

## **Artículo 8. Principios y Asuntos de la ISO 26000 en las micro y pequeñas empresas del Municipio de Nezahualcóyotl, Estado de México.**

### ***Principles and Affairs of ISO 26000 in the micro and small enterprises of the Municipality of Nezahualcóyotl, Estado de México.***

Ballesteros Aureoles, Alejandra; Acevedo Arcos, Diana; Zavala Ramírez, María Esther.; Zavala Arenas, Karla Marlem.

#### **Resumen**

El propósito de este artículo es conocer cuál es la opinión de los empresarios dueños de empresas micro y pequeñas que se ubican en el Municipio de Nezahualcóyotl del Estado de México respecto al tema de principios y asuntos de la Norma Internacional ISO26000, en materia de Responsabilidad Social Empresarial.

En la revisión de la literatura, se recoge información directa de las diferentes publicaciones que genera el mismo Organismo Internacional de Normalización o Estandarización, respecto a conocer cómo fue construida esta norma, sus principales definiciones, los principios, asuntos y materias en las cuales se fundamenta.

Respecto a la metodología, se usó un método cuantitativo, el diseño es transversal de tipo correlacional-causal. El instrumento validado y aplicado está conformado por 219 ítems. El diseño del cuestionario muestra siete partes, únicamente se trabajó con la quinta parte,

específicamente con las preguntas 36 y 37. (Aguilar, O. C., Posada, R., & Peña, N. B., 2017). Los principales resultados es que los micro y pequeños empresarios consideran fundamental que esta norma sea implementada y las materias que abarca son adecuadas para sus empresas.

#### **Palabras clave**

ISO 26000, Empresas Socialmente Responsables, principios y materias de la norma ISO26000.

#### **Abstract:**

The purpose of this article is to know what is the opinion of entrepreneurs who own micro and small companies that are located in the Municipality of Nezahualcóyotl of Estado de México regarding the subject of principles and matters of the International Standard ISO26000, on the subject of Corporate Social Responsibility. In the literature review, direct information is collected from the different publications generated by the same International Standardizing or Standardization Agency, regarding how this standard was constructed, its main definitions, the principles, issues and matters on which it is based.

Regarding the methodology, a quantitative method was used, the design is cross-cutting of the correlational-causal type. The validated and applied instrument consists of 219 items. The design of the questionnaire shows seven parts, only one-fifth was worked, specifically with questions 36 and 37. (Aguilar, O.C., Posada, R., & Peña, N. B., 2017).

The main results are that micro and small entrepreneurs consider it essential that this standard be implemented and the subjects it covers are appropriate for their companies.

## Keywords

ISO 26000, Socially Responsible Companies, principles and subjects of ISO26000.

## Introducción

Existen diferentes problemas en las empresas, sobre todo en las de tamaño micro y pequeño, a lo largo de los países de Latinoamérica, en el caso específico en México, que está conformado por diferentes regiones, en el Estado de México, se ubica el Municipio de Nezahualcóyotl, que a lo largo de tres años se ha venido aplicando cuestionarios a los empresarios para conocer su comportamiento, en este 2017, se aplicó un cuestionario con 219 preguntas, en esta ocasión se observa la importancia de analizar el apartado de las preguntas 36 y 37, sobre el tema de Responsabilidad Social Corporativa o Empresarial, se considera importante revisar la Norma ISO26000 y en 14 preguntas, se logra conocer la opinión de los empresarios sobre este tema, por lo que el propósito de este artículo es conocer cuál es la opinión de los empresarios dueños de empresas micro y pequeñas que se ubican en el Municipio de Nezahualcóyotl del Estado de México respecto al tema de principios y asuntos de la Norma Internacional ISO26000, en materia de Responsabilidad Social Empresarial.

En la revisión de la literatura, se recoge información directa de las diferentes publicaciones que genera el mismo Organismo Internacional de Normalización o Estandarización, respecto a conocer como fue construida esta norma, sus principales definiciones, como son responsabilidad social, organización, impacto de una organización, medio ambiente, comportamiento ético,

desarrollo sostenible, gobernanza de la organización, trabajador, principios de la responsabilidad, social y las siete materias en las que se fundamenta la norma.

Respecto a la metodología, se usó un método cuantitativo, del diseño de cuestionario se utilizó de la quinta parte, específicamente con las preguntas 36 (RSC-principios de ISO26000 y 37 RSC-asuntos de ISO260000).

Los principales resultados es que los micro y pequeños empresarios consideran fundamental que esta norma sea implementada y las materias que abarca son adecuadas para sus empresas.

## Revisión de la Literatura

Esta sección se divide en tres grandes apartados, en la primera parte se muestran los antecedentes para la creación de la Norma ISO26000, la segunda parte se refiere a los principios básicos de la norma y la tercera se trata de las materias que se hacen referencia a la norma. Es necesario mencionar que no se está trabajando con un marco teórico, únicamente se mencionaran en esta sección los conceptos, principios y materias que se mencionan en la Norma.

