



**FACULTAD DE POSTGRADO**

**TESIS DE POSTGRADO**

**“PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL EN EL  
CENTRO EDUCATIVO EBS”**

**SUSTENTADO POR:  
ALBA GRISELDA ORTIZ MEJÍA  
LINDA ROSA CASCO DUARTE**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE:  
MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS, HONDURAS, C.A.  
JUNIO 2019**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD DE POSTGRADO  
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTOR  
MARLON BREVÉ REYES**

**SECRETARIO GENERAL  
ROGÉR MARTÍNEZ MIRALDA**

**VICERRECTORA ACADÉMICA  
DESIREE TEJADA CALVO**

**VICEPRESIDENTE CAMPUS S.P.S.  
CARLA MARÍA PANTOJA**

**DECANA DE LA FACULTAD DE POSTGRADO  
CLAUDIA MARÍA CASTRO**

**“PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL EN EL  
CENTRO EDUCATIVO EBS”**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS  
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE**

**MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**ASESOR METODOLÓGICO  
MARTHA HERNÁNDEZ**

**ASESOR TEMÁTICO  
MIRNA RIVERA**

**TERNA EVALUADORA**

# **DERECHOS DE AUTOR**

© Copyright 2019

ALBA GRISELDA ORTIZ MEJÍA

LINDA ROSA CASCO DUARTE

Todos los derechos son reservados.

**AUTORIZACIÓN DEL AUTOR(ES) PARA LA CONSULTA,  
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN  
ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO DE TESIS DE POSTGRADO**

Señores,

**CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN (CRAI)  
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA (UNITEC)  
SAN PEDRO SULA**

Estimados Señores:

Nosotros, Alba Griselda Ortiz Mejía y Linda Rosa Casco Duarte, de San Pedro Sula, autoras del trabajo de postgrado titulado: Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en el centro educativo EBS, presentado y aprobado en julio 2019, como requisito previo para optar al título de máster en Dirección Empresarial con Orientación en Competencias Directivas reconociendo que la presentación del presente documento forma parte de los requerimientos establecidos del programa de maestrías de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC), por este medio autorizamos a las Bibliotecas de los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la UNITEC, para que con fines académicos, puedan libremente registrar, copiar o utilizar la información contenida en él, con fines educativos, investigativos o sociales de la siguiente manera:

- 1) Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo en la salas de estudio de la biblioteca y/o la página Web de la Universidad.
- 2) Permita la consulta, la reproducción, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD o digital desde Internet, Intranet, etc., y en general en cualquier otro formato conocido o por conocer.

De conformidad con lo establecido en el artículos 9.2, 18, 19, 35 y 62 de la Ley de Derechos de Autor y de los Derechos Conexos; los derechos morales pertenecen al autor y son personalísimos, irrenunciables, imprescriptibles e inalienables, asimismo, por tratarse de una obra colectiva, los autores ceden de forma ilimitada y exclusiva a la UNITEC la titularidad de los

derechos patrimoniales. Es entendido que cualquier copia o reproducción del presente documento con fines de lucro no está permitida sin previa autorización por escrito de parte de UNITEC.

En fe de lo cual, se suscribe el presente documento en la ciudad de San Pedro Sula a los 29 días del mes de julio de 2019

---

Alba Griselda Ortiz Mejía

21643032

---

Linda Rosa Casco Duarte

21653073



## **FACULTAD DE POSTGRADO**

# **“PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL EN EL CENTRO EDUCATIVO EBS”**

### **AUTORES:**

**Alba Griselda Ortiz Mejía y Linda Rosa Casco Duarte**

### **RESUMEN**

La presente investigación, surge del problema derivado de la falta de un estudio de las actuales prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial en el Centro Educativo EBS, en la ciudad de San Pedro Sula. El objetivo general, es identificar cuáles son las actuales prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que aplica el Centro Educativo EBS, en la ciudad de San Pedro Sula. La investigación permitió, recopilar información con el propósito de encontrar los conceptos de Responsabilidad Social Empresarial, y aplicaciones de las variables de investigación, utilizando un enfoque mixto con un diseño no experimental transversal de alcance tipo descriptivo. A través de la presente tesis, se obtuvieron los resultados del cuestionario dirigido al gerente general, los directores administrativos y personal administrativo y se llegó a concluir que: el Centro EBS es socialmente responsable pero con oportunidades de mejora en dos materias fundamentales (Medio Ambiente y Prácticas Laborales).

Palabras claves: Ética, Grupos de interés, FUNDAHRSE, ISO 26000, Responsabilidad Social.



## **GRADUATE FACULTY**

# **“PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL EN EL CENTRO EDUCATIVO EBS”**

### **AUTHORS:**

**Alba Griselda Ortiz Mejía y Linda Rosa Casco Duarte**

### **ABSTRACT**

The current thesis investigation emerged from the problem derived of the lack of a study of current corporate social responsibility practices at EBS educational center in San Pedro Sula. The general objective is to identify which are the current corporate social responsibility practices that EBS educational center applies in San Pedro Sula. Research allowed gathering information with the purpose of finding corporate social responsibility concepts, and the application of variables in the research, using a mixed approach with a non-experimental transversal design of descriptive type. Through the current thesis, results were obtained from the questionnaire targeted to the general manager, administrative directors, and administrative personnel. Conclusions state that EBS center is socially responsible but has improvement opportunities in two fundamental subjects (Environment and Labor Practices)

Keywords: Ethics, Stakeholders, FUNDAHRSE, ISO 26000, Social Responsibility



## **DEDICATORIA**

A mi Dios por brindarme la vida, por permitirme ver las maravillas que él hace, y por permitirme estar cumpliendo una etapa más en mi vida.

A mis padres German Casco y Amada Duarte que me brindaron su apoyo incondicional, por sus sabios consejos, sin ustedes no hubiera sido posible culminar esta etapa.

A mi esposo Savier Rodriguez e hija Amy Isabella quienes son mi más grande motivación.

Linda Rosa Casco Duarte

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida, la sabiduría y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi hija Alejandra María Cáceres por ser el pilar de mi motivación en la consecución de mis objetivos y proyectos, por su paciencia y apoyo incondicional.

A mis padres Marina Mejía y Marcos Ortiz por sus enseñanzas de humildad y perseverancia.

A Mario Cáceres por su apoyo, igualmente a mis amigas y amigos que a lo largo del camino me han sabido acompañar.

Alba Griselda Ortiz Mejia

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios Todopoderoso por poner sobre nosotras su sabiduría, gracia y favor para lograr culminar esta etapa en nuestra vida profesional.

A nuestra tutora metodológica, Máster Martha Hernández, por su tiempo, esfuerzo, consejos y apoyo a lo largo de nuestro proyecto de tesis.

A nuestra asesora temática Máster Mirna Rivera por apoyarnos con su conocimiento durante la revisión de cada detalle a lo largo de la investigación.

Al los directivos, personal administrativo y directores del Centro Educativo EBS por brindarnos el espacio e información para realizar el proyecto de investigación.

A las personas que directa o indirectamente nos apoyaron brindando consejos, revisiones y aportando ideas para el desarrollo del proyecto.

A todos los docentes de la Universidad Tecnológica de Centroamérica (UNITEC), que nos brindaron sus conocimientos.

A nuestras familias por el apoyo y comprensión brindada durante este periodo de tiempo.

# ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1 INTRODUCCIÓN .....	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA .....	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	2
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA .....	4
1.3.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	4
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	5
1.4 OBJETIVOS .....	5
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	5
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
1.5 JUSTIFICACIÓN .....	6
1.6 VIABILIDAD .....	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	8
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	8
2.1.1 ANÁLISIS DEL MACROENTORNO.....	9
2.1.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO .....	13
2.1.3 ANÁLISIS INTERNO .....	18
2.2 TEORÍAS DE SUSTENTOS.....	21
2.3 CONCEPTUALIZACIÓN.....	25
2.4 METODOLOGÍAS Y/O INSTRUMENTOS .....	26
2.5 CASO DE ÉXITO EN HONDURAS .....	28
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....	30
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA .....	30
3.1.1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	31
3.1.2 HIPÓTESIS.....	38
3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS.....	38
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	39
3.3.1 POBLACIÓN.....	39

3.3.2 MUESTRA.....	39
3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS Y RESPUESTA .....	39
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS .....	40
3.4.1 INSTRUMENTOS.....	40
3.4.2 TÉCNICAS .....	40
3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN.....	40
3.5.1 FUENTES PRIMARIAS .....	40
3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS .....	41
3.6 LIMITANTES DEL ESTUDIO.....	41
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	42
4.1 GOBERNANZA .....	42
4.2 DERECHOS HUMANOS .....	44
4.3 PRÁCTICAS LABORALES .....	45
4.4 MEDIO AMBIENTE.....	46
4.5 PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN .....	47
4.6 ASUNTOS DE CONSUMIDORES .....	48
4.7 PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LA COMUNIDAD .....	50
4.8 RESULTADO FINAL .....	51
4.9 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS .....	52
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	53
5.1 CONCLUSIONES .....	53
5.2 RECOMENDACIONES.....	54
BIBLIOGRAFÍA .....	57
ANEXOS .....	60
ANEXO 1. INSTRUMENTO INDICARSE.....	60
ANEXO 2. FORMULARIO DE INFORMACIÓN.....	76
ANEXO 3. CARTA DE COMPROMISO PARA ASESORÍA TEMÁTICA.....	77
ANEXO 4. CARTA DE AUTORIZACIÓN EMPRESA .....	78

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Empresas con sello de RSE del 2007 al 2010.....	16
Tabla 2. Empresas con sello de RSE del 2011 al 2014.....	16
Tabla 3. Empresas con sello de RSE del 2015 al 2017.....	17
Tabla 4. Empresas con sello de RSE del 2018.....	18
Tabla 5. Congruencia Metodológica.....	31
Tabla 6. Operacionalización de la variable Gobernanza.....	32
Tabla 7.Operacionalización de la variable Derechos Humanos .....	33
Tabla 8.Operacionalización de la variable Prácticas Laborales.....	34
Tabla 9. Operacionalización de la variable Medio Ambiente.....	35
Tabla 10. Operacionalización de Prácticas justas de operación.....	36
Tabla 11. Operacionalización de Asuntos de consumidores.....	37
Tabla 12. Operacionalización de Asuntos de Participación activa de la comunidad.....	38
Tabla 13. Materia de Gobernanza .....	43
Tabla 14. Materia de Derechos Humanos .....	45
Tabla 15. Materia de Prácticas Laborales .....	46
Tabla 16. Materia de Medio Ambiente .....	47
Tabla 17. Materia de Prácticas justas de operación .....	48
Tabla 18. Materia de Asuntos de consumidores .....	49
Tabla 19. Materia de Asuntos de Participación activa de la comunidad .....	51
Tabla 20. Prácticas de RSE en el centro educativo EBS .....	52
Tabla 21. Plan para la implementación de RSE en centro educativo EBS .....	56

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Materias Fundamentales de la responsabilidad social empresarial ISO 26000.....	15
Figura 2. Metodología y herramientas de FUNDAHRSE .....	28
Figura 3. Enfoque y método de investigación.....	39
Figura 4. Materia de Gobernanza.....	44
Figura 5. Materia Derechos Humanos .....	45
Figura 6. Materia de Prácticas Laborales.....	46
Figura 7. Materia de Medio Ambiente.....	47
Figura 8. Materia de Prácticas justas de operación .....	49
Figura 9. Materia de Asuntos de consumidores .....	50
Figura 10. Materia de Asuntos de Participación activa de la comunidad .....	51
Figura 11. Prácticas de RSE en el centro educativo EBS .....	52

# **CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El presente capítulo muestra una descripción detallada de la investigación, indicando una introducción de la problemática, sus antecedentes, la formulación de problemas, las preguntas de investigación, su objetivo general y objetivos específicos que se han estudiado y su debida justificación.

## **1.1 INTRODUCCIÓN**

El tema de Responsabilidad Social ha tomado relevancia en las empresas en las últimas décadas. Las organizaciones buscan mejorar su imagen corporativa, con el fin de ser más competitivas y obtener una mayor credibilidad por lo cual están comprometidos a promover productos y servicios que son socialmente responsables.

Es de vital importancia que más empresas hagan conciencia para que permitan la concordancia entre los intereses y las expectativas que la comunidad tienen de estas. promoviendo la Responsabilidad Social Empresarial; las empresas buscan el desarrollo sostenible, la prosperidad económica, el bienestar social, la equidad laboral y el respeto al medio ambiente. Es por eso, que las empresas que aún no son socialmente responsables, deben enfocar sus esfuerzos en lograr este objetivo, ya que con el tiempo las organizaciones que no aporten al desarrollo sostenible, están destinadas a desaparecer. Es tan importante este tema que hoy por hoy, todo debe estar enfocado a la Responsabilidad Social Empresarial; ser una empresa que aporte al desarrollo sostenible, crea valor a sus operaciones.

