

Artículo 4. Conciencia de la responsabilidad social como práctica cotidiana en las micro empresas: el caso del Municipio de Banderilla, Veracruz.

Awareness of social responsibility as a daily practice in micro-enterprises: the case of the Municipality of Banderilla, Veracruz

Arce Castro, Bertha Alicia; Bonilla Hernández, Nora María; García Banda, Agustín Jaime; Arroyo Grant, María Georgina.

Universidad Veracruzana.

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Historia del Artículo:
Recibido 01 de septiembre 2019
Aceptado 01 de octubre 2019
Disponible en línea
01 de Mayo 2020

RESUMEN ABSTRACT

La investigación se focaliza en las Mypime en el municipio de Banderilla, Veracruz, México, geográficamente conurbado con la capital del estado Xalapa, el objetivo: conocer si la responsabilidad social es práctica cotidiana en las micro empresas, se utilizaron parte de los ítems capturados de la encuesta diseñada por Relayn, para medir el efecto de la delincuencia y la corrupción en la micro y pequeña empresa de latino américa, utilizándose específicamente los apartados 35 RSC principios de la ISO 26000, 36: RCS Asuntos de la ISO 26000 y la tercera parte del instrumento intitulado Insumos del Sistema, en específico Recursos Humanos y Análisis del Mercado.

Palabras clave:
Responsabilidad Social, ISO26000, Micro, Pequeña Empresa, Veracruz
Keywords:
Social Responsibility, ISO26000, Micro, Small Business, Veracruz

The research focuses on the Mypime in the municipality of Banderilla, Veracruz, Mexico, geographically conurbed with the capital of the state Xalapa, the objective: to know if social responsibility is daily practice in micro-enterprises, some of the captured items of the survey designed by Relayn were used, to measure the effect of crime and corruption on the micro and small business of Latin America , using specifically paragraphs 35 CSR principles of ISO 26000, 36: RCS ISO 26000 Affairs and the third part of the instrument entitled System Inputs, specifically Human Resources and Market Analysis.

Introducción

La norma ISO 26000 surge como respuesta a las inquietudes de la sociedad respecto al cómo evitar o minimizar el deterioro creciente del medio ambiente producto de las actividades del ser humano, así como propiciar el desarrollo sostenible y el bienestar de la sociedad, a través de un comportamiento ético y transparente, esta actitud se identifica como responsabilidad social.

La ISO 26000, aún en proceso de depuración, es un parámetro universalmente consensuado que ayuda a las organizaciones en el deber ser de la responsabilidad social, esto independientemente del tamaño, giro o sector. Esto es muy importante, porque toda empresa genera impacto en el ámbito social, económico y ambiental producto de sus decisiones y este se transmite a toda su cadena de valor. Por lo que es fundamental que en las políticas de la organización la responsabilidad de la empresa con la sociedad se contemple e institucionalicen, esta práctica garantiza y legitima el éxito de una gestión responsable. (Lerner, K., 2016).

En esta investigación se aborda el tema sobre la conciencia que los microempresarios del municipio de Banderilla, Veracruz, tienen sobre la responsabilidad social y su correlación al abordarla en la práctica cotidiana.

Revisión de la Literatura

En el año 2001, ISO se comenzó a estudiar la necesidad de desarrollar una norma de responsabilidad social, surgiendo la norma ISO 26000. Esta es una norma internacional que ofrece una guía para integrar la responsabilidad social en todo tipo de organizaciones, con el fin de ayudarlas a contribuir al desarrollo sostenible. Esta no es una norma de sistema de gestión y no es certificable. La única norma certificable hasta la fecha es SA 8000, desarrollada por la Social Accountability International. Los cinco principios que conforman la Norma ISO 26000 son: Rendición de cuentas; Transparencia; Comportamiento ético; Respeto a los intereses de las partes interesadas y Respeto al principio de legalidad, que se plasman en 7 materias fundamentales que toda organización que declare la responsabilidad social deberá abordar: Gobernanza organizacional, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad. Toda organización que adopte estas políticas tendrán resultados reflejados en mayor competitividad, mejor reputación a nivel social, facilidad en atraer y retener colaboradores, clientes y usuarios, mantener la motivación, compromiso y productividad. (ISO 26000). La ISO 26,000 si bien no es de aplicación obligatoria, tiene la virtud de establecer el cómo deben hacerse las cosas y propiciar las mejores condiciones de desempeño de las empresas con sus trabajadores, con el medio, con los consumidores, con sus proveedores, con el gobierno y con ellas mismas. La responsabilidad social es una categoría muy popularizada, bastante aceptada e interiorizada por las empresas, pero al mismo tiempo, muy divergente en su conceptualización (Vásquez, 2011), entre algunas definiciones De la Cuesta y Valor (2003) afirman que la responsabilidad social es “el conjunto de obligaciones y compromisos, legales y éticos, nacionales e internacionales, con los grupos de interés, que se derivan de los impactos que la actividad y operaciones de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medio ambiental y de derechos humanos”, en este sentido Villafañe (2004), coloca la responsabilidad social en una clara relación con sus grupos de interés, al considerar que la misma se puede entender como “el compromiso de una empresa de mantener un comportamiento corporativo autoexigente con todos sus grupos de interés”. No obstante, si bien existe concepciones claras del deber ser, la responsabilidad social se ve afectada por los intereses económicos, privilegiándose los costos de oportunidad y costo-beneficio, por encima del rol de los agentes privados en la sociedad desde una perspectiva sistémica. (De la Cruz et al.). La norma define siete materias fundamentales de la responsabilidad social, las cuales aborda con un enfoque holístico y de interdependencia: Participación activa y desarrollo de la comunidad, asuntos de los consumidores, prácticas justas de operación, medio ambiente, prácticas laborales, derechos humanos y gobernanza de la organización. (ISO 26000)