### **Antecedentes**

Es conocida la Organización Internacional de Estandarización (*International Organization for Standardization*) (ISO) u Organización Internacional de Normalización (ISO), es una federación mundial de organismos de normalización, cuenta con una membresía de 163 organismos nacionales de normalización de diferentes países (datos de septiembre de 2010), tanto países grandes y pequeños, industrializados, en desarrollo, en transición, de todas las regiones del mundo, lo conforman. ISO cuenta con un portafolio de 18,400 normas, que proveen a las empresas, el gobierno y la

sociedad, de un conjunto de herramientas prácticas en las tres dimensiones del desarrollo sostenible, económico, ambiental y social. Sus normas representan un consenso mundial sobre el estado de arte en el tema de esa norma. (ISO, 2010).

Para la creación de las diferentes normas, existen en la Organización, los llamados Comités Técnicos, que son los encargados de preparar las Normas Internacionales. Específicamente se asignó al grupo de trabajo sobre Responsabilidad Social ISP/TMB, que fuese el responsable de preparar la Norma ISO26000. (ISO, 2010).

La ISO26000, fue desarrollada utilizando un enfoque de múltiples partes interesadas, la participación de expertos de más de 90 países y 40 organizacionales internacionales o regiones representativas, que estuvieron involucradas en diversos aspectos de la responsabilidad social. Esos expertos procedían de seis grupos distintos de partes interesadas: consumidores, gobierno, industria, trabajadores, organizaciones no gubernamentales, apoyo, investigación, academia y otros. (ISO, 2010).

A escala mundial, las organizaciones y sus partes interesadas son cada vez más conscientes de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable. El objetivo de la responsabilidad social es contribuir al desarrollo sostenible. (ISO, 2010).

**Definiciones**

Dentro de las definiciones que se consideran más importantes para esta norma están las que se muestran en la tabla 1:

Palabra	Definición
Responsabilidad social	Es la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y en el

	medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas, cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normatividad internacional de comportamiento y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.
Organización	Entidad o grupo de personas e instalaciones con responsabilidades, autoridades y relaciones establecidas y objetivos identificables.
Impacto de una organización.	Cambio positivo o negativo que se genera en la sociedad, la economía o el medio ambiente, producido en su totalidad o parcialmente, como consecuencia de las decisiones y actividades pasadas y presentes de una organización.
Medio ambiente.	Entorno natural en el cual una organización opera, incluyendo aire, agua, suelo, recursos naturales, flora, fauna, seres humanos, el espacio exterior y sus interrelaciones.

Comportamiento ético.	Comportamiento acorde con los principios de correcta y buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada y que es coherente con la normatividad internacional de comportamiento.
Desarrollo sostenible.	Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.
Gobernanza de la organización.	Sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos.
Trabajador.	Persona que desempeña un trabajo, ya sea un empleado o alguien que trabaja por cuenta propia.
Principios de la responsabilidad social.	Principios involucrados que participaron con el desarrollo de la norma ISO26000, se consideran principalmente siete.

Tabla 1. Conceptos básicos utilizados en el estudio sobre la Norma ISO 26000

Fuente: Elaboración propia, con datos de ISO, 2010.

### **Principios mínimos de la Norma ISO26000**

Son los principios de la norma los que regulan esta norma. La Norma ISO26000, proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social y sobre las formas de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización. Esta Norma

Internacional hace énfasis en la importancia de los resultados y mejoras en el desempeño de la responsabilidad social. (ISO, 2010).

En la tabla 2, muestran los siete principios que se consideran en la norma.

Principio	Nombre
1	Rendición de cuentas
2	Transparencia
3	Comportamiento ético
4	Respeto a los intereses de las partes interesadas
5	Respeto al principio de legalidad
6	Respeto a la norma internacional de comportamiento
7	Respeto a los derechos humanos

Tabla 2. Principios que considera la Norma ISO 26000  
Fuente: Elaboración propia, con datos de ISO, 2010.

### **Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social abordados por ISO 26000**

En el caso de las materias, ISO26000, tiene siete materias fundamentales que se muestran en la tabla 3: gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación y desarrollo de la comunidad. (ISO, 2010).

Materia I. Gobernanza de la organización	
Materia II. Derechos humanos	
	Asunto 1. Debida diligencia
	Asunto 2. Situaciones de riesgos para los derechos humanos
	Asunto 3. Evitar la complicidad
	Asunto 4. Resolución de reclamaciones
	Asunto 5. Discriminación y grupos vulnerables