En la presente investigación realizada en el Centro Educativo EBS; tendrá como objetivo identificar cuáles son las actuales prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que se aplican, así mismo recomendar a la gerencia estrategias de las buenas prácticas sobre Responsabilidad Social Empresarial.

## 1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

La globalización incide directamente en todas las organizaciones sociales y las obligan a emprender innovaciones en todas sus áreas, y la educación no es ajena a este fenómeno y, por esta razón, el sistema educativo enfrenta importantes desafíos para dar respuestas oportunas y pertinentes a las nuevas necesidades de formación de sus estudiantes. El objetivo de las organizaciones es obtener mayores utilidades a veces a costa de la falta de ética y valores, haciendo a un lado la Responsabilidad Social Empresarial. Puerto Becerra, (2010)

La Responsabilidad Social Empresarial es la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante 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 normativa internacional de comportamiento y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones. Norma Internacional ISO 26000, (2010) p.16.

La investigación se realizó en el Centro Educativo EBS, que se ha destacado en los últimos 48 años por su excelencia en el área académica, formando individuos en competencia y sentido de pertenencia, sin embargo no ha tenido el impacto en cuanto a la proyección social y a la implemetación de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.

En la presente investigación se realizará un diagnóstico para identificar cuáles son las actuales prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que aplica el centro educativo EBS en la ciudad de San Pedro Sula, Cortes.

## 1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

El centro para la ciudadanía corporativa en la Universidad de Boston identifica la Responsabilidad Social Corporativa RSC Con "Ciudadanía Corporativa", definiéndola como la manera en que la empresa integra valores sociales básicos en sus prácticas comerciales, operaciones y políticas cotidianas. Según el Banco Mundial, la Ciudadanía Corporativa se basa en el reconocimiento de que las empresas tienen derechos y responsabilidades que van más allá de la maximización de las ganancias en el corto plazo. El término es el preferido para referirse a la RSE en Estados Unidos. (García, 2016)



Como podemos observar, el término Responsabilidad Social Empresarial y Ciudadanía Corporativa son intercambiables, y tienen principios muy claros y sólidos para implementar acciones dentro de las compañías. Los centros educativos son organizaciones en donde se suponen deben implementar practicas de Responsabilidad Social Empresarial en todas sus gestiones, tanto académicas como administrativas y por lo tanto deben de tener claridad en los procesos para beneficiar a todas las partes interesadas.

La Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial, conocida por sus siglas FUNDAHRSE, es la organización en Honduras que tiene como visión el punto focal de la Responsabilidad Social con enfoque del desarrollo sostenible, y define a la RSE como una herramienta de negocios que integra armónicamente a la estrategia empresarial, el respeto de los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente con el objetivo de agregar valor y competitividad a la empresa. FUNDAHRSE (2004).

Se establece en la Norma Internacional ISO 26000 que:“Todas las organizaciones deberían de ser socialmente responsables por lo tanto los centros educativos no están ajenos a esta tarea, la escuela es el siguiente pilar en donde se desarrolla las bases para formar ciudadanos responsables” ( p.18).

Esta institución académica es necesaria para favorecer el desarrollo completo de los educandos de cara a la sociedad. Podemos mencionar que dentro de las funciones que tiene la escuela se encuentra el ayudar a desarrollar adultos capaces de enfrentar solos los problemas de la vida. La escuela debe transmitir conocimientos, valores y hábitos saludables para que sean personas íntegras, responsables de sus actos ante la sociedad y el medio ambiente. La escuela es el lugar donde se materializan las teorías y el ámbito donde las personas pueden aprender diferentes áreas del conocimiento y poner en práctica los distintos saberes y por sobre todo los diferentes tipos de responsabilidades.

La presente investigación surge de la necesidad de la alta gerencia del centro educativo EBS quienes después de muchos años de estar llevando educación a muchas generaciones, deciden avanzar en el tema de ser Socialmente Responsables. Sin embargo en la actualidad no

existe una investigación que muestre las actuales prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que puedan llevarse a cabo en el centro educativo.

### 1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

En la actualidad, la globalización ha generado un alto nivel de competitividad en la organización de las empresas; la creciente expansión de sus actividades ocasiona nuevos compromisos y responsabilidades con sus clientes. Según Max Schwarz (2018) “la prioridad de las empresas es obtener mayor ganancia y rentabilidad, esto genera la falta de ética y moral”.

Es así que el principal problema de las empresas hoy en día, es la búsqueda de utilidades y el afán de generar resultados a toda costa sin tener en cuenta las consecuencias, lo cual no permite que la empresa (los empresarios y directivos), presten la atención que amerita al tema de Responsabilidad Social generando que los directivos no puedan alinear los objetivos del enfoque de Responsabilidad Social con el objetivo de las empresas.

Las empresas en el contexto educativo tienen un doble papel, formar a los estudiantes de forma integral y responder a la sociedad sobre las prácticas que esta implementan sobre Responsabilidad Social Empresarial, y se dice que la responsabilidad se trata de que las empresas decidan voluntariamente construir el logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio, que se centra en la implicación de las empresas con sus partes interesadas.

### 1.3.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Tal como lo indican Hernández Sampieri (2010) “al clarificar las ideas sobre el tema del estudio y con el propósito de orientar la Investigación e identificar las variables vinculadas con el problema se plantea en forma de pregunta”:

¿Cuáles son las áreas de mejora para el centro educativo EBS a partir del diagnóstico y la evaluación de las prácticas de RSE?

### 1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

En esta sección se plantean las preguntas de investigación, las cuales se detallan a continuación:

- 1) ¿Cuáles son las prácticas de RSE que implementa el Centro Educativo EBS, ubicada en S.P.S, departamento de Cortés?
- 2) ¿Cuáles son los niveles de las prácticas de RSE que implementa el centro educativo EBS?
- 3) ¿Qué estrategias puede implementar el Centro Educativo EBS sobre las prácticas de RSE?

## 1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

### 1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar las áreas de mejora para el centro educativo EBS a partir del diagnóstico y la evaluación de las prácticas de RSE.

### 1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Realizar un diagnóstico de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en el centro educativo EBS.
- 2) Describir los niveles de las prácticas de RSE que implementa el Centro Educativo EBS.
- 3) Generar estrategias sobre las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en el Centro educativo EBS.

## 1.5 JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, la Responsabilidad Social Empresarial está tomando mucha importancia dentro de las empresas. Lejos de ser únicamente la herramienta de marketing que fue para algunas organizaciones en el pasado, la RSC comienza a ser, en muchas compañías, aquello para lo que fue pensado. La Responsabilidad Social Empresarial opera en la dimensión social de las empresas hacia sus colaboradores internos, en primera instancia y hacia todos los demás grupos de interés (stakeholders) de la empresa, en segunda instancia. Esta dimensión social hace que la empresa se extienda más allá del mero producto o servicio que ofrece, para provocar que las personas ocupen un lugar importante para la organización.

El mundo globalizado en el que vivimos exige que las empresas sean más competitivas, por su parte los consumidores no sólo exigen productos y servicios de alta calidad sino que también exigen valores agregados, que sus actividades apunten hacia la sostenibilidad y la responsabilidad social; es por ello que las organizaciones optan por implementar planes de responsabilidad social que les permitan crear y mantener una imagen positiva en sus grupos de interés.

La responsabilidad social es una cultura que debe incorporarse a los negocios, los principios éticos, el respeto a las personas, familias, comunidades y medio ambiente, contribuir al bienestar general y al desarrollo sostenible de la empresa y sus involucrados. Mediante los principios éticos se obtiene un impacto positivo ante la sociedad y se abren oportunidades de inversión.

Las instituciones educativas tienen un compromiso social que deben de transmitir como empresas, a sus maestros, estudiantes y a la comunidad en general, desarrollando valores y realizando actividades que fomenten la Responsabilidad Social de sus colaboradores y sus alumnos, así también proyectándose de una forma positiva e involucrándose con la comunidad donde se desenvuelven, ya que deben de generar aportes sociales que fortalezcan las prácticas de desarrollo sostenible para su entorno y ser empresas generadoras de una conciencia ética que impulse acciones en pro del desarrollo sostenible de la comunidad.

La justificación de la presente investigación se sustenta en el beneficio que aportaría, para el centro educativo EBS aumentando los niveles de satisfacción, pertenencia, compromiso y lealtad de sus empleados y para su entorno; la implementación de programas de responsabilidad social empresarial con base en la planificación estratégica.

## 1.6 VIABILIDAD

El tema de investigación es viable ya que existe suficiente acceso a la información tanto en artículos científicos, revistas, libros e internet, y la colaboración del centro educativo EBS para brindarnos la información requerida lo mismo que el acceso a sus instalaciones para desarrollar la investigación.

En cuanto a los recursos financieros, la investigación realizada en EBS es factible ya que las investigadoras cuentan con el recurso financiero.

Respecto al tiempo, también es factible, ya que se cuenta con nueve semanas las cuales serán suficiente para ejecutar todos los procesos de investigación tales como: el planteamiento del problema, marco teórico, diseño de la investigación, resultados, análisis y recomendaciones.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un tema que actualmente está siendo muy debatido en el medio académico y empresarial, debido a la necesidad de fomentar más acciones que dicen minimizar las enormes desigualdades sociales y económicas que se encuentran cada vez más acentuadas entre los territorios Waddock, (2008). Sin embargo, la RSE no es nueva, este concepto ya pasó por diversos momentos a largo de la historia, ya que a medida que el entorno empresarial cambia, su papel en la sociedad también es alterado Cox & Carlton, (2014).

### **EVOLUCIÓN DE UN NEGOCIO TRADICIONAL A LA CULTURA DE RSE**

La incorporación de la RSE en la cultura de organizacional de la empresa está conformada por diferentes etapas:

#### **1) Negocios Tradicionales**

El primer escalón que las empresas transitan es realizar sus negocios de manera tradicional, donde lo más importante es ser rentable, sin internarse en las expectativas de los públicos interesados.

#### **2) Filantropía**

Es el segundo escalón, las empresas practican la caridad, donde se ofrecen recursos económicos o en especie a favor de una causa en particular, motivadas por la creencia y la filosofía de los propietarios o gerente a cargo de la empresa.

#### **3) Inversión Social**

Es el tercer escalón, se ubican las empresas que desean mejorar su imagen ante la sociedad a través de acciones que benefician a su comunidad.

#### 4) Cultura RSE

El cuarto escalón, es cuando la empresa reconoce la responsabilidad de operaciones en términos ambientales, económicos y sociales tanto a los interno como a lo externo de la organización, realizando un intercambio horizontal para lograr un ganar -ganar entre la empresa y la sociedad. FUNDAHRSE (2015).

### 2.1.1 ANÁLISIS DEL MACROENTORNO

#### LA ERA PROGRESISTA DE LA RSE

En 1889, Andrew Carnegie, empresario y filántropo oriundo de Escocia y fundador de la U.S Steel Corporation, publicó el libro “El evangelio de la riqueza” que establecía dos principios para los empresarios de la época: el principio de la caridad, que según lo cual los individuos más ricos deberían ayudar a los más pobres; y el principio de la custodia, que exigía que las empresas y personas más ricas velaran por los otros. Freeman, Liedtka (1991).

No obstante, esta visión no era compartida por la mayoría de los agentes del mercado. Un ejemplo es el intento frustrado de Henry Ford, presidente y principal accionista de la empresa Ford Motor, en 1919, de reinvertir las ganancias acumuladas en la ampliación de una planta, ya que según él, el principal objetivo de la empresa era servir a la sociedad. El caso fue decidido por la suprema corte de Michigan, Estados Unidos que favoreció a los hermanos Dodge que, solicitaban el pago máximo de dividendos a los accionistas. La decisión fue justificada por la imposibilidad legal de la alta dirección en tomar cualquier medida que fuera en contra de los intereses de los accionistas Lee, (2008). Cox & Carlton, ( 2014).

#### LA EDAD MODERNA DE LA RSE

Carroll (2010) señala que la RSE surge en Estados Unidos a finales de los años 50 y principios de los 60, a raíz de la Guerra de Vietnam y otros conflictos mundiales. Cuando se levanta el interés en los ciudadanos que comienzan a creer que, a través de su trabajo en determinadas empresas o comprando algunos productos, están colaborando con el mantenimiento de determinados regímenes políticos o con ciertas prácticas políticas o económicas éticamente censurables. (p. 269)

Tiene un impulso importante con la aparición del libro “Responsabilidades Sociales del Empresario” de Howard R. Bowen, (1953), donde se plantea por primera vez el cuestionamiento sobre cuáles son las Responsabilidades de Los Empresarios deben o no asumir con la sociedad. Este concepto señala que el accionar de las grandes empresas provoca un impacto concreto en una cantidad importante de ciudadanos, por lo que se presenta como necesaria la vinculación de políticas y toma de decisiones en la firma con base en los objetivos y los valores de la sociedad. Cox & Carlton, (2014).