Participación activa y desarrollo de la comunidad: La ISO 26000 invita a considerar la Declaración de Copenhague, las Metas del Milenio y la Declaración de Río en Ambiente y Desarrollo como guías orientadoras de la participación en la comunidad. La norma pone de relieve los grandes problemas que afrontamos en el siglo XXI: pobreza, exclusión social, mortalidad infantil, deterioro del ambiente y la necesidad de trabajar en conjunto para superar estos problemas (ISO 26000).

Para contribuir con el desarrollo de la comunidad, la norma promueve seis áreas de acción: i) Participar en la mejora de la calidad de la educación y el acceso a ella por parte de los miembros de la comunidad, en especial las poblaciones vulnerables y los niños.

ii) Favorecer la generación de empleo por medio de decisiones de inversión, selección de tecnologías e identificación de oportunidades de negocio. iii) Propiciar el desarrollo de tecnologías que contribuyan a resolver problemas sociales y ambientales iv) Impulsar iniciativas que produzcan riqueza en la comunidad, con una adecuada distribución de esta. v) Participar, por parte de las organizaciones, en la promoción de estilos de vida saludables y en la prevención de enfermedades, y facilitar el acceso a servicios de salud públicos. vi) Propiciar que empresas e instituciones inviertan en proyectos de la comunidad relacionados con la educación, la cultura, el cuidado de la salud y la infraestructura. (D. Gómez, 2010). La participación de la comunidad en los procesos de toma de decisiones es muy importante e influye en la actuación de los gobernantes y del comportamiento del mercado, por lo tanto, su participación en la toma de decisiones puede considerarse, dependiendo del contexto, como un elemento dinamizador o amenazador de las normales prácticas urbanísticas o de ordenamiento territorial. En la actualidad, cada vez es más relevante la organización sustentada en los principios equidad, justicia, empoderamiento, participación y autodeterminación de los ciudadanos. (Alinsky, 1962; Chávez et ál., 2007; Freire, 1970; Wallerstein et ál., 2006)

Asuntos de consumidores. relación entre la empresa y los consumidores se sustenta en los siguientes principios: seguridad, privacidad, transparencia, apoyo a consumidores vulnerables, manejo quejas y protección al entorno; para velar por su cumplimiento existen acciones como las encabezadas por el Comité del Codex Alimentarius sobre Etiquetado de Alimentos (CCFL), en Ottawa, Canadá, las “piezas de lego” que facilitan la gestión digital por diseño de los procedimientos preservando la seguridad jurídica, las firmas electrónicas de persona, los sellos electrónicos de empresa, los sistemas de conservación digital de documentos electrónicos. (INZA. 2019), el 75% de las personas desconfían de la forma en que se comparten los datos se realizan investigaciones y averiguar qué es lo más importante para los consumidores al comprar dispositivos conectados y quién es responsable de una mejor privacidad y seguridad. (Consumers I, Internet, 2019).

Derechos humanos. Los derechos humanos, deben de ser respetados y reconocidos, por todas las organizaciones alrededor del planeta, su universalidad va más allá de las fronteras. Desafortunadamente aún existen países donde estos derechos no son reconocidos y se da abuso de las personas y trabajadores. Los derechos humanos son inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición. Entre ellos se incluyen el derecho a la vida y a la libertad; a no estar sometido ni a esclavitud ni a torturas; a la libertad de opinión y de expresión; a la educación y al trabajo, entre otros muchos. Estos derechos corresponden a todas las personas, sin discriminación alguna. (ONU. 1948). Hoy es imposible plantearse una política de responsabilidad social empresarial (RSE) válida sin tener en cuenta los derechos humanos. Éstos no son algo ajeno a la empresa, sino que tienen que ver con las obligaciones jurídicas y el compromiso ético que todos los agentes políticos, sociales y económicos tienen con valores universales en el desarrollo cotidiano de sus actividades. (M. Prandi, 2009).