	Asunto 6. Derechos civiles y políticos
	Asunto 7. Derechos económicos, sociales y culturales
	Asunto 8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo
Materia III. Prácticas laborales	
	Asunto 1. Trabajo y relaciones laborales
	Asunto 2. Condición de trabajo y protección social
	Asunto 3. Diálogo social
	Asunto 4. Salud y seguridad en el trabajo
	Asunto 5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo
Materia IV. Medio ambiente	
	Asunto 1. Prevención de la contaminación
	Asunto 2. Uso sostenible de los recursos
	Asunto 3. Mitigación y adaptación al cambio climático
	Asunto 4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales
Materia V. Prácticas justas de operación	
	Asunto 1. Anticorrupción
	Asunto 2. Participación política responsable
	Asunto 3. Competencia justa
	Asunto 4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor
	Asunto 5. Respeto a los derechos de la propiedad
Materia VI. Asuntos de consumidores	
	Asunto 1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación
	Asunto 2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores
	Asunto 3. Consumo sostenible
	Asunto 4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias
	Asunto 5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores
	Asunto 6. Acceso a servicios esenciales
	Asunto 7. Educación y toma de conciencias
Materia VII. Participación y desarrollo de la comunidad	
	Asunto 1. Participación de la comunidad
	Asunto 2. Educación y cultura
	Asunto 3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades

	Asunto 4. Desarrollo y acceso a la tecnología
	Asunto 5. Generación de riqueza e ingresos
	Asunto 6. Salud
	Asunto 7. Inversión social

Tabla 3. Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social abordados por la Norma ISO 26000 Fuente: ISO, 2010.

En resumen: nos dice Camacho-Solís (2015), la responsabilidad social empresarial o corporativa (RSEC), es un estilo de llevar la gestión empresarial, que en parte reconoce e incorpora la relación de permanente interdependencia que existe entre la empresa y sus interlocutores, cuyos intereses comunes asumen para el mutuo beneficio. Para tal fin, la empresa, sea una organización del tamaño o magnitud que se trate, o bien de una dimensión sólo familiar, debe armonizar en su actividad de producir, comercializar o vender el escenario de rentabilidad económica y de la estabilidad financiera, con los derechos humanos y los derechos laborales, con el bienestar social, la garantía integral y la protección ambiental. De este modo, de manera conjunta con la sociedad civil y el Estado, la empresa en general asume un rol fundamental en el proceso destinado al respeto de los derechos laborales, de los derechos humanos, de la justicia y de la equidad de género, para lograr una sociedad más justa, equilibrada y sustentable. Idealmente, la empresa que se involucra con el tema de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), o que actúa bajo esas premisas, daría origen a una cadena virtuosa, que conecta y genera una dinámica simétrica de acción orientada por estos principios y valores, con un sinnúmero de actores sociales, partiendo por sus trabajadores y llegando a la comunidad, que intervienen en su procesos social, productivo, económico y comercial. (p. 3).

## Metodología

Considerada como una investigación cuantitativa, por la recolección de datos, la aplicación de un instrumento validado, con el establecimiento de una muestra suficiente y representativa, la pregunta de investigación es ¿Cuál es la opinión de los empresarios del Municipio de Nezahualcóyotl, sobre la norma ISO 26000?

### Instrumento

El instrumento fue diseñado por los investigadores y coordinadores de la Red Latinoamericana de Administración y Negocios (RELAYN), Aguilar, O. C., Posada, R., & Peña, N. B. (2017), usaron una escala de tipo Likert de 5 puntos. El instrumento tiene siete partes. Para el presente estudio, sólo se consideró la quinta parte, las preguntas 36 y 37, preguntas específicas sobre la norma ISO26000.

### Muestra y muestreo

Se determinó que la muestra mínima debería ser de 438 participantes, dada una población de 48,737 unidades económicas en el municipio de Nezahualcóyotl, Estado de México. (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2016). Basados en el programa para el cálculo de muestras llamado Decision Analyst STATS™ 2.0, consideramos un valor de  $p=50\%$ , para obtener la muestra más grande con una confiabilidad de 95% y un error de 5 por ciento) se encuestaron 791 micro y pequeñas empresas y únicamente se validaron 514.

El diseño del cuestionario se divide en siete secciones, la primera se refiere a las características de la empresa, con 16 preguntas, la segunda, son los datos generales del director (a), con 8 preguntas, la tercera, cuestiones de

Principios y Asuntos de la ISO 26000 en las micro y pequeñas empresas del Municipio de Nezahualcóyotl, Estado de México.

salud del director, con cinco preguntas, en la cuarta, insumos del sistema, con tres preguntas, en la quinta, procesos del sistema, con seis preguntas, en la sexta, resultados del sistema, con nueve preguntas, y la séptima parte, estructura organizacional.

Para coleccionar los cuestionarios se realizó un muestreo por conveniencia en el que se capacitó a 296 alumnos para que se aplicara el instrumento y luego se capturara en una plataforma por Internet. El director de la empresa participante no capturó directamente en Internet para evitar un sesgo a favor de empresas que tuvieran acceso a la red. (Aguilar, O. C., Posada, R., & Peña, N. B., 2017).

En la siguiente tabla 4, se muestran las preguntas realizadas.