En la década de 1960, Davis propuso que la responsabilidad de las empresas se da en función de la cantidad de poder que éstas tienen sobre la sociedad. De tal modo, que ejercen mayor impacto por la derrama económica y su cercanía con ciertos grupos de poder tendrán mayor responsabilidad social. En éstas aproximaciones, la responsabilidad de los empresarios se aprecia como aquella labor que está en función no sólo de sus intereses, sino también de la sociedad en general. Cox & Carlton, (2014).

En esta misma década, el premio nobel de economía de Milton Friedman ofreció una versión diferente al afirmar que la Responsabilidad Social de los directivos no puede ser otra que aumentar los beneficios de sus de sus accionistas; es decir que para Friedman la Responsabilidad Social era simplemente una fachada ya que las actividades que realizaban las organizaciones estaban enfocadas a generar utilidades antes de ayudar a la sociedad, además consideró a la RSE como una doctrina que pretende alterar el orden social o destruir la estabilidad política de un país. Cox & Carlton, (2014).

Éste mismo autor, en 1970, señala como responsable la donación o el gasto de dinero en actividades que no están directamente asociados con el manejo del negocio, lo cual generó una vinculación de la RSE con la filantropía, pues la segunda está íntimamente ligada a la asistencialismo. De esta forma, se percibe en el debate de dos posturas; una que habla de una responsabilidad amplia y otra que está centrado en los beneficios económicos hacia los accionistas. Cox & Carlton, (2014).

Johnson (1971) encontró cuatro visiones del concepto, mismas que se pueden complementar en la práctica. En la primera señala la importancia que es para las empresas conocer el entorno en que se desarrollan sus actividades. La segunda se relaciona con la puesta en marcha del de programas sociales con la intención de generar mayores ganancias. La tercera



centra el interés de las empresas en obtener la mayor ganancia, tanto en lo económico como en lo social, en su accionar. La cuarta visión tiene que ver con el peso específico de los grupos de interés y la generación de la riqueza.

En la misma década se señalaron como característica de la RSE su aspecto voluntario y su expresión en acciones específicas de las empresas. De esta forma, se pone de lado responsabilidad centrada en el empresario y se comenzó a hablar de la responsabilidad social de la firma como órgano colegiado.

Para el año 2010 es publicada la norma ISO 26000, aunque la elaboración del texto de la norma se remonta al año 2001, cuando empieza a existir una necesidad de crear una norma de responsabilidad social. De acuerdo a ISO (Organización Internacional de Normalización) esta norma es una guía que estandariza y establece las líneas en materia de responsabilidad social por la organización internacional para todo tipo de organizaciones, independientemente de su tamaño o ubicación. Raufflet (2012)

## AMERICA LATINA

No es desconocido que en el continente americano existen malas prácticas de responsabilidad social, dentro de las cuales podemos mencionar irrespeto a los derechos humanos, trabajo infantil forzado y condiciones laborales precarias. Los asuntos laborales en esta región se convierten en un tema de suma importancia.

Vives y Peinado-Vara (2011) afirman que: el alto nivel de desigualdad en el ingreso hace que las prácticas de negocios de inclusión sean también urgentes para llegar hasta los más pobres y vulnerables de forma práctica y efectiva. Hay países en los que ciertos sectores dominan la esfera económica, y lógicamente de la RSE, como es el caso de la minería en Chile y Perú, o donde un conflicto social y la necesidad de afrontarlo con la ayuda del sector privado dominan fuertemente, como sucede en Colombia. El avance de la RSE requiere que se den ciertas condiciones. Estas condiciones son básicamente las mismas que hacen que exista un buen clima de negocios: un marco regulatorio y fiscal óptimo y mercados financieros e instituciones que funcionen, entre otros. Es evidente que aún existen muchas dificultades que hacen que la RSE evolucione más lentamente que en otros lugares del mundo, como son una menor capacidad institucional, una gobernabilidad corporativa más débil, un clima de negocios menos favorable y una escala de negocios menor. (p.65-75)

No se han desarrollado completamente herramientas e índices de desempeño en RSE que muestren el argumento empresarial en su totalidad. Sin embargo se han desarrollado metodologías que han producido beneficios a las empresas las cuales ofrecen retornos a corto, mediano y largo plazo, estas herramientas se han adaptado de acuerdo a las necesidades de cada país. Tal es el caso de algunos instrumentos desarrollados por algunas de las instituciones destacadas como los indicadores del Instituto Ethos de Brasil, una versión de los indicadores del Instituto Ethos traducidos a español y adaptados por IARSE, indicadores para Centroamérica, el manual de indicadores de RSE de la Asociación de Empresarios para el Desarrollo (AED) en Costa Rica, así como modelos de gestión de RSE para Pymes como el desarrollado por la red Foro Empresa o Deres en Uruguay.

Algunas empresas latinoamericanas en las que se están implementando prácticas de responsabilidad son:

- 1) Colombia: Centro comercial plaza de las américas, Coopevian c.t.a., Funeraria san vicente, s.a., Universidad cooperativa de Colombia
- 2) Ecuador: Banco pichincha, Diners club del ecuador, Pronaca
- 3) Honduras: Grupo Jaremar, Grupo Terra, Cargill, Nestlé.
- 4) Perú: Unacem, República dominicana, Gildan
- 5) Nicaragua: Holcim Nicaragua  
CEMEFI (2019)

## EMPRESAS EDUCATIVAS LATINOAMERICANAS

La Universidad de las Américas Puebla (UDLAP) tiene como objetivo principal luchar por la igualdad de oportunidades. Para ello, implementan un programa de RSU que incluye servicio social, desarrollo de la comunidad, y compromiso ecológico. Zavala (2009)

En Argentina, la Universidad Católica de Córdoba (UCC), cree que “la formación ética y socialmente responsable no puede ser entendida como un ‘complemento deseable’ a la formación profesional, sino un eje de las competencias especializadas de todo egresado universitario.

Zavala (2009)

En el caso de la Pontificia Universidad Católica del Perú, su iniciativa de Responsabilidad Social Universitaria es llevada a cabo por medio de proyectos, a través de sus facultades, centros e institutos. Zavala (2009)

### 2.1.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO.

#### La Responsabilidad Social Empresarial en Honduras

La RSE permite tener una actitud al cambio más abierta, apuntar hacia nuevos paradigmas, fomenta una cultura empresarial basada en valores éticos, pero enfocada hacia la competitividad y sostenibilidad de las empresas.

Honduras ha tomado impulso desde el año 2003, cuando surge la Fundación Hondureña de Responsabilidad Social, (FUNDARHSE) creada por un sector empresariado preocupado por promover el concepto de responsabilidad como una visión de negocios integrada de manera estratégica dentro del sistema de gestión de la empresa. Rivera (2007)

La Responsabilidad Social Empresarial en Honduras ha tenido una tendencia que lleva varios años y está formando parte en las agendas de trabajo de las empresas en las grandes y pequeñas, estas exigencias son producto de las organizaciones internacionales en donde están marcados por el intercambio ético, los derechos humanos de los trabajadores y la responsabilidades de las empresas con el medio ambiente además la responsabilidades de la empresa con la población en general.

Según los registros de FUNDAHRSE, Costa Rica es el país de la región con más alto nivel de proyección de sus políticas de responsabilidad social seguido Guatemala y Panamá. Honduras, El Salvador, Nicaragua están en el mismo nivel. En el 2015 el 37% de las empresas hondureñas participaron en la medición regional de sostenibilidad (Indicarse), De las 65 empresas que utilizaron la herramienta, 46% cuenta con capital de origen nacional, el 34% son empresas

familiares y el 20% y 24% sectores económicos, banca y seguros fue el sector con mayor participación seguido de la industria alimenticia.

## FUNDAHRSE

Inicia actividades con el apoyo y la aportación directa de 20 empresas hondureñas comprometidas y dispuestas; que invirtieron recursos, tiempo y esfuerzo, para difundir la idea de que existe en el mundo, una nueva forma de hacer negocios donde la primera responsabilidad social, es la generación de riqueza, pero entendiendo la riqueza en un sentido mucho más amplio que en el concepto tradicional.

Del año 2003 a la fecha, ha crecido la membresía de la organización a 110 empresas; estas empresas hoy, ya representan un porcentaje grande de nuestro PIB y están haciendo esfuerzos constantes por introducir en su ADN corporativo esta filosofía.

No solo hay empresas comerciales, agrícolas o industriales, sino también, universidades que han incorporado, no solo en la propia gestión, sino también en los planes de estudios para que las nuevas generaciones conozcan y practiquen esta nueva forma de hacer negocios. La academia juega y jugará siempre un papel muy importante en la difusión de la RSE.

Se han capacitado a más de 1,500 colaboradores de las empresas miembros en temas de ética y buen gobierno corporativo, mercadeo responsable, voluntariado corporativo, mapeo de públicos interesados, responsabilidad ambiental y en la inducción de la RSE.

Con el propósito de difundir más rápidamente el tema y de crear una masa crítica de empresas, con suficiente inercia para crear los cambios que nuestra nación requiere, han desarrollado alianzas estratégicas con la Cámara de Comercio de Tegucigalpa, San Pedro Sula, de Choloma, Cámara de Comercio Americana y la Asociación Hondureña de Maquiladores entre otras.

A nivel internacional han desarrollado alianzas con la Embajada de Estados Unidos de Norteamérica, el Departamento de Comercio, la Cooperación Técnica Alemana GTZ y la Cooperación Holandesa, Business for Social Responsibility (BSR) de los Estados Unidos.

Con el apoyo de estas instituciones han desarrollado:

- 1) Guías de buenas prácticas para las empresas y para las PYMES.
- 2) Un sistema de medición voluntario homologado a nivel centroamericano que mide siete materias fundamentales.

#### MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD.

La ISO (Organización Internacional para la Estandarización) desarrolla estándares voluntarios que proporcionan valor añadido a todas aquellas organizaciones que busquen mejorar aspectos clave de su desempeño, como la calidad, el medio ambiente, la seguridad, la economía, la fiabilidad, la compatibilidad, la eficiencia y la efectividad, entre otros. Aquí las 7 materias que integran la ISO 26000 y que sirven como guía para la aplicación de la Responsabilidad Social en las organizaciones. A continuación se detallan en la figura 1:



**Figura 1. Materias Fundamentales de la responsabilidad social empresarial ISO 26000**

Fuente: FUNDAHRSE, 2019.

A continuación empresas con sello de responsabilidad social empresarial en Honduras:

**Tabla 1. Empresas con sello de RSE del 2007 al 2010**

2007	2008	2009	2010
BAC CREDO MATIC	GILDAN	NYRSTAR MINA EL MOCHITO	VILLANUEVA INDUSTRIAL PARK
GRUPO FINANCIERO FICOHSA	PROMOTORA DEL NORTE, S. A.	DINANT	CELTEL S.A DE C.V (TIGO Honduras)
TABACALER A HONDUREÑ A , S.A.	CERVECERIA HONDUREÑA	COLTEL S.A. DE C.V.	MANPOWER HONDURAS
CARGILL DE HONDURAS	CEMENTOS DEL NORTE S.A.	GRUPO TERRA	UNIVERSIDAD DE SAN PEDRO SULA
CORPORACI ON FLORES	GREEN VALLEY INDUSTRIAL PARK	FRUIT OF THE LOOM INC.	GRUPO LAFISE

Fuente: FUNDAHRSE, 2019.