Prácticas laborales. Comprenden todas aquellas políticas y prácticas que están relacionadas con el trabajo en nombre de la organización, incluyendo el trabajo subcontratado, dentro de estas se encuentran: el reclutamiento y promoción de los trabajadores; procedimientos disciplinarios; transferencia y traslado de trabajadores; finalización de la relación de trabajo; formación y desarrollo de habilidades; salud; seguridad e higiene industrial, así como cualquier política o práctica afecte las condiciones de trabajo, en particular la jornada laboral y la remuneración.

Dichas prácticas incluyen también el reconocimiento de la organización de trabajadores y la representación y participación tanto de empleadores como de empleados en las negociaciones colectivas o en todos aquellos problemas sociales relacionados con el empleo. (Secretaría Central de ISO, 2010).

Las prácticas laborales y la responsabilidad social implican la creación de puestos de trabajo, los salarios y otras compensaciones que se pagan por el trabajo que se ha realizado, se encuentran entre las contribuciones económicas y sociales primordiales de una organización. El trabajo enriquecedor y productivo se considera un elemento esencial en el desarrollo humano; los niveles de vida mejoran gracias al pleno empleo y el empleo seguro. Las prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz (OIT 2008)

Medio Ambiente. Tanto las decisiones como las actividades de las organizaciones indiscutiblemente generan un impacto en el medio ambiente. Éstas podrían estar asociados al uso que la organización hace de los recursos, la localización de las actividades de la organización, la generación de contaminación y residuos y los impactos de las actividades de la organización sobre los hábitats naturales. Para reducir sus impactos ambientales, las organizaciones deberían adoptar un enfoque integrado que considere la implicación directa e indirectas de carácter económico, social, de salud y ambiental de sus decisiones y actividades. (Secretaría Central de ISO, 2010). La sociedad hace frente a desafíos ambientales que incluyen, el agotamiento de los recursos naturales, la contaminación, el cambio climático, la destrucción de hábitat, la extinción de especies, el colapso de ecosistemas completos y la degradación de los asentamientos humanos y rurales. A medida que la población mundial crece el consumo aumenta, esto es una amenaza creciente para la seguridad humana, la salud y el bienestar de la sociedad. (Secretaría Central de ISO, 2010). Un aspecto importante de la responsabilidad social, es la responsabilidad ambiental, la cual es una condición previa tanto para la supervivencia como para la prosperidad de los seres humanos. La existencia de técnicas como lo es la ISO 14000 pueden ser utilizadas como marco de referencia para apoyar a una organización a abordar aspectos ambientales de forma sistémica y debería tenerse en cuenta al realizar evaluaciones del desempeño ambiental, la cuantificación y el informe de emisiones de gases de efecto invernadero, y en el diseño ambiental, el etiquetado ecológico y la contaminación ambiental. (Secretaría Central de ISO, 2010).

Prácticas Justas de operación. Las prácticas justas de operación hacen referencia a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones. Incluyendo las relaciones que se establecen entre organizaciones y agencias gubernamentales, así como entre organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, y las asociaciones a las cuales pertenecen o son miembros (Secretaría Central de ISO, 2010). Los asuntos relacionados con esta práctica presentan aspectos de anticorrupción, participación política responsable, competencia justa, comportamiento socialmente responsable, relaciones con otras organizaciones y respeto a los derechos de la propiedad (Secretaría Central de ISO, 2010).

Metodología

El diseño de la investigación es transversal, es decir, una recolección de datos en un tiempo determinado; el alcance es descriptivo – correlacional. Lo cual, tiene como objetivo indagar el nivel de una o más categorías, en el caso de este estudio, fue conocer la correlación entre algunos de estos constructos, a partir de un análisis sistémico.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, ya que por medio de la recolección de datos se contrasta una hipótesis con base en la medición numérica y análisis estadístico (Hernández-Sampieri, Fernández & Baptista, 2014).

El instrumento de investigación fue diseñado para ser contestado en papel por el empresario o director de la organización (escala de Likert de 5 niveles), dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo a la información proporcionada por la persona entrevistada. Los alumnos que participaron en el proyecto fueron responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada ex profeso. El instrumento de investigación para el análisis sistémico fue tomado de investigaciones previas de la red Relayn.

La muestra fue representativa con un nivel de confianza del 95%, para el municipio de Banderilla, Veracruz, contabilizando 194 empresas. La recopilación de la información fue llevada a cabo por alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura del mismo en una plataforma virtual. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo del 2019. Cabe mencionar que, de varios rubros comerciales, el más representativo es el correspondiente al comercio al mayoreo y menudeo con un 43% de empresarios participantes, seguido de las industrias manufactureras con un 25% y finalmente, con un 5.6% de pymes encuestadas, están los servicios

de alojamiento y servicios de comida. El resto, tiene variantes como programación informática y consultoría, suministros de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado, entre otros.