36) RSC - Principios de ISO 26000					
36a. En mi empresa, estamos dispuestos a responder por el impacto que tienen nuestras actividades ante la sociedad.	5	4	3	2	1
36b. Cuando se requiere, en mi empresa estamos dispuestos a dar a conocer nuestras actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad.	5	4	3	2	1
36c. En mi empresa tenemos reglas que promueven el comportamiento con ética.	5	4	3	2	1
36d. En mi empresa nos interesamos por los que pueden ser afectados por nuestras operaciones.	5	4	3	2	1
36e. En mi empresa procuramos acatar todo lo que las normas y leyes nos obligan.	5	4	3	2	1
36f. En mi empresa procuramos respetar las normas de comportamiento internacionales.	5	4	3	2	1
36g. En mi empresa promovemos que los empleados se comporten socialmente responsables.	5	4	3	2	1
36h. En mi empresa hacemos acciones concretas que son socialmente responsables.	5	4	3	2	1
37) RSC - Asuntos de ISO 26000					
37a. En mi empresa tenemos políticas y procedimientos para el respeto a los derechos humanos y para evitar complicidad en actos de agravio a los derechos civiles, políticos, económicos, sociales, culturales y laborales y para evitar la discriminación.	5	4	3	2	1
37b. En mi empresa procuramos prevenir la contaminación y la producción de desechos que impactan en el medio ambiente, y procuramos reciclar y cuidar el medio ambiente.	5	4	3	2	1
37c. En mi empresa procuramos el bienestar de los trabajadores, escuchando sus necesidades, dándoles un ambiente seguro, acceso a servicios de salud y una vida personal balanceada.	5	4	3	2	1
37d. En mi empresa evitamos involucrarnos en malas prácticas como en sobornos, corrupción, piratería o competencia desleal y tampoco la permitimos en nuestros clientes y proveedores.	5	4	3	2	1
37e. En mi empresa somos responsables con nuestros clientes; Cuidamos su confidencialidad, atendemos sus quejas, comunicamos sin engaños la información que les interesa respecto a precios, costos, términos de servicio, contratos y ofrecemos productos que son seguros.	5	4	3	2	1
37f. La empresa promueve actividades de desarrollo comunitario con gente de la comunidad en donde se encuentra ubicada. Se preocupa por no provocar e incluso solucionar problemas sociales locales. Preferimos proveedores locales que foráneos.	5	4	3	2	1

Tabla 4. Preguntas seleccionadas para el estudio sobre Responsabilidad Social Empresarial  
Fuente: Elaboración propia, con datos de la Encuesta Relayn 2017. (Aguilar, O. C., Posada, R., & Peña, N. B.)

## Resultados

Respecto a los resultados, enseguida se hace un análisis de la opinión de los empresarios, respecto a preguntas específicas sobre su comportamiento que exige el cumplimiento de la

Norma ISO2 6000. Después se muestran en las gráficas los porcentajes a cada una de las preguntas, observando que la mayoría fueron respuestas que dicen estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, según la escala Likert.

Sobre los principios de ISO 26000, se preguntó si en las empresas estarían dispuestos a responder por el impacto que tiene nuestras actividades ante la sociedad, el 23% respondió que estaba muy de acuerdo, el 44% dio que está de acuerdo, el 12% en desacuerdo, el 3% muy en desacuerdo y el 18% respondió no sabe o no aplica. Se preguntó a los empresarios que, si cuando se requiere, en la empresa están dispuestos a dar a conocer las actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad. El 21% respondió que estaba muy de acuerdo, el 40% dio que está de acuerdo, el 15% en desacuerdo, el 4% muy en desacuerdo y el 20% respondió no sabe o no aplica.

Respecto a que si se tenían reglas que promuevan el comportamiento con ética. El 25% respondió que estaba muy de acuerdo, el 45% dio que está de acuerdo, el 11% en desacuerdo, el 3% muy en desacuerdo y el 16% respondió no sabe o no aplica. Se preguntó, si en la empresa estaban interesados por lo que pudieran ser afectados por sus operaciones. El 22% respondió que estaba muy de acuerdo, el 43% dio que está de acuerdo, el 12% en desacuerdo, el 4% muy en desacuerdo y el 19% respondió no sabe o no aplica.

Se preguntó en la empresa que si se procuraba acatar todo lo que las normas y leyes obligaban. El 26% respondió que estaba muy de acuerdo, el 43% dio que está de acuerdo, el 14% en desacuerdo, el 3% muy en desacuerdo y el 14% respondió no sabe o no aplica. En la empresa se

procura respetar las normas de comportamiento internacionales. El 23% respondió que estaba muy de acuerdo, el 44% dio que está de acuerdo, el 12% en desacuerdo, el 3% muy en desacuerdo y el 18% respondió no sabe o no aplica.