**Tabla 2. Empresas con sello de RSE del 2011 al 2014**

2011	2012	2013	2014
DIUNSA	AQUAFINCA ST. PETER FISH	AGROPECUARI A MONTELIBANO MIEMBRO DE GRUPO AGROLIBANO	BANCO PROMERICA
KIELSA FARMACÉUTICA S.A.	MOLINO HARINERO SULA S.A.	GRUPO UNICOMER DE HONDURAS	SER CHUMBAGUA
HANES BRANDS INC.	GRUPO FINANCIERO DEL PAÍS	DAVIVIENDA HONDURAS	LUZ Y FUERZA SAN LORENZO S.A. DE C.V. (LUFUSSA)
UNIVERSIDAD TECNOLOGICA CENTROAMERICAN A (UNITEC)	DISTRIBUIDORA ISTMANIA, S.A. DE C.V.	AZUCARERA CHOLUTECA	CORPORACIÓN LADY LEE

**Continuación de la tabla 2**

IMSA, INDUSTRIAS MOLINERAS S.A.	SUPERMERCADOS LA COLONIA S.A.	VESTA S.A. DE C.V.	BENEFICIO DE CAFÉ MONTECRISTO S.A. (BECAMO)
GRUPO OPSA	BCIE	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE HONDURAS, UTH	GRUPO JAREMAR
GRUPO CORINSA	SEARS MI CASA	MOLPEX	
ALTIA BUSINESS PARK	CENTRO ECOLÓGICO SAN MARTÍN		

Fuente: FUNDAHRSE, 2019

**Tabla 3. Empresas con sello de RSE del 2015 al 2017**

2015	2016	2017
NESTLÉ HONDUREÑA	ASTRO CARTÓN	INPLASA
CENTRAL DE INGENIOS S.A. (CISA)	AZUCARERA TRES VALLES	STANDARD FRUIT DE HONDURAS (DOLE)
AZUNOSA	OPERADORA PORTUARIA CENTROAMERICANA	GRUPO IB
LACTHOSA CEREALES		HONDUCHIPS

Fuente: FUNDAHRSE, 2019

**Tabla 4. Empresas con sello de RSE del 2018**

2018	
BAC CREDOMATIC	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE HONDURAS
BANCO PROMERICA	UTH
BANPAÍS	USAP
BANCO FICOHSA	LACTHOSA
BANCO ATLANTIDA	LOTHELSA
GRUPO LAFISE	ALTIA BUSINESS PARK
CARGILL	GREEN VALLEY INDUSTRIAL PARK
GILDAN	LUZ Y FUERZA DE SAN LORENZO
DINANT	OPERADORA PORTUARIA CENTROAMERICANA
NESTLE	GRUPO JAREMAR
GRUPO TERRA	CERVECERIA HONDUREÑA

#### Continuación de la tabla 4

GRUPO JAREMAR	TABACALERA HONDUREÑA
WALMART	GRUPO FLORES
DIUNSA	VANGUARDIA
CORPORACIÓN LADY LEE	AGROLIBANO
SUPERMERCADOS LA COLONIA	GRUPO OPSA

Fuente: FUNDAHRSE, 2019.

Actualmente de las 110 empresas miembros, ya hay 69 empresas que han obtenido el sello “Empresa Socialmente Responsable” otorgado por FUNDAHRSE a aquellas empresas que en las evaluaciones de los 7 ejes arriba mencionados, han obtenido calificación arriba del 80 %.

La membresía de FUNDAHRSE otorga a las organizaciones una amplia variedad de beneficios personalizados que adquiere durante un año. Puede ser miembro de FUNDAHRSE toda empresa, corporación u organización sin fines de lucro que desee incorporar, impulsar y compartir prácticas de RSE y sostenibilidad a su gestión.

Para afiliarse a FUNDAHRSE es necesario que su organización:

- 1) Complete el formulario de inscripción.
- 2) Enviar el formulario.
- 3) Hacer el pago correspondiente al monto de membresía.
- 4) Primeros Pasos:
- 5) Enviar el logo de su organización en formato JPG.
- 6) Su organización recibirá un Kit de Herramientas.
- 7) Se organizará el Comité de RSE.
- 8) El Comité recibirá un Seminario de Inducción de la RSE y el uso de herramientas.
- 9) FUNDAHRSE generará un diagnóstico de la organización

#### 2.1.3 ANÁLISIS INTERNO

Durante sus 48 años de estar funcionando en el centro educativo EBS, nunca se ha realizado una investigación en cuanto a prácticas de responsabilidad social, sin embargo se han



realizado algunas actividades de filantropía; por lo que su personal cuenta con un conocimiento limitado del concepto de responsabilidad social.

Existe un manual de convivencia; que contiene los derechos y deberes de los diferentes miembros de la comunidad educativa, las normas mínimas para una sana convivencia y establece procedimientos pedagógicos para el manejo de las situaciones y sus respectivas consecuencias el cual es socializado todos los años a los “stakeholders” o partes interesadas (padres de familia, personal docente y administrativo).

El centro educativo EBS cuenta con un plan estratégico donde involucra la visión, misión y los valores que rigen sus operaciones.

#### MISIÓN:

En EBS, promovemos la formación integral de los estudiantes durante las diferentes etapas de su vida, colocando a su alcance, la educación y la formación de la más alta calidad, para que se conviertan y sigan siendo competitivos, sociales y líderes profesionales.

#### VISIÓN:

La educación, la disciplina y la búsqueda de la excelencia académica en todos los niveles y facetas han sido y seguirán siendo parte integrante de la mística que impulsa a EBS.

#### VALORES:

##### 1) AMOR:

Es una virtud que representa todo el afecto, la bondad y la compasión del ser humano. También puede describirse como acciones dirigidas hacia otros y basadas en la compasión o afecto.

##### 2) RESPONSABILIDAD:

Es un valor que implica cumplir con el compromiso adquirido. En todos los niveles nuestra vida vemos que estamos enfrentando situaciones que nos impulsan a tomar actitudes, decisiones, grandes o pequeñas, que afectan el entorno, el trabajo y la vida de los demás.

Como consecuencia nos hacemos responsables directos o indirectos de las causas de un hecho ocurrido, provocado por nuestras determinaciones.

3) RESPETO:

Reconocer y aceptar las diferencias individuales. Buen trato a sí mismo, a los demás y a su entorno.

4) HONESTIDAD:

También llamado honradez, es el valor de decir la verdad, ser decente, recatado, razonable, justo y honrado

Los siguientes valores se derivan de los 4 principales:

1) CALIDAD:

Es un proceso de mejoramiento continuo que busca satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad educativa.

2) COMPROMISO:

Cumplir con agrado, convicción y efectividad las tareas asignadas o adquiridas.

3) SOLIDARIDAD:

Estar dispuesto y actuar en función de servir a los demás de manera desinteresada.

4) PERTENENCIA:

Valorar, proteger y sentir como propios los bienes privados.

5) PARTICIPACIÓN:

Intervenir en forma activa en los procesos que ayudan en la toma democrática de decisiones a nivel institucional.

Práctica de RSE que implementa en centro educativo EBS:

1) Becas a los coboradores

2) Alfabetización a personas de escasos recursos

3) Bonificación por actividades realizadas a los docentes

4) Mercadeo responsable, se reflejan a sus clientes con claridad en las transacciones comerciales.

- 5) Donaciones de libros a escuelas públicas
- 6) Se respetan todos los derechos laborales

## 2.2 TEORÍAS DE SUSTENTOS

La presente investigación la sustentamos en dos teorías: La legitimidad y los grupos de interés.

### 1) La teoría de la legitimidad

La teoría de la legitimidad enfatiza que las organizaciones intentan continuamente asegurarse de cómo son percibidas y cómo funcionan dentro del vínculo y las normas de la sociedad en la que operan. Deegan (2009)

La teoría de la legitimidad implica que existe un "contrato social" entre una empresa u organización y sus respectivas sociedades Deegan (2006). La hipótesis surge de la existencia de un contrato social entre la empresa y la sociedad, y es el resultado de la aplicación del estudio de los negocios éticos. La legitimación en los negocios éticos subsiste en la organización cuando los objetivos y modos de operar son acordes con las normas sociales y de la comunidad.

La teoría del contrato social señala que se considera a la empresa como agente y un amplio número de partícipes de una sociedad que se conocen y que otorgan al agente una licencia para operar que debe satisfacer ciertos requisitos dentro de los límites de la justicia. Rovira (2002), p. 31.

Dentro de esta perspectiva, Suchman (1995) considera la legitimidad organizacional como un recurso operativo similar a otros recursos en una organización, que se requiere para lograr sus objetivos. Algunas actividades y eventos, tales como comportamiento organizacional amigable con el medio ambiente, proyectos de desarrollo comunitario, y divulgar noticias positivas, mejoraran la legitimidad organizativa, mientras que algunas actividades, tales como un accidente grave o un escándalo financiero publicado en los medios de comunicación, tiende a disminuir la legitimidad.

Se considera que la organización es coordinadora de recursos y cuenta con capacidad de influenciar, incluso en la legislación, los gustos y preferencias de los consumidores y en la opinión pública, yendo más allá que la teoría de las partes interesadas. La acción empresarial se ajusta a partir del sistema de valores en que una sociedad se ha establecido considerando una visión más amplia de sus precedentes y expectativas autenticando las actuaciones que las organizaciones habrán de considerar entre sus objetivos con identificación total a su entorno. Incluso la propia empresa será hábil para influir en las propias reglas y expectativas de la sociedad, siempre que comparta el sistema de valores de ésta.

La literatura está de acuerdo en que la teoría de la legitimidad es la perspectiva teórica más empleada en dichos estudios Tilling (2004); de Villiers & van Staden (2006); Thomson (2007).

Muchos académicos emplearon la teoría de la legitimidad para explicar las prácticas de RSE en diferentes contextos Guthrie & Parker (1989); Deegan & Gordon (1996); Deegan & Rankin (1996); Adams et al. 1998; Campbell (2000); Deegan (2000); Deegan et al. (2002); Milne y Patten (2002); O'Donovan (2002); O'Dwyer (2002); de Villiers y van Staden (2006); Barkemeyer (2007); Tregidga et al. (2007); Branco y Rodrigues 2008; Rajapakse y Abeygunasekera (2008); Archelr et al. 2009; Yao et al. (2011).

Gray (1996) afirma: que la empresa puede solamente compenetrarse con la sociedad si su sistema de valores es congruente con los grupos de interés, lo que representa una cantidad importante de amenazas a la legitimidad de la organización. (p.48).

## 2) Los Grupos de Intereses

En primer lugar, y precisamente en atención a éstos, nos remitiremos a la *Stakeholders Theory* que a decir de algunos estudiosos de la RSE ha adquirido singular relevancia, la definición más generalmente aceptada sobre el concepto de stakeholders es precisamente la que proporciona Edward R. Freeman (1984), señala que los “partícipes son cualquier grupo o individuo que influye o es afectado por la actividad o los objetivos de la compañía, los que

pueden tener un sin fin de formas y clasificaciones y que además, estarán determinados en buena parte por las propias características y dimensiones de la empresa”.

La teoría de los grupos de intereses ha jugado un papel muy importante en los últimos años se destaca el involucramiento de todos los partícipes en el desarrollo de la empresa y su contribución a la comunidad en pro del bienestar actual y futuro.

De acuerdo con el concepto de grupos de interés se identifica a aquellos partícipes importantes de la empresa, tales como dueños de empresas, colaboradores, el estado, los clientes o consumidores, estos grupos de intereses son importantes para la RSE ya que participan del desarrollo de los fines y del éxito de negocio que la empresa junto con ellos establece.

Todas las partes interesadas tienen el mismo derecho a ser tratadas de manera justa por una organización Deegan (2009).

La perspectiva ética de la teoría de las partes interesadas se basa en la Teoría de la Contabilidad Crítica (CAT, por sus siglas en inglés), que está ampliamente relacionada con el enfoque de investigación contable que se centra en el papel de la contabilidad o en la contabilidad particular. En lugar de considerar solo las partes privilegiadas específicas (o partes interesadas poderosas) de aquellos que controlan el suministro de recursos críticos para el organización Deegan & Unerman (2006) la perspectiva ética exige que se tengan en cuenta todos sus partes interesadas

Las formas en que se establece esta interrelación con la empresa son mediante el diálogo que, en ocasiones, ésta propone a los grupos que ha identificado y que mantiene a raíz de la ininterrumpida relación que se establece entre ellos.

La exposición de Argandoña (1998: 8) señala que para que demos sentido a la RSE en la empresa “toda relación social llevará consigo una dimensión del bien común”. Señala que las partes interesadas particularmente las internas son las que deben contribuir a la empresa y aportar el bien común.

El éxito de lo económico de la firma son el resultado de la calidad de las relaciones establecidas entre los partícipes, previamente identificadas con su responsabilidad, cooperación e interés. El proceso establecido forma parte de un análisis del contexto social, político y económico concreto Ruiz, (1994).

Rovira (2002) aduce que: “la teoría de los *stakeholders* ofrece una visión más realista de las interacciones entre la empresa y su entorno sociopolítico, aunque la identificación de las partes relacionadas, puede ser difícil. Así como el proceso de diálogo y compromiso con partícipes” (p.33).

Gray (1996) señala que en el punto de vista organizativo de la referida teoría se desprende un modelo de rendición de cuentas a todos sus grupos de intereses con una aproximación normativa, descriptiva y explicativa del poder que tienen en el contexto de la RSE según dicho modelo, que involucra las responsabilidades de la firma y la transparencia de sus acciones.