La hipótesis de investigación a contrastar se expone a continuación:

Hi: La responsabilidad social se práctica de forma cotidiana en las micro empresas del Municipio de Banderilla, Veracruz.

Resultados y Discusión

Con la finalidad de conocer cuál es el grado de conciencia respecto de la responsabilidad social como práctica cotidiana en las micro empresas del Municipio de Banderilla, Veracruz, se les preguntó a los empresarios si conocen los principios de la ISO a través de los siguientes cuestionamientos, empleando la escala de Likert, las respuestas se muestran en las columnas de la Figura No 1 : ¿están dispuestos a responder ante la sociedad por el impacto de sus actividades?, la respuesta se muestra en la primera columna de la figura 1. Donde un 79.39% de los encuestados están de acuerdo. Asimismo, se les preguntó sobre si están dispuestos a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad, el 78.35% contestó estar de acuerdo (columna 2), de la figura citada.

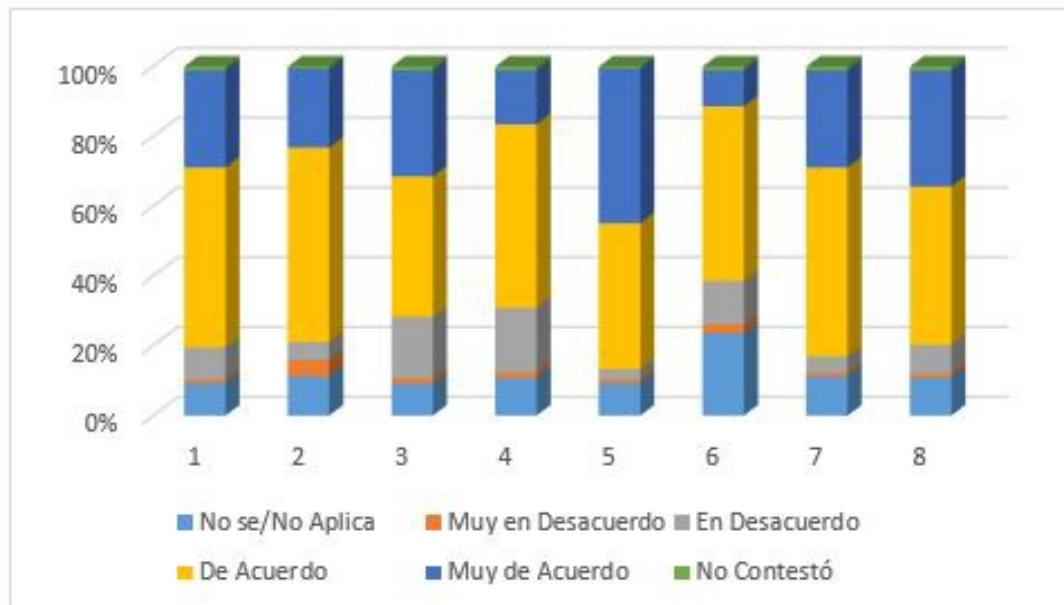


Figura 1. Gráfica acumulada sobre la conciencia respecto a los principios de Responsabilidad Social.

Fuente: Elaboración propia de la encuesta aplicada a empresarios

La columna número 3, responde al cuestionamiento ¿tienen reglas que promueven el comportamiento con ética? donde sumadas las respuestas muy de acuerdo y acuerdo, hacen un total del 70.60 %, En la siguiente columna el número 4 la respuesta a si ¿se interesan por los que pueden ser afectados por sus operaciones? el 86.8 % manifestaron estar de acuerdo, en la columna 5 se muestra que el 88.66% manifestaron que procuran acatar todo lo que las normas y leyes exigen. Asimismo, los resultados plasmados en la columna 6 expresan el grado de compromiso para respetar las normas de comportamiento internacional por el 85 % de los entrevistados.

La columna 7 muestra que el 78.96 % de los empresarios realizan esfuerzos para que los empleados se comporten socialmente responsables y en la columna número 8, se puede apreciar que el 77.84 % se consideran socialmente responsables.