La pregunta para saber si se promueve que los empleados se comporten socialmente responsables. El 23% respondió que estaba muy de acuerdo, el 44% dio que está de acuerdo, el 12% en desacuerdo, el 3% muy en desacuerdo y el 18% respondió no sabe o no aplica. Se preguntó que si en las empresas se realizan acciones concretas que son socialmente responsables. El 22% respondió que estaba muy de acuerdo, el 40% dio que está de acuerdo, el 14% en desacuerdo, el 4% muy en desacuerdo y el 20% respondió no sabe o no aplica. Sobre Asuntos de ISO 26000. En la pregunta 37a, se preguntó sobre si en la empresa s tenían políticas y procedimientos para el respeto a los derechos humanos y para evitar complicidad en actos de agravio a los derechos civiles, políticos, económicos, sociales, culturales, laborales y para evitar discriminación. El 25% respondió que estaba muy de acuerdo, el 40% dio que está de acuerdo, el 13% en desacuerdo, el 2% muy en desacuerdo y el 20% respondió no sabe o no aplica.

También se preguntó que si en la empresa se procuraba prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten en el medio ambiente, y se procura reciclar y cuidar el medio ambiente. El 26% respondió que estaba muy de acuerdo, el 42% dio que está de acuerdo, el 13% en desacuerdo, el 2% muy en desacuerdo y el 17% respondió no sabe o no aplica. Se preguntó si en la empresa se procuraba el bienestar de los trabajadores, escuchando sus

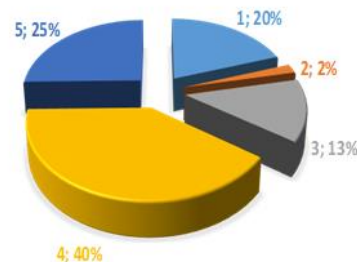
necesidades, dándoles un ambiente seguro, acceso a servicios de salud y una vida personal balanceada, el 25% dijo que estaba muy de acuerdo, el 42% dio que está de acuerdo, el 13% en desacuerdo, el 2% muy en desacuerdo y el 17% respondió no sabe o no aplica.

A la pregunta que, si en su empresa evitaban involucrarse en malas prácticas como sobornos, corrupción, piratería o competencia desleal y además tampoco se les permitía a sus clientes y proveedores, este tipo de acciones, el 32% respondió que estaba muy de acuerdo, el 41% dio que está de acuerdo, el 11% en desacuerdo, el 3% muy en desacuerdo y el 13% respondió no sabe o no aplica. Se preguntó acerca de la responsabilidad ante los clientes, como el hecho de cuidar la confidencialidad, atender sus quejas, comunicarse sin engaños sobre la información que les interesa respecto a precios, costos, términos de servicio, contratos y se ofrecen productos que son seguros. El 33% respondió que estaba muy de acuerdo, el 43% dio que está de acuerdo, el 9% en desacuerdo, el 1% muy en desacuerdo y el 14% respondió no sabe o no aplica.

Finalmente se preguntó si en la empresa se promovían actividades de desarrollo comunitario con gente de la comunidad en donde se encuentra ubicada. Se preocupaba por no provocar e incluso por solucionar problemas sociales locales, y si s prefieren proveedores locales que foráneos. El 33% respondió que estaba muy de acuerdo, el 43% dio que está de acuerdo, el 9% en desacuerdo, el 1% muy en desacuerdo y el 14% respondió no sabe o no aplica.

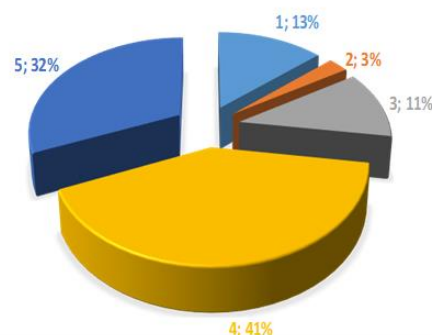
Principios y Asuntos de la ISO 26000 en las micro y pequeñas empresas del Municipio de Nezahualcóyotl, Estado de México.

EN MI EMPRESA TENEMOS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS Y PARA EVITAR COMPLICIDAD EN ACTOS DE AGRAVIO A LOS DERECHOS CIVILES, POLÍTICOS, ECONÓMICOS, SOCIALES, CULTURALES, LABORALES Y PARA EVITAR DISCRIMINACIÓN.



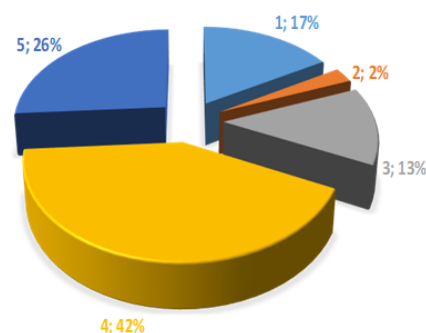
Gráfica 1. Fuente: Elaboración propia, con datos de la Encuesta Relayn 2017. (Aguilar, O. C., Posada, R., & Peña, N. B.)

EN MI EMPRESA EVITAMOS INVOLUCRARNOS EN MALAS PRÁCTICAS COMO EN SOBORNOS, CORRUPCIÓN, PIRATERÍA O COMPETENCIA DESLEAL Y TAMPOCO LA PERMITÍAMOS EN NUESTROS CLIENTES Y PROVEEDORES.