En este sentido la empresa es vista más como el ente que debe maximizar las necesidades de las partes interesadas y no meramente la adquisición de las riquezas de los accionistas, la organización debe rendir cuentas a todos sus grupos de interés.

La teoría de las partes interesadas se centra principalmente en gestionar la relación entre una organización. Uno de los elementos primordiales que la empresa puede emplear para gestionar la relación con sus grupos de interés es la información (financiera o de sostenibilidad, o ambas) ofrecida en atención a que los partícipes den su apoyo y aprobación a la estrategia de la firma, sin encontrarse como una oposición a ésta.

Según Medina (2016), La divulgación de información voluntaria es, por tanto, una parte importante en la justificación de la teoría de los partícipes con la que se posibilita un canal apropiado de retroalimentación de las relaciones establecidas entre los diferentes grupos de interés y las corporaciones, de la utilidad que cada uno le encuentra en beneficio precisamente de un bien que en la relación entre ambos haya quedado plasmada, o que, conforme se modifiquen sus requerimientos, ambos establezcan los parámetros bajo los cuales se deba atender a tales necesidades, con transparencia y verificación de las cuentas que sirvan de garantía para la consolidación de sus relaciones.

## 2.3 CONCEPTUALIZACIÓN

### EMPRESA

Ricardo Romero, "define la empresa como "el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela" Romero (2005) p. 9

### RESPONSABILIDAD SOCIAL

Según la norma ISO 2600 RSE es la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que:

- 1) Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- 2) Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
- 3) Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con las normas internacionales de comportamiento
- 4) Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

### DESARROLLO SOSTENIBLE

El Desarrollo sostenible es satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidades de las generaciones futuras, para satisfacer sus propias necesidades. Norma Iso 26000 (2010) p.23

### PARTES INTERESADAS o STAKEHOLDERS

Individuos que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización.  
Norma Internacional ISO 26000 (2010) p.16

### PYME

Conjunto de empresas de tamaño micro, pequeña y mediano, de los sectores urbano y rural. Decreto 135-2008. GACETA, (2009)

### MEDIANA EMPRESA:

Son empresas que disponen de mayor inversión en activos fijos, en relación a las anteriores. Asimismo, presentan una adecuada relación en cuanto a su capital de trabajo, una clara división interna del trabajo y formalidad en sus registros contables y administrativos, emplean un mínimo de cincuenta y uno (51) empleados y un máximo de ciento cincuenta (150) empleados remunerados. GACETA, (2009)

## FUNDAHRSE

Organización hondureña sin fines de lucro, apolítica, no religiosa cuyo principal objetivo es la promoción de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), entendida como un compromiso continuo de las empresas para contribuir al desarrollo económico sostenible, mejorando la calidad de vida de sus colaboradores y sus familias, así como de la comunidad local y de la sociedad en general. MEDIRSE (2010) p.5

## NORMA INTERNACIONAL ISO 26000

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 maneras 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.

## 2.4 METODOLOGÍAS Y/O INSTRUMENTOS

Según García (2009) Son varios instrumentos utilizadas para medir la responsabilidad social empresarial, entre las más importantes tenemos:

### 1) ISO 26000 sobre Responsabilidad Social Empresarial (ISO 26000)

Es una norma no certificable.

### 2) Memorias de sostenibilidad

Es un documento donde se comunica el desempeño financiero, ambiental y social de una compañía u organización a sus grupos de interés. Debe de proporcionar una imagen equilibrada



y razonable del desempeño en materia de sostenibilidad por parte de la organización informante e incluirá tanto las contribuciones positivas como las negativas. García (2009) p.146

### 3) Global Reporting Initiative, GRI:

“Generación mundial de informes, creado en 1997 por la Coalición de Economías Medioambientalmente Responsables (CERES), para una correcta normalización de los informes de sostenibilidad. Es una iniciativa convocada por el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente PNUMA” CERES (1997)

## METODOLOGÍA Y HERRAMIENTAS DE FUNDAHRSE

En FUNDAHRSE se ha diseñado un modelo de negocios basado en 10 pasos, con el cual se busca aumentar la calidad de sus servicios y consolidar su visión de mantenerse como el punto focal de la RSE en Honduras, se presenta a continuación:



**Figura. 2 Metodología y herramientas**

Fuente: FUNDAHRSE (2018)

## 2.5 CASO DE ÉXITO EN HONDURAS

### CARGILL

#### Gobernanza.

Su código de ética, lo mismo que sus valores son compartidos a lo interno y a lo externo, a través de charlas y firmas de entendimiento a lo largo de su cadena de valor. En Cargill se maneja además una Línea Abierta de Ética, los asociados pueden escribir o llamar a cualquier hora para hacer preguntas o comentarios sobre prácticas de negocio o sobre ética. Las charlas de valores son parte de sus indicadores de éxito.

#### Práctica laborales:

Han sido galardonados por el “Instituto gran lugar para trabajar” (Great Place to Work Institute), como la empresa #1 para trabajar en Honduras y como la número cuatro para trabajar en Centroamérica y El Caribe, después de evaluar encuestas contestadas por los asociados. Mensualmente realiza una Encuesta de Compromiso, que ayuda a identificar áreas de mejora y planes de acción, promoviendo un ambiente laboral productivo y agradable. Las plantas de proceso imparten el Programa Educatodos, su personal base puede culminar la secundaria y acceder a la educación superior. Los beneficios laborales excede a lo tipificado por la ley. Gozan de seguro médico y dental, clínicas de personal con médicos generales que atienden y suministran medicamentos de forma gratuita. La seguridad industrial es parte de su cultura y las mediciones de horas hombres trabajadas sin accidentes son de clase mundial. Cuentan con servicio de transporte gratuito, reciben subsidio de alimentación, días adicionales de vacaciones y plan de retiro voluntario.

#### Ambiente:

Su cultura de conciencia ambiental es trasladada a sus comunidades, a través de capacitaciones en escuelas y colegios. La empresa cuenta con un sistema de gestión ambiental, plantas de tratamiento de agua, biofiltro de olores, planta de reproceso de desechos y mediciones para asegurar el ahorro de agua y energía en sus procesos. Campañas anuales por el día de la tierra son celebradas a lo interno y con clientes y proveedores para hacer conciencia y

mitigar el impacto ambiental. Las actividades van desde la entrega de bolsas para basura en los peajes de las principales ciudades, hasta caminatas verdes y ferias ambientales en escuelas.

Asuntos de consumidores:

Cargill practica altos estándares de calidad y una fuerte gestión y cultura de seguridad alimentaria. Desarrolla un voluntariado con sus clientes a través del Programa “Colaboradores Especiales”, los asociados asisten en su tiempo a puntos de venta de sus clientes y apoyan la promoción y venta de sus productos. El mercadeo social es clave en Cargill, “Crece Sano”, una nutricionista profesional brinda asesoría e información gratuita a padres de familia para la sana alimentación de sus hijos. Los productos de Cargill, Pollo Norteño y Delicia, permiten además realizar campañas de mercadeo con causa y para conciencia social, como la prevención del cáncer de mama y Teletón, entre otros.

Asuntos de consumidores:

Cargill comparte conocimiento y experiencia con sus proveedores a través de actividades, eventos y charlas en diferentes temas: Ética, Seguridad Industrial, Salud Ocupacional, Seguridad Alimentaria, RSE y Finanzas. El encadenamiento responsable, es parte de las acciones de Cargill con su cadena de valor, es así como sus clientes y proveedores PYMES con la asesoría y acompañamiento de FUNDA RSE han comenzado a implementar un modelo de gestión de RSE en sus negocios, como el caso de quesería El Amigo en La Ceiba, y Plásticos Gamoz en Villanueva.

Participación activa de la comunidad:

Cargill maneja de forma integral tres vías para la ejecución de sus proyectos de beneficio comunitario y desarrollo sostenible: presupuesto anual para inversión social, programa de asociados voluntarios y financiamiento de su casa con ONG's.

Datos obtenidos del Manual de los Primeros Pasos (2012)

## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

### 3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

La congruencia metodológica es eficaz para garantizar coherencia entre las partes del planteamiento del problema y la metodología a utilizar. Se presenta la tabla 5 relacionando el tema de investigación, la formulación del problema, preguntas de investigación, el objetivo general y específicos, y las variables utilizadas.

**Tabla 5. Congruencia Metodológica**

TÍTULO	PROBLEMA	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS		
			GENERAL	ESPECÍFICOS	VARIABLES
Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial En El Centro Educativo E.B.S En San Pedro Sula, Cortes.	¿Cuáles son las áreas de mejoras para el centro educativo EBS a partir del diagnóstico y la evaluación de las prácticas de RSE?	1). ¿Cuáles son las prácticas de RSE que implementa el Centro Educativo EBS, ubicada en S.P.S, departamento de Cortés?	Identificar las áreas de mejora para el centro educativo EBS a partir del diagnóstico y la evaluación de las prácticas de RSE.	1). Realizar un diagnóstico de las prácticas de responsabilidad social empresarial en el centro educativo EBS.	Gobernanza de la Organización
		2).¿Cuáles son los niveles de las prácticas de RSE que implementa el centro educativo EBS?		2).Describir los niveles de las prácticas de RSE que implementa el Centro Educativo EBS.	Derechos humanos
		3).¿Que estrategias puede implementar el Centro Educativo EBS sobre las prácticas de RSE?		3).Generar estrategias sobre las prácticas de responsabilidad social empresarial en el Centro educativo EBS.	Prácticas laborales
					Medio Ambiente
					Prácticas Justas de operación
					Asuntos de Consumidores
					Participación activa y desarrollo de la comunidad

### 3.1.1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

La definición operacional de las variables tiene como objetivo brindar al investigador las dimensiones importantes para la medición de cada una de las variables en el estudio de la investigación.

Se denominan variables independientes a todo lo que se considera como la causa en una relación de las variables. Se conoce como variable independiente al resultado o al efecto producido por la acción de la variable independiente.

Las tablas muestran la relación entre las variables, definición conceptual y operacional de cada variable, se muestran los indicadores y dimensiones, las preguntas de investigación que darán respuestas a las hipótesis de investigación, cada categoría y sus respectivas escalas.

**Tabla 6. Operacionalización de la variable Gobernanza**

Variable	Definición		Dimensiones	Indicador	Items	Categoría	Escala	Técnica
	Conceptual	Operacional						
G o b e r n a n z a	De acuerdo a ISO 2600 La gobernanza de la organización es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos.	La gobernabilidad se basa en la incorporación de los principios de la responsabilidad social, en la toma de decisiones y en la implementación. Estos principios son rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos	I n t e r n a	Visión general sobre la gobernanza de la organización	¿Cuenta con un sistema de gobernanza que permita supervisar y poner en práctica los principios de la Responsabilidad Social incorporándolos a la estrategia empresarial?	SI EN PROCESO. NO NO APLICA	100 50 0 X	C u e s t i o n a r i o
				Principios y consideraciones	¿Incorpora en su cultura organizacional aspectos de Responsabilidad Social a todos los niveles?	SI EN PROCESO. NO NO APLICA	100 50 0 X	
				Procesos y estructuras de la toma de decisiones	¿Desarrolla estrategias, objetivos y metas que reflejen su compromiso hacia la Responsabilidad Social?	SI EN PROCESO. NO NO APLICA	100 50 0 X	
				Rendición de cuentas	¿Cuenta con un sistema de medición y evaluación de los impactos de la empresa en lo: social, económico, ambiental? ¿Rinde cuentas por los impactos de sus decisiones y actividades, especialmente las consecuencias negativas, en: la sociedad, la economía, el medio ambiente?	SI EN PROCESO. NO NO APLICA	100 50 0 X	
				Transparencia	¿Cuenta con un sistema de medición y evaluación de los impactos de la empresa en lo: social, económico, ambiental?	SI EN PROCESO. NO NO APLICA	100 50 0 X	
				Comportamiento ético	¿Cuenta con un código de ética por escrito? ¿Sus normas de comportamiento ético son coherentes con los principios de la responsabilidad social?	SI EN PROCESO. NO NO APLICA	100 50 0 X	
				Respeto a los intereses de las partes interesadas	¿Identifica y mapea a sus partes interesadas? ¿Reconoce y respeta los derechos legales y los intereses de las partes interesadas?	SI EN PROCESO. NO NO APLICA	100 50 0 X	
				Respeto al principio de legalidad	¿Conoce y cumple las leyes y regulaciones aplicables a su actividad económica? ¿Revisa periódicamente su grado de cumplimiento respecto de las leyes y regulaciones que le aplican?	SI EN PROCESO. NO NO APLICA	100 50 0 X	
				Respeto a la normativa internacional de comportamiento	¿Esta comprometido formalmente con la normativa internacional de comportamiento cuando la ley nacional o su implementación no proporcionen las protecciones ambientales o sociales adecuadas?	SI EN PROCESO. NO NO APLICA	100 50 0 X	