La información que se presenta a continuación corresponde a la obtenida a través de preguntas elaboradas para conocer si el conocimiento declarado respecto a la responsabilidad social, se refleja en el cumplimiento de la norma a través de las siete materias fundamentales de la responsabilidad social, habiéndose encontrado los siguientes hallazgos:

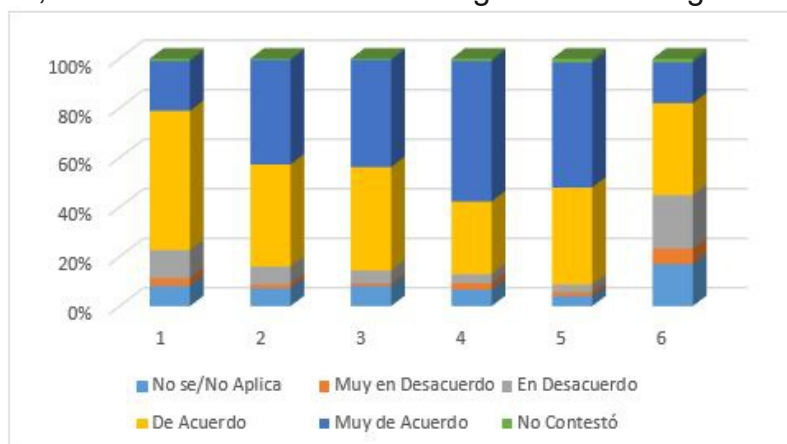


Figura 2. Gráfica acumulada sobre la aplicación práctica ISO 26000. Fuente: Elaboración propia de la encuesta aplicada a empresarios.

Derechos humanos

Respecto a los derechos humanos, una de las siete materias fundamentales de la responsabilidad social, se encontró que el 76.29 % los empresarios entrevistados respondieron que tienen políticas y procedimientos diseñados para el respeto a los derechos humanos, así como los mecanismos para evitar complicidad en actos de agravio a los derechos civiles, políticos, económicos, sociales, culturales, discriminatorios y laborales, sólo el 14.43% dice no tenerlos. Lo anterior se muestra en la columna 1 de la figura 2.

Participación activa de la organización y desarrollo de la comunidad

Como se puede apreciar en la figura 2, existe una discrepancia muy marcada en los datos de la columna 6, que corresponden a las preguntas ¿se promueven actividades de desarrollo comunitario con gente de la comunidad? ¿se preocupan por no provocar e incluso solucionar problemas sociales locales?, además de preferir proveedores locales que foráneos. Solo el 53.6% de los encuestados están de acuerdo, muy bajo del 80% manifestado en la columna 1 de la figura 1. Estas diferencias tienden a mover la correlación entre ambas dimensiones e indican que lo dicho en la dimensión Principios no se aplica al 100% en la aplicación práctica ISO 26000. La tabla 3 describe esta práctica con un coeficiente de correlación entre los principios y la aplicación de ISO 26000 con 0.665, esto considera una determinación r^{*2} del 44%.

Principios de ISO 26000 VS la aplicación práctica ISO 26000	
Coeficiente de correlación	= 0.665 Correlación directa
Determinación r^{*2}	= 44% (más de 20% existe relación, 44% indica relación media)

Tabla 3. Coeficiente de correlación de las dimensiones Principios y Asuntos de la ISO 26000

Fuente: Elaboración propia de la encuesta aplicada a empresarios

Bienestar de los trabajadores

Otro aspecto no menos importante corresponde al cómo consideran Bienestar de los Trabajadores, donde se les preguntó a los encuestados si escuchan las necesidades de éstos, dan un ambiente seguro, acceso a servicios de salud y una vida personal balanceada. Para el 85 % es importante procurar el bienestar de los trabajadores, escuchando sus necesidades, dándoles un ambiente seguro, acceso a servicios de salud y una vida personal balanceada, esto se observa en la columna 3 de la figura 2.

Para obtener mayor información se establecieron cuatro variables: Var01: mejorar la productividad de los empleados, Var02: Evaluar la satisfacción laboral de los empleados Var03: Mejorar el bienestar de los empleados Var04: Pagar sueldos muy superiores a los de otras empresas de la zona, de las respuestas obtenidas se elaboró la tabla 4, que contrastan todas ellas con la correspondiente del estándar de calidad. Se puede observar que solo la Var01 y la Var03 tiene una relación media con un coeficiente de correlación de 0.451 y 0.486, respectivamente. Lo cual indica una discrepancia en alguno de los empresarios al ejecutar acciones en la vida laboral de los empleados. Cabe mencionar que, en la var04, no indica un salario inadecuado, sino es una comparativa con otras PYMES.

Var01: mejorar la productividad de los empleados		
Coefficiente de correlación	0.451	
Determinación r**2	20%	Relación media
Var02: Evaluar la satisfacción laboral de los empleados		
Coefficiente de correlación	0.322	
Determinación r**2	10%	Relación baja
Var03: Mejorar el bienestar de los empleados		
Coefficiente de correlación	0.486	
Determinación r**2	24%	Relación media
Var04: Pagar sueldos muy superiores a los de otras empresas de la zona		
Coefficiente de correlación	0.044	
Determinación r**2	0%	Relación nula

Tabla 4. Coeficiente de correlación Recursos Humanos vs Bienestar de los Trabajadores de ISO 26000

Fuente: Elaboración propia de la encuesta aplicada a empresarios

Asuntos de consumidores.