Gráfica 2. Fuente: Elaboración propia, con datos de la Encuesta Relayn 2017. (Aguilar, O. C., Posada, R., & Peña, N. B.)

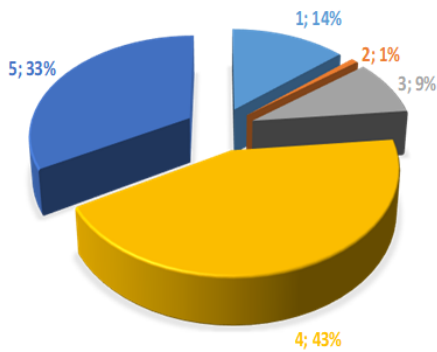
EN MI EMPRESA PROCURAMOS PREVENIR LA CONTAMINACIÓN Y LA PRODUCCIÓN DE DESECHOS QUE IMPACTEN EN EL MEDIO AMBIENTE, Y PROCURAMOS RECICLAR Y CUIDAR EL MEDIO AMBIENTE.



Gráfica 3. Fuente: Elaboración propia, con datos de la Encuesta Relayn 2017. (Aguilar, O. C., Posada, R., & Peña, N. B.)

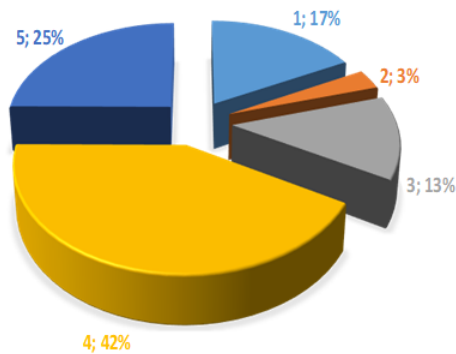


EN MI EMPRESA SOMOS RESPONSABLES CON NUESTROS CLIENTES: CUIDAMOS SU CONFIDENCIALIDAD, ATENDEMOS SUS QUEJAS, COMUNICAMOS SIN ENGAÑOS LA INFORMACIÓN QUE LES INTERESA RESPECTO A PRECIOS, COSTOS, TÉRMINOS DE SERVICIO, CO



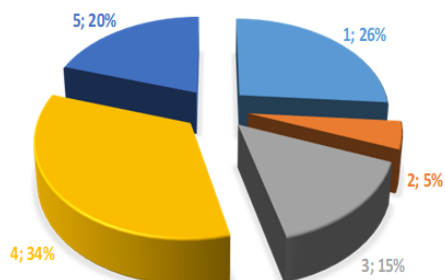
Gráfica 4. Fuente: Elaboración propia, con datos de la Encuesta Relayn 2017. (Aguilar, O. C., Posada, R., & Peña, N. B.)

EN MI EMPRESA PROCURAMOS EL BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES, ESCUCHANDO SUS NECESIDADES, DÁNDOLES UN AMBIENTE SEGURO, ACCESO A SERVICIOS DE SALUD Y UNA VIDA PERSONAL BALANCEADA.



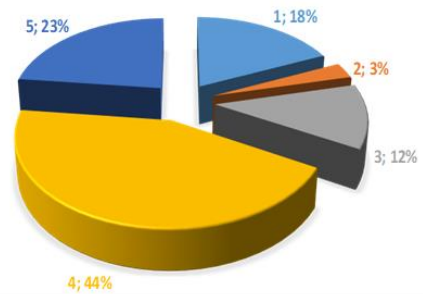
Gráfica 5. Fuente: Elaboración propia, con datos de la Encuesta Relayn 2017. (Aguilar, O. C., Posada, R., & Peña, N. B.)

LA EMPRESA PROMUEVE ACTIVIDADES DE DESARROLLO COMUNITARIO CON GENTE DE LA COMUNIDAD EN DONDE SE ENCUENTRA UBICADA. SE PREOCUPA POR NO PROVOCAR E INCLUSO POR SOLUCIONAR PROBLEMAS SOCIALES LOCALES. PREFERIMOS PROVEEDOR



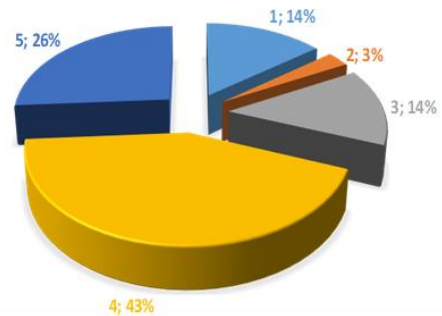
Gráfica 6. Fuente: Elaboración propia, con datos de la Encuesta Relayn 2017. (Aguilar, O. C., Posada, R., & Peña, N. B.)

EN MI EMPRESA, ESTAMOS DISPUESTOS A RESPONDER POR EL IMPACTO QUE TIENE NUESTRAS ACTIVIDADES ANTE LA SOCIEDAD.