Fuente: INDICARSE (2018)

**Tabla 7. Operacionalización de la Variable Derechos Humanos**

Variable	Definición		Dimensiones	Indicador	Items	Categoría	Escala	Técnica
	Conceptual	Operacional						
Derechos Humanos	<p>Los derechos humanos son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano</p> <p>El respeto de los derechos humanos son considerados como esenciales, tanto para el principio de legalidad como equidad y justicia social</p>	<p>I n t e r n a c i o n a l</p>	Debita diligencia	<p>¿Tiene una política de Derechos Humanos, que incluya una manifestación expresa del compromiso de cumplir con la Declaración Universal de los Derechos Humanos?</p> <p>¿Cuenta con mecanismos para evaluar la manera en que las actividades existentes y propuestas podrían afectar los Derechos Humanos?</p>	SI EN PROCESO NO NO APLICA	100 50 0 X	<p>C u e s t i o n a r i o</p>	
			Situaciones de riesgo para los derechos humanos	<p>¿Evalúa los riesgos asociados y consecuencias potenciales de sus acciones en materia de Derechos Humanos, cuando se esta en circunstancias de riesgo, como por ejemplo: si existen conflictos o extrema inestabilidad política, fallos del sistema democrático o judicial, ausencia de derechos políticos o civiles?</p>	SI EN PROCESO NO NO APLICA	100 50 0 X		
			Evitar la complicidad	<p>¿Verifica que sus medidas de seguridad respetan los Derechos Humanos y son coherentes con la normativa nacional e internacional?</p> <p>¿Capacita a su personal de seguridad (empleado, contratado o subcontratado), en el respeto a los Derechos Humanos?</p>	SI EN PROCESO NO NO APLICA	100 50 0 X		
			Resolución de reclamaciones	<p>¿Tiene mecanismos para que las partes interesadas denuncien abusos contra sus Derechos Humanos?</p> <p>¿Cuenta con mecanismos de resolución de reclamaciones para sus partes interesadas?</p>	SI EN PROCESO NO NO APLICA	100 50 0 X		
			Discriminación y grupos vulnerables	<p>¿Cuenta con mecanismos para asegurar la no discriminación a sus partes interesadas?</p> <p>¿Apoya los esfuerzos dirigidos a aumentar el acceso a la educación, infraestructura o servicios sociales de grupos a los que se les ha negado un acceso total?</p>	SI EN PROCESO NO NO APLICA	100 50 0 X		
			Derechos civiles y políticos	<p>¿En su política de derechos humanos, respeta todos los derechos civiles y políticos de todos los individuos?</p>	SI EN PROCESO NO NO APLICA	100 50 0 X		
			Derechos económicos, sociales y culturales	<p>¿En su política de Derechos Humanos reconoce y respeta los derechos económicos, sociales y culturales?</p>	SI EN PROCESO NO NO APLICA	100 50 0 X		
			Principios y derechos fundamentales en el trabajo	<p>¿Cuenta con instalaciones adecuadas que permitan a los colaboradores realizar su trabajo de manera eficaz y desempeñar su rol sin interferencias?</p> <p>¿Establece puestos de trabajo para personas con discapacidad, con el objetivo de ayudarios a ganarse la vida bajo condiciones adecuadas?</p>	SI EN PROCESO NO NO APLICA	100 50 0 X		

Fuente: INDICARSE (2018)

**Tabla 8. Operacionalización de la variable Prácticas Laborales**

Variable	Definición		Dimensiones	Indicador	Items	Categoría	Escala	Técnica
	Conceptual	Operacional						
P r á c t i c a s  L a b o r a l e s				Trabajo y relaciones laborales	¿Cuenta con reglamento interno de trabajo? ¿Establece contratos de trabajo por escrito con sus colaboradores? ¿El proceso de selección para ocupar cargos directivos, está exento de prácticas discriminatorias?	SI EN PROCESO NO NO APLICA	100 50 0 X	
				Condiciones de trabajo y protección social	¿Se asegura que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que son coherentes con las normas laborales internacionales aplicables? ¿Proporciona a sus colaboradores un horario laboral razonable, bajas por paternidad y en la medida de lo posible guarderías u otras instalaciones para conseguir una adecuada conciliación entre la vida familiar y laboral?	SI EN PROCESO NO NO APLICA	100 50 0 X	
			I n t e r n a	Diálogo social	¿Proporciona aviso razonable a las autoridades gubernamentales competentes y a los representantes de los colaboradores, cuando los cambios en las operaciones puedan producir impactos negativos en el empleo?	SI EN PROCESO NO NO APLICA	100 50 0 X	
				Salud y seguridad ocupacional	¿Desarrolla, implementa y mantiene una política de salud y seguridad ocupacional? ¿Analiza y controla los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades?	SI EN PROCESO NO NO APLICA	100 50 0 X	
			Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	¿Posee un programa formal de inducción para los nuevos colaboradores? ¿Cuenta con un mecanismo que contemple que al existir una nueva plaza y/o una vacante, la primera opción es el reclutamiento interno? ¿Cuenta con un programa estructurado de rotación de puestos de trabajo para el colaborador de la empresa?	SI EN PROCESO NO NO APLICA	100 50 0 X		

Fuente: INDICARSE (2018)

## 9. Operacionalización de la variable Medio Ambiente

Variable	Definición		Dimensiones	Indicador	Items	Categoría	Escala	Técnica
	Conceptual	Operacional						
Medio Ambiente	Es el respeto y cuidado del entorno natural en la forma como se hacen negocios, logrando mejor uso de sus insumos, reduciendo emisiones y residuos, generando mayor eficiencia y produciendo más con menos.	Implica una aproximación comprensiva de las operaciones de la compañía, que incluye la valoración de los productos, los procesos y los servicios, la eliminación de los desechos a maximización de la eficiencia y la productividad en sus asignaciones y recursos; y las prácticas de minimización de efectos adversos para el goce de los recursos del planeta de las futuras generaciones.	Intera y Externa	Prevención de la contaminación	¿Cuenta con una política de gestión ambiental? ¿Cuenta con un mecanismo para la identificación de los impactos ambientales de sus decisiones y actividades? ¿Tiene mecanismos para identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionados con sus actividades, productos y/o servicios?	SI EN PROCESO. NO NO APLICA	100 50 0 X	C u e s t i o n a r i o
				Uso sostenible de los recursos	¿Cuenta con un mecanismo para identificar las fuentes de energía, de agua y otros recursos utilizados? ¿Mide, registra e informa sobre los usos significativos de energía, agua, materias primas y otros recursos?	SI EN PROCESO. NO NO APLICA	100 50 0 X	
				Mitigación y adaptación al cambio climático	¿Cuenta con mecanismos para identificar las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de GEI (Gases de Efecto Invernadero) y para definir los límites de sus responsabilidades?	SI EN PROCESO. NO NO APLICA	100 50 0 X	
			Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de los hábitats naturales	¿Identifica impactos negativos potenciales de todas sus actividades sobre la biodiversidad y ecosistemas? ¿Toma medidas para eliminar o minimizar dichos impactos?	SI EN PROCESO. NO NO APLICA	100 50 0 X		

Fuente: INDICARSE (2018)



**Tabla 10. Operacionalización de la variable Prácticas Justas de Operación**

Variable	Definición		Dimensiones	Indicador	Items	Categoría	Escala	Técnica
	Conceptual	Operacional						
Prácticas Justas de Operación	Es la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas.	Para la ISO 26000, las prácticas justas de operación pueden ser una útil herramienta para generar resultados socialmente favorables, por ejemplo, proporcionando liderazgo y promoviendo conductas de responsabilidad social en la esfera de influencia de la organización.	Interna	Anti-corrupción	¿Identifica los riesgos de corrupción asociados a su actividad? ¿Cuenta con políticas y prácticas para combatir la corrupción y extorsión?	SI EN PROCESO. NO NO	100 50 0 X	C u e s t i o n a r i o
				Participación política responsable	¿Cuenta con un proceso de formación para la toma de conciencia respecto de la participación política responsable, las contribuciones y cómo manejar los conflictos de interés, a través de la formación para sus colaboradores y representantes?	SI EN PROCESO. NO NO	100 50 0 X	
				Competencia justa	¿Cumple con las leyes y regulaciones en materia de competencia justa y coopera con las autoridades competentes?	SI EN PROCESO. NO NO	100 50 0 X	
				Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	¿Lleva a cabo un proceso de debida diligencia con su cadena de valor?	SI EN PROCESO. NO NO	100 50 0 X	
Respeto a los derechos de la propiedad	¿Implementa políticas y prácticas que promuevan el respeto de los derechos de la propiedad y el conocimiento tradicional?	SI EN PROCESO. NO NO	100 50 0 X					

Fuente: INDICARSE (2018)

**Tabla 11. Operacionalización asuntos de consumidores**

Variables	Definición		Dimensiones	Indicador	Items	Categoría	Escala	Técnica
	Conceptual	Operacional						
Asuntos de consumidores	Destaca la importancia de que la organización asuma ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible.	Establece las prácticas justas de Marketing, la protección de la salud y la seguridad, el consumo sostenible, la solución de controversias y la compensación, engloba las políticas éticas con los clientes que atiende la empresa. Según ISO 26000 el término consumidor hace referencia aquellos individuos o grupos que hacen el uso y resultados de las decisiones y actividades de las organizaciones sin que impliquen, necesariamente, que tengan que pagar dinero por los productos o servicios.	E x t e r n a	Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	¿Cuenta con un mecanismo para evitar prácticas de marketing que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluyendo la omisión o exageración de información esencial? ¿Brinda información sobre los precios e impuestos totales, así como los términos y condiciones de los productos y servicios y costo de entrega al consumidor?	SI EN PROCESO. NO NO APLICA	100 50 0 X	C u e s t i o n a r i o
				Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	¿Proporciona productos y/o servicios que sean seguros para los usuarios y otras personas, su propiedad y el medio ambiente? ¿Su política de salud y seguridad de los consumidores se basa en las leyes, regulaciones y normas internacionales?	SI EN PROCESO. NO NO APLICA	100 50 0 X	
				Consumo sostenible	¿Posee un mecanismo para la promoción de consumo sostenible de sus productos y/o servicios?	SI EN PROCESO. NO NO APLICA	100 50 0 X	
				Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	¿Tiene una política establecida de atención al cliente? ¿Cuenta con un área o departamento responsable de atención al cliente? ¿Cuenta con un mecanismo para recibir y responder quejas y/o denuncias por parte de los clientes y/o consumidores?	SI EN PROCESO. NO NO APLICA	100 50 0 X	
				Protección y privacidad de los datos de los consumidores	¿Limita la recopilación de datos de carácter personal, la información que sea esencial para la provisión de productos y servicios o bien que sea proporcionada con el consentimiento informado y voluntario del consumidor? ¿Evita limitar o negar, directa o indirectamente, el acceso a un bien servicio o recurso esencial?	SI EN PROCESO. NO NO APLICA	100 50 0 X	
				Acceso a servicios esenciales	¿Cuenta con un sistema que regule la forma de suspender los servicios esenciales por falta de pago, que de al consumidor o grupo de consumidores la oportunidad de buscar un plazo razonable para realizar el pago?	SI EN PROCESO. NO NO APLICA	100 50 0 X	
				Educación y toma de conciencia	¿Al educar a los consumidores procura abordar los siguientes temas en relación directa con sus productos o servicios: a. la salud y la seguridad, incluidos los peligros de los productos?	SI EN PROCESO. NO NO APLICA	100 50 0 X	

Fuente: INDICARSE (2018)