Son responsables con sus clientes: Cuidan su confidencialidad, atienden sus quejas, comunican sin engaños la información que les interesan respecto a precios, costos, términos del servicio, contratos y ofrecen productos que son seguros (Columna 4 figura 2) En esta sección, se presentan porcentajes procesados de las frecuencias absolutas del conjunto de actividades donde los empresarios usan métodos eficaces que evalúen y den a conocer precios, calidad de productos, necesidades y operaciones de la competencia en beneficio de los clientes y la empresa. En la tabla 4, se puede observar que un 69.9% de los encuestados utilizan estos procedimientos para evaluar los precios de los productos y/o servicios y precisar que tan adecuados son. Asimismo, un 46.4% realiza actividades para detectar las fortalezas y debilidades de la competencia, vea la variable Var4e. Un bajo porcentaje se puede detectar cuando se les preguntó si hacen comparaciones frecuentes de los resultados de sus empresas con otras del mismo giro comercial. Es importante observar la variable de responsabilidad con los clientes que presenta casi un 80% contra la variable Var4d que especifica un 66%, indicando una diferencia, donde algunos empresarios no aplican sus métodos propuestos dentro de la calidad que confirman en la dimensión de Asuntos ISO 26000.

Asuntos de consumidores.	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo	No se/No Aplica	no contestó
Var4a Evaluación de precios	20.6%	44.3%	26.8%	2.6%	5.2%	0.5%
Var4b Evaluar calidad de productos	26.8%	56.2%	12.9%	0.5%	3.1%	0.5%
Var4c Conocer a los clientes y necesidades	27.3%	46.4%	21.1%	0.5%	4.1%	0.5%
Var4d Evaluar atención a clientes	23.2%	42.8%	30.4%	0.5%	2.1%	1.0%
Var4e Detectar fortalezas y debilidades de la competencia	13.9%	32.5%	36.6%	8.2%	7.2%	1.5%
Var4f Comparar resultados con otras empresas	12.4%	35.1%	30.9%	13.4%	7.2%	1.0%
Var4g Facilidad de creación de otras empresas similares	28.4%	43.3%	17.0%	4.1%	6.2%	1.0%
Var4h Facilidad de suplir productos similares	24.7%	50.5%	13.9%	5.7%	3.6%	1.5%
Var4i seguimiento a acciones de la competencia	20.1%	30.4%	22.7%	12.9%	11.9%	2.1%
Asuntos ISO 26000 Variable:						
Responsable con los clientes	50.5%	39.2%	3.1%	1.5%	4.1%	1.5%

Tabla 4. Frecuencias relacionadas con un análisis de mercado en las empresas vs la variable responsabilidad con los clientes

Fuente: Elaboración propia de la encuesta aplicada a empresarios

Medio Ambiente

A los encuestados se les pregunta ¿procuran prevenir la contaminación y la producción de desechos que impactan en el medio ambiente, y procuran reciclar y cuidar el medio ambiente un 83.51% están de acuerdo, porcentaje bastante alto y que expresa en la Figura 2 columna 2. Es notorio que los empresarios expresan su sentir y aplicación de actividades sustentables a favor del medio ambiente. Puede observarse en la figura 5 que los encuestados expresan un 79.39% en responder ante la sociedad por el impacto de sus actividades y de forma casi similar dan un 83.51% en prevenir la contaminación y la producción de desechos que pueden impactar en el medio ambiente, asimismo comentan que procuran reciclar.