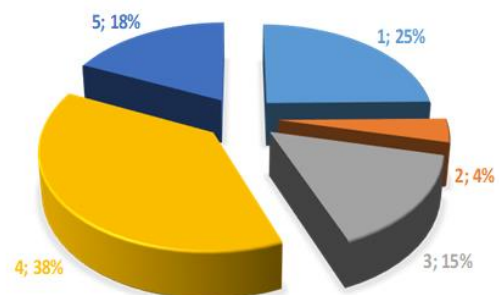
Gráfica 7. Fuente: Elaboración propia, con datos de la Encuesta Relayn 2017. (Aguilar, O. C., Posada, R., & Peña, N. B.)

EN MI EMPRESA PROCURAMOS ACATAR TODO LO QUE LAS NORMAS Y LEYES NOS OBLIGABAN.



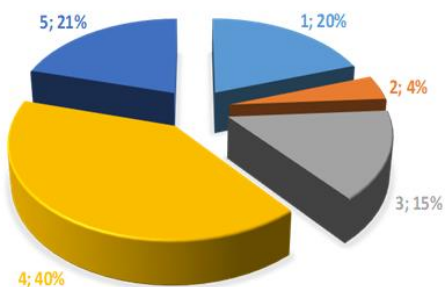
Gráfica 8. Fuente: Elaboración propia, con datos de la Encuesta Relayn 2017. (Aguilar, O. C., Posada, R., & Peña, N. B.)

EN MI EMPRESA PROCURAMOS RESPETAR LAS NORMAS DE COMPORTAMIENTO INTERNACIONALES.



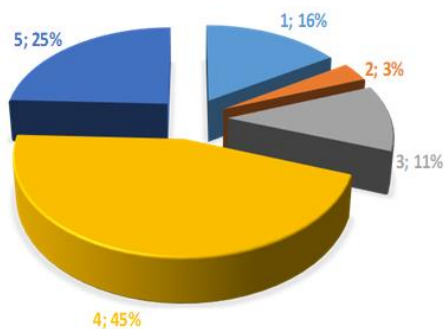
Gráfica 9. Fuente: Elaboración propia, con datos de la Encuesta Relayn 2017. (Aguilar, O. C., Posada, R., & Peña, N. B.)

CUANDO SE REQUIERE, EN MI EMPRESA ESTAMOS DISPUESTOS A DAR A CONOCER NUESTRAS ACTIVIDADES, PARTICULARMENTE LAS QUE PUDIERAN IMPACTAR A LA SOCIEDAD.



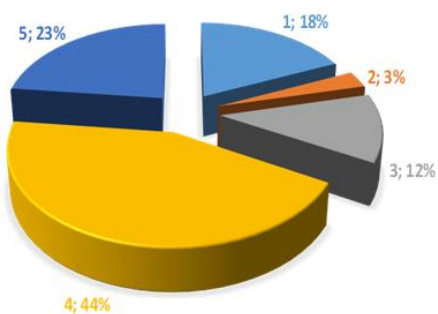
Gráfica 10. Fuente: Elaboración propia, con datos de la Encuesta Relayn 2017. (Aguilar, O. C., Posada, R., & Peña, N. B.)

EN MI EMPRESA TENEMOS REGLAS QUE PROMUEVEN EL COMPORTAMIENTO CON ÉTICA.



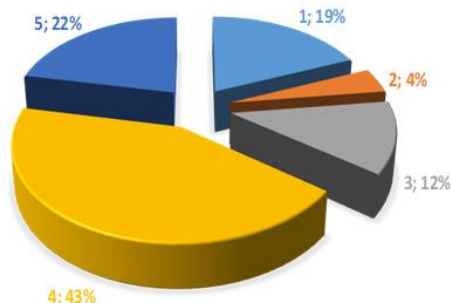
Gráfica 11. Fuente: Elaboración propia, con datos de la Encuesta Relayn 2017. (Aguilar, O. C., Posada, R., & Peña, N. B.)

EN MI EMPRESA PROMOVIEMOS QUE LOS EMPLEADOS SE COMPORTARAN SOCIALMENTE RESPONSABLES.



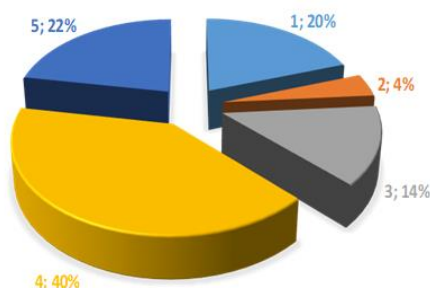
Gráfica 12. Fuente: Elaboración propia, con datos de la Encuesta Relayn 2017. (Aguilar, O. C., Posada, R., & Peña, N. B.)

EN MI EMPRESA NOS INTERESAMOS POR LOS QUE PUEDEN SER AFECTADOS POR NUESTRAS OPERACIONES.