Tabla 12. Operacionalización de la variable Participación activa de la Comunidad

Variables	Definición		Dimensión	Indicador	Items	Categoría	Escala	Técnica
	Conceptual	Operacional						
P a r t i c i p a c i ó n a c t i v a	Comunidad se refiere al grupo de que tienen determinadas características en común, la participación va más allá de identificar a las partes interesadas e involucrarse con ellas, en relación a los impactos de la actividad de la organización; también abarca la relación, el apoyo y la creación con la comunidad. Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia.	Comunidades se refiere a los asentamientos residenciales o sociales de otro tipo, ubicados en una área geográficamente que se encuentran próxima al sitio que se encuentra la organización o dentro de las áreas de impacto	E x t e r n a	Participación Activa de la Comunidad	¿Aplica los siguientes principios específicos sobre la participación activa y desarrollo de la comunidad en su esfera de influencia: participación, pertinencia cultural, desarrollo de alianzas multisectoriales/público-privadas?	SI EN PROCESO NO NO APLICA	100 50 0 X	C u e s t i o n a r i o
				Educación y cultura	¿Promueve y apoya la educación en todos los niveles y se involucra en acciones que mejoren la calidad de la educación y el acceso a la misma, que promuevan el conocimiento local y ayuden a erradicar el analfabetismo?	SI EN PROCESO NO NO APLICA	100 50 0 X	
				Creación de empleo y desarrollo de habilidades	¿Analiza el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo?	SI EN PROCESO NO NO APLICA	100 50 0 X	
				Desarrollo y acceso a la tecnología	¿Contribuye el desarrollo de tecnologías innovadoras que coadyuven a la solución de asuntos sociales y ambientales en comunidades locales?	SI EN PROCESO NO NO APLICA	100 50 0 X	
				Generación de riqueza e ingresos	Al ingresar o retirarse de una comunidad ¿evalúa el impacto: social, económico, ambiental?	SI EN PROCESO NO NO APLICA	100 50 0 X	
				Salud	¿Participa o cuenta con iniciativas que promuevan la buena salud, prestando especial atención a la nutrición infantil?	SI EN PROCESO NO NO APLICA	100 50 0 X	
				Inversión social	¿Para realizar la inversión social toma en cuenta la política local o nacional que establece las principales necesidades de las comunidades donde opera?	SI EN PROCESO NO NO APLICA	100 50 0 X	

Fuente: INDICARSE (2018)

### 3.1.2 HIPÓTESIS.

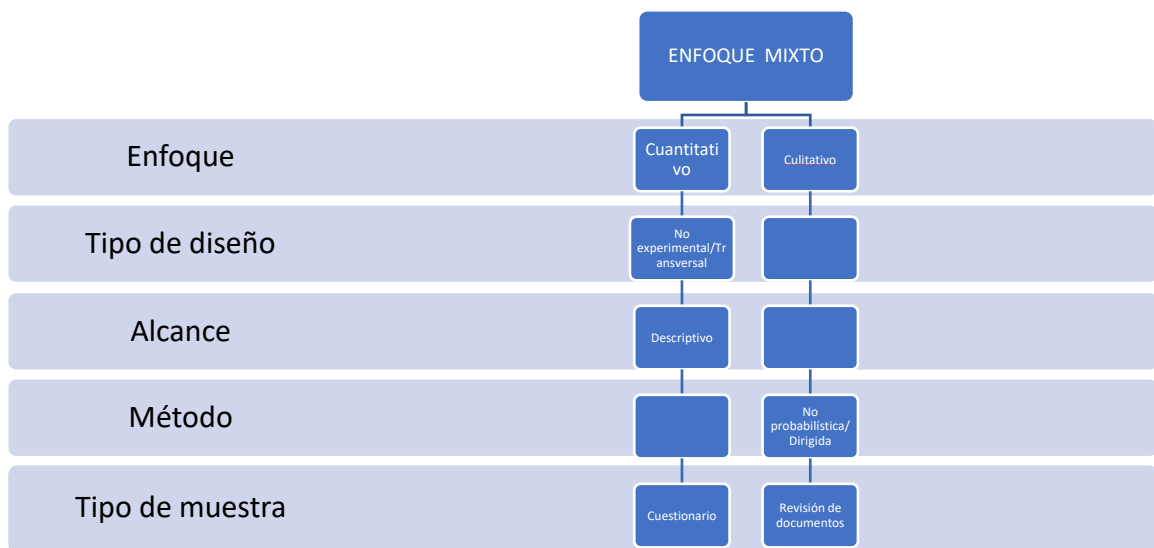
La hipótesis es la conexión que existe entre la teoría e investigación llevada a cabo, la cual se puede desarrollar de diferentes puntos de vista; siempre y cuando éstos ayuden a que se desarrolle una investigación eficiente, ya que son una guía para los datos de los resultados obtenidos. Zorrilla Arena & Torres Xammar, (1992), pág. 59. A continuación se presenta la hipótesis de la investigación y la hipótesis nula para determinar las prácticas de responsabilidad empresarial en el centro educativo EBS.

H1. El centro educativo EBS implementa en sus operaciones un porcentaje menor del 80% en prácticas sobre responsabilidad social empresarial, según el instrumento INDICARSE.

H0. El centro educativo EBS implementa en sus operaciones un porcentaje de 80% o más en prácticas sobre responsabilidad social empresarial, según el instrumento INDICARSE.

### 3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS

Según (Henández Sampieri, 2010) pág. 3 existen tres tipos de enfoques de la investigación: cuantitativo, cualitativo y mixto. El enfoque de nuestra investigación es un enfoque mixto: el cual se define como un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio para responder a un planteamiento del problema.



**Figura. 3 Enfoques y Métodos de investigación**

### 3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es, no experimental que se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables y en lo que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos, es transversal porque se recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado. Henández Sampieri (2010), pág. 151

#### 3.3.1 POBLACIÓN

La población está conformada por el alta dirección, personal administrativo y docentes del centro educativo EBS el cual está integrado por el gerente general, los directores administrativos y personal administrativo.

#### 3.3.2 MUESTRA

Henández Sampieri (2010) nos indican que las muestras no probabilísticas, son la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. Elegir entre una muestra probabilística o una no probabilística depende de los objetivos del estudio, del esquema de investigación y de la contribución que se piensa hacer con ella.

La muestra de la presente investigación, es una muestra dirigida al panel de experto que se conformó, integrado por gerente general, directores administrativos y personal administrativo.

#### 3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS Y RESPUESTA

La unidad de análisis se define como los casos o elementos sobre los cuales se recolectará los datos para la investigación y sobre quienes se recolectará la información, están relacionados con el planteamiento del problema Henández Sampieri (2010) p.172. Para efectos de esta

investigación la unidad de análisis está representada por el comité de Responsabilidad Social Empresarial del centro educativo EBS.

### 3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

#### 3.4.1 INSTRUMENTO

El instrumento que utilizaremos es el sistema de indicadores centroamericanos de RSE IndicaRSE, es una herramienta de autoevaluación de las prácticas y políticas de RSE aplicables a una empresa de cualquier tamaño o sector económico. Esta herramienta fue creada en el 2004, tomando como referencia modelos de indicadores de RSE internacionales y adaptándolos al contexto centroamericano.

Los nuevos indicadores han incorporado las valoraciones de la ISO 26000 Guía de responsabilidad social en su actualización 2015. Esta norma internacional pretende ser de utilidad para todo tipo de organizaciones del sector privado, públicos, sin fines de lucro, con independencia de que sean grandes o pequeñas y estén operando en países en desarrollo.

“IndicaRSE permite de manera sistemática: Evaluar áreas de la empresa independientemente medir resultados año a año, compararse con otras empresas del país, facilitar una evaluación integral, determinar una ruta y plan de incorporación a RSE.”FUNDAHRSE (2015) p.14

#### 3.4.2 TÉCNICAS

La técnica que se utilizó fue la encuesta. Se realizó visita al centro educativo EBS en la ciudad de San Pedro Sula y se les aplicó el diagnóstico al panel de expertos del centro educativo.

### 3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

#### 3.5.1 FUENTES PRIMARIAS

Son aquellas que contienen información nueva u original, de primera mano. El término original no se refiere a la novedad, a que nadie haya tratado antes el tema, sino a que es el

documento origen de la información, que en él se contiene toda la información necesaria, no remite ni necesita completarse con otra fuente. Losantos Viñolas (2011), p. 7  
La fuente primaria utilizada en la presente investigación es el cuestionario.

### 3.5.2. FUENTES SECUNDARIAS

En la presente investigación utilizamos fuentes de libros, tesis previas, revistas, artículos publicados, páginas web, etc.

### 3.6 LIMITANTES DEL ESTUDIO

A continuación otras de las limitantes del estudio:

Por factor tiempo al momento de aplicar el cuestionario INDICARSE (2018), se seleccionaron preguntas representativas, dándole mayor peso a algunas interrogantes tomando en consideración el rubro de la organización y con el visto bueno de la asesora temática.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

En el siguiente capítulo se muestran los resultados obtenidos al aplicar la metodología de investigación, con el fin de lograr los objetivos planteados al inicio de esta tesis, como también dar respuesta a las preguntas de investigación formuladas en el capítulo I.

El cuestionario utilizado INDICARSE (2018) para medir el grado de responsabilidad social del centro educativo EBS (ver anexo 1), está validado localmente por lo cual verifica la fiabilidad del instrumento; para luego ser aplicado para la obtención de los datos y cuyo análisis discutimos en este capítulo.

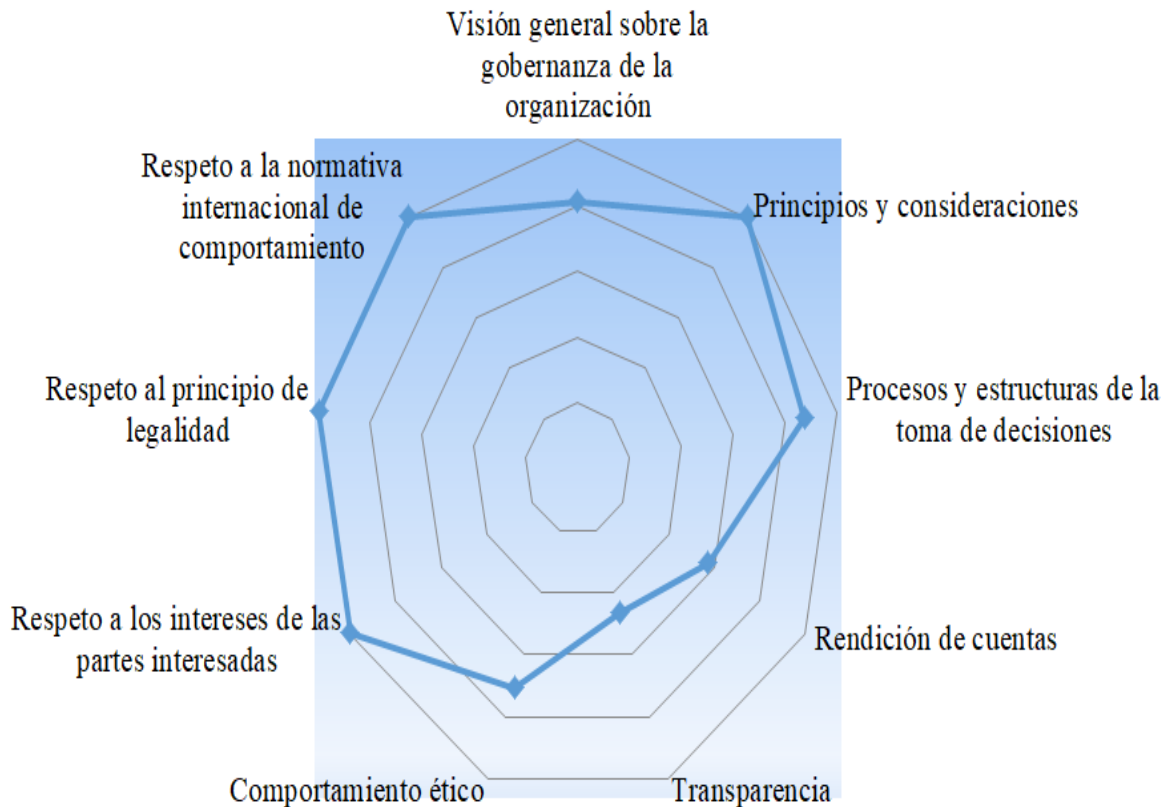
El análisis de los datos se inicia evaluando cada materia de la Norma Internacional ISO 26000, las cuales contienen sus propios indicadores que son las variables de nuestra investigación

### 4.1 GOBERNANZA

**Tabla 13. Materia Gobernanza**

<b>Gobernanza</b>	
<b>Indicadores</b>	<b>Resultados</b>
Visión general sobre la gobernanza de la organización	81.25
Principios y consideraciones	100.00
Procesos y estructuras de la toma de decisiones	87.50
Rendición de cuentas	57.14
Transparencia	46.67
Comportamiento ético	70.83
Respeto a los intereses de las partes interesadas	100.00
Respeto al principio de legalidad	100.00
Respeto a la normativa internacional de comportamiento	100.00
TOTAL	743
Promedio	<b>83</b>