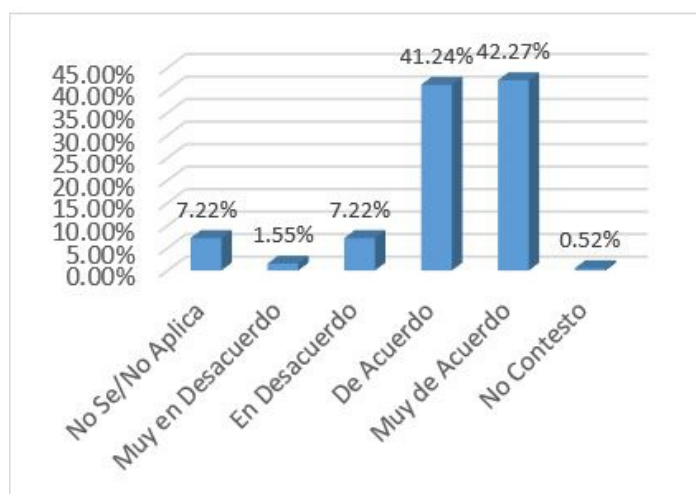
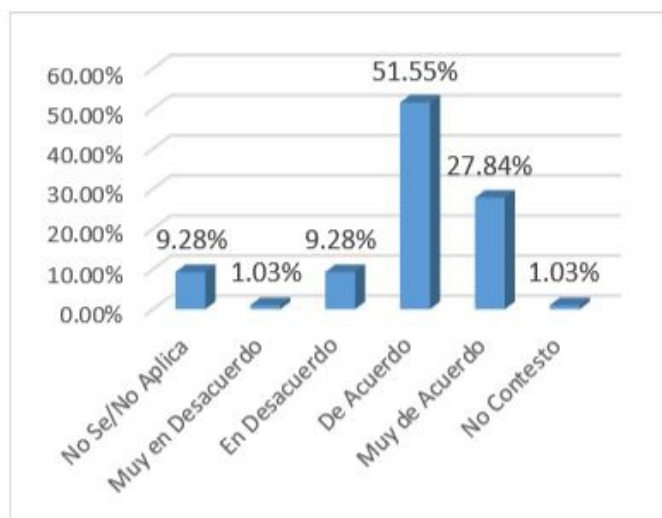


Figura 5. Gráfica a) Responder ante la sociedad por el impacto de actividades, b) Prevenir la contaminación y la producción de desechos que impactan en el medio ambiente. Fuente: Elaboración propia de la encuesta aplicada a empresarios

Conflictos internos

Es importante identificar el nivel de conflictos internos en las empresas estudiadas en la zona de Banderilla, como parte de prácticas laborales. Como se presenta en la figura 5, donde la existencia de armonía dentro de la empresa y amistad entre las personas que laboran suman más de un 90% y un 85%, respectivamente. En contraste, las peleas sobre quién debe hacer algún trabajo y las tensiones entre personas son bajas con un 15% en promedio. Es necesario, un análisis exhaustivo para corregir dichas anomalías.

	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo	No se/No Aplica	no contestó
Var5a Armonía	47.9%	48.5%	2.1%	0.0%	0.0%	1.5%
Var5b Peleas por el control	6.2%	7.2%	28.4%	38.1%	18.6%	1.5%
Var5c Diferencias de opinión	6.7%	21.1%	23.7%	32.0%	15.5%	1.0%
Var5d Tensiones	6.2%	11.3%	29.9%	34.0%	17.0%	1.5%
Var5e Apoyan ideas	11.9%	57.7%	18.0%	3.6%	7.2%	1.5%
Var5f Choque entre grupos	4.6%	9.8%	25.3%	37.1%	22.2%	1.0%
Var5g Amistad	43.3%	42.8%	4.1%	1.0%	5.2%	3.6%
Var5h Sentimiento de "nosotros"	26.8%	53.1%	4.1%	1.0%	10.8%	4.1%

*Tabla 5. Respuesta a los conflictos internos en la empresa
Fuente: Elaboración propia de la encuesta aplicada a empresarios*

Gobernanza en acciones concretas

Evitan involucrarse en malas prácticas como en sobornos, corrupción, piratería o competencia desleal y tampoco la permiten en sus clientes y proveedores (columna 5, figura2). Las decisiones de nuestros clientes, repercute en las finanzas de las PYMES, por ello, una nueva gobernanza en acciones concretas en un punto a considerar hoy en día en nuestras transacciones. Como se puede observar en la tabla 6, la mayoría y con un promedio del 80% de las ventas son a su barrio y su ciudad, con un promedio que supera el 50% según los encuestados hacen ventas a otras poblaciones u otras empresas. Es relevante observar que un 48.9% están en desacuerdo de vender al extranjero. Dentro de la dimensión Principios ISO 26000, específicamente en la variable donde se les pregunta si hacen acciones concretas, que son socialmente responsables, los encuestados expresan un 77.8%. Por otro lado, en la dimensión Asuntos de ISO 26000, en la variable que expresa lo siguiente: 1) promueven actividades de desarrollo comunitario con gente de la comunidad en donde se encuentra ubicada, 2) se preocupan por no provocar e incluso solucionar problemas sociales locales y 3) prefieren proveedores locales que foráneos. Los empresarios responden con un 53.6%.