Gráfica 13. Fuente: Elaboración propia, con datos de la Encuesta Relayn 2017. (Aguilar, O. C., Posada, R., & Peña, N. B.)

EN MI EMPRESA HACEMOS ACCIONES CONCRETAS QUE SON SOCIALMENTE RESPONSABLES.



Gráfica 14. Fuente: Elaboración propia, con datos de la Encuesta Relayn 2017. (Aguilar, O. C., Posada, R., & Peña, N. B.)

## Discusión

A los empresarios les la aplicación de la norma ISO2 6000, en su mayoría respondieron estar de acuerdo en que se apliquen los principios y las materias que se establecieron en esta norma. Aunque las preguntas son muy concretas, se sugiere hacer un estudio más profundo sobre el tema para que no sólo sea una opinión de los empresarios, sino que el asistir a las empresas, se observe que las respuestas sean acordes con su realidad. Continuar con el tema de la Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa, obliga a las autoridades (llámese gobierno), a los dueños de las empresas y a la ciudad en general, a que se realice una rendición

de cuentas, se manejen con transparencia, se tenga un comportamiento ético, se respeten todas las partes interesadas y en el entorno de la empresa se respete la legalidad, ya que respetar la norma internacional de comportamiento, se respetan los derechos humanos.

## Conclusiones

Dice textualmente la norma ISO 26000: “Se anima a las organizaciones a ser cada vez más socialmente responsables a través de la utilización de esta Norma Internacional. Al aplicar la norma, es aconsejable que la organización tome en consideración la diversidad social, ambiental, legal, cultural, política y organizacional, así como las diferencias en las condiciones económicas, siempre que sean coherentes con la normatividad internacional de comportamiento.” (ISO, 2010). Cumpliendo los principios y las materias consideradas, entonces las empresas, la sociedad, el gobierno pueden estar trabajando con armonía, para el bienestar y cubriendo los intereses de todos los involucrados en un sistema económico, donde todos necesitan de todos.

En este trabajo se observó que de las 14 preguntas que se aplicaron a los empresarios en el Municipio de Nezahualcóyotl, Estado de México, se pudo vincular a los principios 3, 6, 7 y a las materias 3, 4, 5, 6, 7, que se refieren a los derechos humanos, la contaminación y producción de desechos, el bienestar de los trabajadores, la responsabilidad con los clientes, el desarrollo comunitario, el comportamiento ético, las normas y las leyes que rigen a las empresas, las normas internacionales, el hecho de que los empleados se comporten socialmente responsables en las empresas, con sus clientes, su comunidad, y finalmente realizar acciones concretas que sean socialmente responsables.

Si todas las respuestas han sido acordes con la Norma, la pregunta final sería que pasa o ha pasado en la sociedad, para que exista tanta corrupción.

## Referencias

- Aguilar, O. C., Posada, R., & Peña, N. B. (2016). El estrés y su impacto en la productividad. Estudio en los directivos de las micro y pequeñas empresas en México. México DF: Pearson Educación.
- Argandoña, A. e Isea, S. R. (2011). ISO 26000, una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Recuperado de: [https://www.iese.edu/es/files/catedralacai xa\\_vol11\\_final\\_tcm5-72287.pdf](https://www.iese.edu/es/files/catedralacai xa_vol11_final_tcm5-72287.pdf)
- Camacho Solís, j. (2015). Las normas de responsabilidad social. Su dimensión en el ámbito laboral de las empresas. *Revista latinoamericana de derecho social*, (20), 3-29. Recuperado de:
- Hernández-Sampieri, R. (2016). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.
- ISO (2010). Guía de responsabilidad social. Recuperado de: [https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/discovering\\_iso\\_26000-es.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/discovering_iso_26000-es.pdf)
- ISO (2010). Recuperado de: [https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso\\_26000\\_project\\_overview-es.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf)
- ISO. (2010). ISOA26000 Visión general del proyecto. Recuperado de: <https://www.globalstd.com/pdf/rs-iso26000-2010.pdf>
- ISO (2010). Recuperado de: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/13 CA201602.pdf>

ISO (2010). Recuperado de:

<https://www.globalreporting.org/resource/library/Spanish-GRI-ISO-Linkage-Document-Updated-Version.pdf>

ISO (2010). Recuperado de:

<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

Peña, N. B., Aguilar, O. C., & Posada, R. (2017). Factores que determinan el cierre de la micro y pequeña empresa: Comparativo entre las empresas activas e inactivas en México y Colombia. Ciudad de México: Pearson Educación.

Posada, R., Aguilar, O. C., & Peña, N. B. (2016). Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México. México, DF.: Pearson Educación.

Rodríguez, V. J. (1999). Cómo administrar pequeñas y medianas empresas. México: ECAFSA.

Quintero, S. M.L., Padilla, L.S. & López, G. L. R. (2015). Las micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo económico, cultural y tecnológico de México. México: Porrúa.

Távora, C. M.E. y Salinas, C. E. (2011). Las MIPYME en México. México: IPN.