, social?
3. ¿Cuáles son las actividades de responsabilidad social que realiza la organización en la dimensión, ambiental?

Gobernabilidad

4. ¿La planificación estratégica de la empresa está enfocada hacia la responsabilidad social?
5. ¿Cuáles son los principios de la organización?
6. ¿Cómo se realizan los controles internos en la empresa y cada cuanto tiempo se realizan?

Derechos humanos

7. ¿Cómo protege la institución los derechos humanos? ¿Cuenta con las herramientas necesarias para la aplicación de estos?

Prácticas laborales

8. ¿La institución cuenta con algún proceso para mejorar las condiciones laborales? ¿Cuál es ese proceso?
9. ¿Qué medida ha implementado la empresa para que se garantice la seguridad y salud ocupacional en la institución? ¿La empresa cuenta con una política de seguridad y salud ocupacional?

Medioambiente

10. ¿La empresa ha participado en programas de protección ambiental?

Prácticas justas de operación

11. ¿La organización rinde cuentas a la sociedad sobre sus acciones? ¿Cada cuánto tiempo lo hace?
12. ¿La empresa tiene un código de ética?

Participación activa y desarrollo de la comunidad

13. ¿Cuáles son los principales programas o proyectos que la organización apoya?
14. ¿Qué actividades han desarrollado para promover la toma de conciencia sobre responsabilidad social en las organizaciones que están vinculadas al grupo Social?
15. ¿Cuáles son los beneficios que tiene la empresa al ser socialmente responsable?