	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo	No se/No Aplica	no contestó
Var6a Importancia de ventas a clientes del barrio	33.5%	46.4%	13.9%	2.6%	2.1%	1.5%
Var6b: A clientes de la ciudad	37.6%	50.5%	7.7%	1.0%	1.0%	2.1%
Var6c: A otras poblaciones	23.7%	41.2%	18.6%	7.7%	6.2%	2.6%
Var6d: Ventas al extranjero	6.2%	15.5%	24.7%	24.2%	27.3%	2.1%
Var6e: A otras empresas	19.1%	34.5%	13.9%	8.8%	21.6%	2.1%
Var6f: Ventas al gobierno	12.4%	18.6%	24.7%	16.0%	26.8%	1.5%
Acciones Concretas	33.0%	44.8%	8.2%	2.1%	10.8%	1.0%
Desarrollo Comunitario	16.5%	37.1%	21.6%	6.2%	17.0%	1.5%

*Tabla 6. Porcentajes que representan la importancia del Ámbito de Ventas versus las Acciones concretas y el desarrollo comunitario
Fuente: Elaboración propia de la encuesta aplicada a empresarios*

Conclusiones

Como se aprecia en el resultado del primer bloque de cuestionamientos, respecto al grado de conocimiento que sobre responsabilidad social tienen, la mayoría de los empresarios manifiestan conocer y ser socialmente responsables, dato que se aprecia en la Figura 1.

En el segundo bloque, referente al cumplimiento de la norma a través de las siete materias fundamentales de la responsabilidad social se puede afirmar que los encuestados de acuerdo a pregunta específica cumplen con la norma, aunque habría que constatar hasta qué punto los resultados se aplican a la práctica, ya que en preguntas de sondeo, se encontró con una discrepancia entre la manera conceptual y la práctica respecto a los principios de la ISO 26000, resultado que afecta la correlación entre el deber ser y hacer, si bien se puede afirmar que se da una relación media con un determinante r^2 igual al 44 %.

La discrepancia es más notoria en la columna acumulada número 6, de la figura 2, donde la respuesta respecto a la participación activa y desarrollo de la comunidad difiere de lo declarado como deseo de participación de los entrevistados (80 %) con un 53.6% que efectivamente lo hacen.

Limitaciones

Esta investigación es solo una muestra y carece de mayores criterios que confirmen o desechen si la norma ISO 26,000 sería factible implementarla, por lo que se requiere investigación de mayor profundidad y cobertura.

Referencias

- Alinsky SD (1962) Citizen participation and community organization in planning and urban renewal. Chicago: Industrial Areas Foundation.
- Chávez V, Minkler M, Wallerstein N, Spencer MS. (2007). Community organizing for health and social justice En: Cohen L, Chávez V, Chehimi S (redactores). Prevention is primary: strategies for community well-being (Primera edición, págs 95-120) San Francisco: John Wiley y Sons
- Daira Gómez : Participación y desarrollo de la comunidad. La guía que brinda la ISO 26000. Éxito Empresarial / No. 118, 2010
- De la Cuesta, M. y Valor C. (2003). Responsabilidad social de la empresa. Concepto, medición y desarrollo en España. Boletín Económico de ICE, nº 2755, p. 7-19.
- Etiquetado de Alimentos, 2019. <https://es.consumersinternational.org/>
- Consumers I, Internet, 2019 : <https://es.consumersinternational.org/what-we-do/digital/internet-of-things/>
- Fracasso, Liliana (2000). Planificación comunitaria y participación en los procesos de decisión: categorías de análisis y argumentos. Biblio 3W. Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales
- INZA, 2019: <https://inza.wordpress.com/2019/04/28/digital-por-diseno/>
- ISO 26000: Principios <https://www.globalstd.com/certificacion/responsabilidad-social>
- Karina Lerner Heilbraun. La súper ISO 26000 parte I: Qué y para qué <https://www.piensaprofuturo.com/articulo/la-super-iso-26000-parte-i-que-y-para-que-56>
- ONU. (1948) Carta de las Naciones Unidas y en la Declaración Universal de los Derechos Humanos <https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/index.html>
- ONU. (2016) <https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CESCR.aspx>
- Universidad de Barcelona [ISSN 1138-9796]. Nº 216, 8 de marzo de 2000
- Organización Internacional del Trabajo (OIT): Declaración de la OIT sobre las justicia social para una globalización equitativa 2008. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/genericdocument/wcms_371206.pdf

Organización y la responsabilidad social: <https://www.globalstd.com/networks/blog/guia-iso-26000-responsabilidad-social>

Prandi, María (2009) Los derechos humanos en la empresa: ¿qué son y para qué sirven? DEBATES IESA Volumen XIV Número 4 https://www.fundacionhenrydunant.org/images/stories/biblioteca/derechos_humanos_empresa/nuevo/QL-gNggLLnz.pdf

Secretaria Central de ISO (2010). Norma Internacional Traducción oficial Guía de responsabilidad social. <http://americalatina genera.org/newsite/images/U4ISO26000.pdf>

Vásquez, O. (2011). Responsabilidad social empresarial: matices conceptuales. Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales, (14).

Villafañe J. (2004). La buena reputación. Claves del valor intangible de las empresas, 1ra. Edición, Pirámide, Madrid.