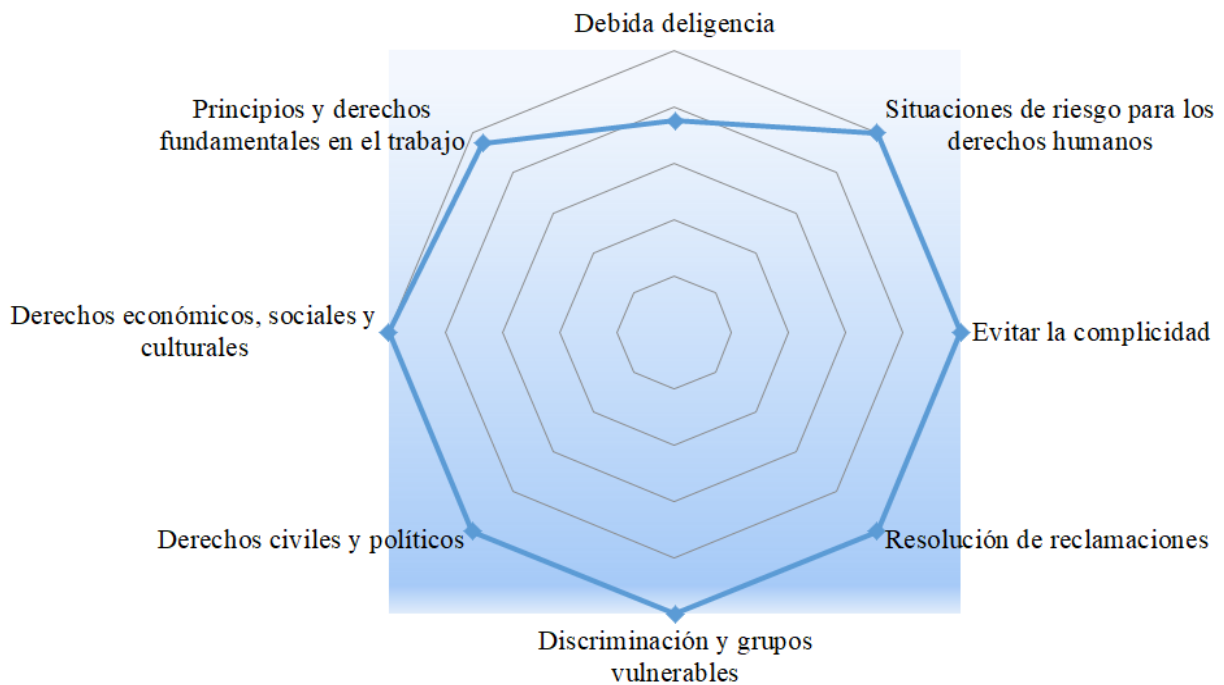
**Figura 4. Gobernanza**

En la figura 4 se observan tres indicadores con menores porcentajes los cuales son: Transparencia con 46%, seguido de Rendición de Cuentas con 57% y el indicador de Comportamiento Ético con un 70%. En cuanto a Transparencia el centro educativo EBS, es importante realizar auditorías regularmente en temas sociales y ambientales así mismo se deben de implementar sistemas de medición y evolución de los impactos en ambos temas, con el objetivo de rendir cuentas a nivel interno y externo. Se recomienda implementar un código de ética en donde se aborden los temas de medio ambiente, derechos humano y anti-corrupción ya que estas decisiones impactarán de manera positiva en todas las partes interesadas. En total este indicador cuenta con un promedio de un 83% teniendo una puntuación óptima para optar por un sello de RSE.

## 4.2 DERECHOS HUMANOS

**Tabla 14. Materia Derechos Humanos**

<b>Derechos Humanos</b>	
Indicadores	Resultados
Debida diligencia	75.00
Situaciones de riesgo para los derechos humanos	100.00
Evitar la complicidad	100.00
Resolución de reclamaciones	100.00
Discriminación y grupos vulnerables	100.00
Derechos civiles y políticos	100.00
Derechos económicos, sociales y culturales	100.00
Principios y derechos fundamentales en el trabajo	95.00
<b>TOTAL</b>	<b>770.00</b>
<b>Promedio</b>	<b>96.25</b>



**Figura 5. Materia Derechos Humanos**

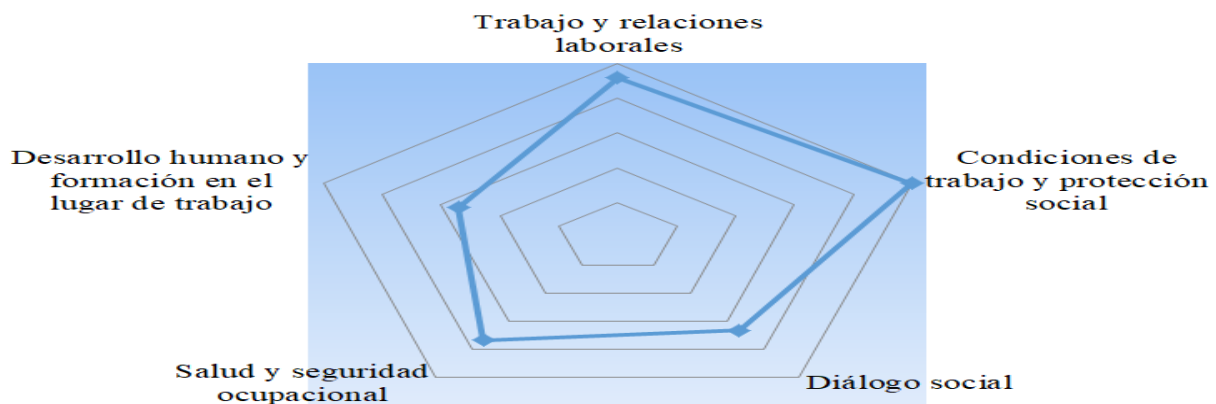
En la figura 5 se puede observar que los indicadores de Derechos Humanos cuenta con un promedio de 96%, por lo que se puede decir que en el centro EBS, se respetan los derechos civiles, económicos, sociales y culturales de las partes interesadas, existen respeto por la vida de las personas y respeto por la libertad de expresión.

En cuanto al indicador de la debida negligencia cuenta con un 75% lo que se puede apreciar que está por debajo de los resultados esperados, el centro educativo EBS debe tener una política de Derechos Humanos, que incluya una manifestación expresa del compromiso de cumplir con la Declaración Universal de los Derechos Humanos y que este se pueda integrar en toda la organización.

#### 4.3 PRÁCTICAS LABORALES

**Tabla 15. Materia Prácticas Laborales**

<b>Prácticas Laborales</b>	
<b>Indicadores</b>	<b>Resultados</b>
Trabajo y relaciones laborales	92
Condiciones de trabajo y protección social	100
Diálogo social	67
Salud y seguridad ocupacional	74
Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	54
<b>TOTAL</b>	<b>386</b>
<b>Promedio</b>	<b>77</b>



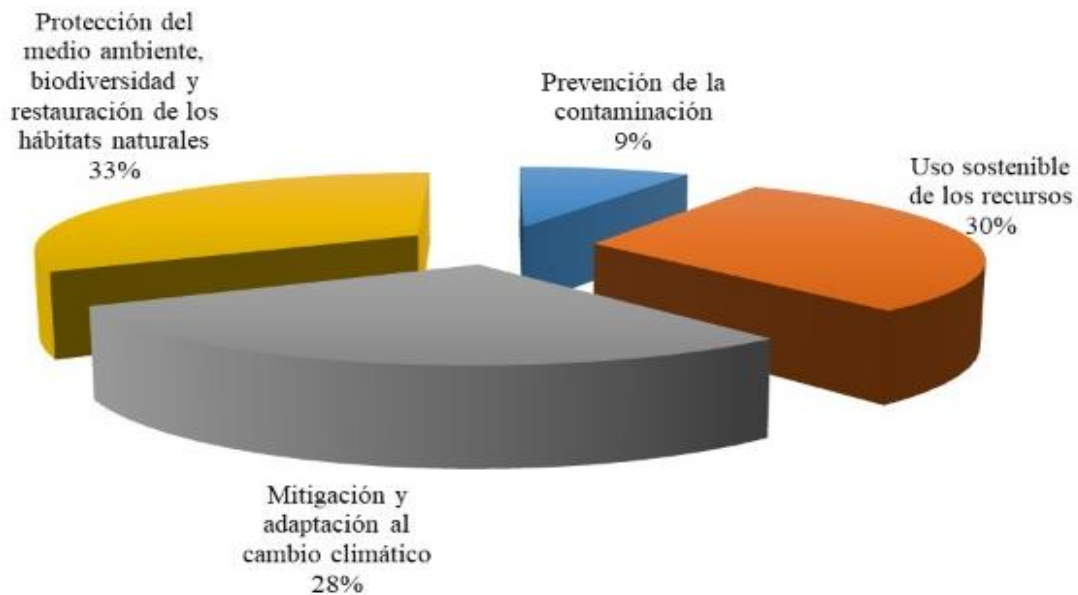
**Figura 6. Materia Prácticas Laborales**

En la figura 6 se logra ver un promedio total de un 77% la materia de Prácticas Laborales está por debajo de los requisitos para el Sello de RSE, el indicador con menor porcentaje es el de desarrollo humano y formación en el trabajo con un 54%, seguido de dialogo social con un 67% y salud ocupacional con un 74%. Se recomienda que en el centro educativo EBS se implemente un programa estructurado de rotación de puestos de trabajo para el colaborador de la empresa, un programa de detección de necesidades de formación al personal y políticas de salud y seguridad.

#### 4.4 MEDIO AMBIENTE

**Tabla 16. Materia Medio Ambiente**

<b>Medio Ambiente</b>	
<b>Indicadores</b>	<b>Resultados</b>
Prevención de la contaminación	21
Uso sostenible de los recursos	73
Mitigación y adaptación al cambio climático	68
Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de los hábitats naturales	79
TOTAL	241
Promedio	<b>60</b>



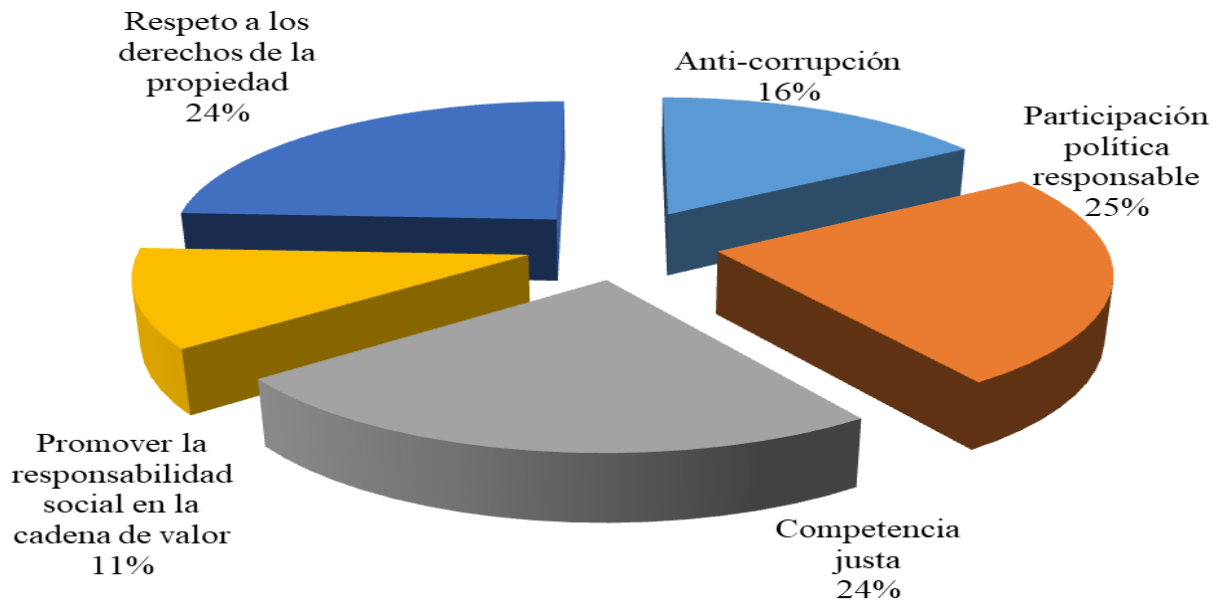
**Figura 7. Materia Medio Ambiente**

Se puede observar que en materia de Medio Ambiente el centro educativo EBS no llega a los requisitos esperados por FUNDAHRSE para recibir el sello de RSE, ya que su promedio esta el 60%. Uno de los indicadores con menor porcentaje es el de Prevención de la contaminación con un 9%, seguido de la mitigación y el cambio climático con un 28%, uso sostenido de los recursos con un 30% y protección de medio ambiente con un 33%.

#### 4.5 PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

**Tabla 17. Prácticas Justas de Operación**

Prácticas justas de Operación	
Indicadores	Resultados
Anti-corrupción	67
Participación política responsable	100
Competencia justa	100
Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	46
Respeto a los derechos de la propiedad	100
TOTAL	413
Promedio	<b>83</b>



**Figura 8. Materia Prácticas justas de operación**

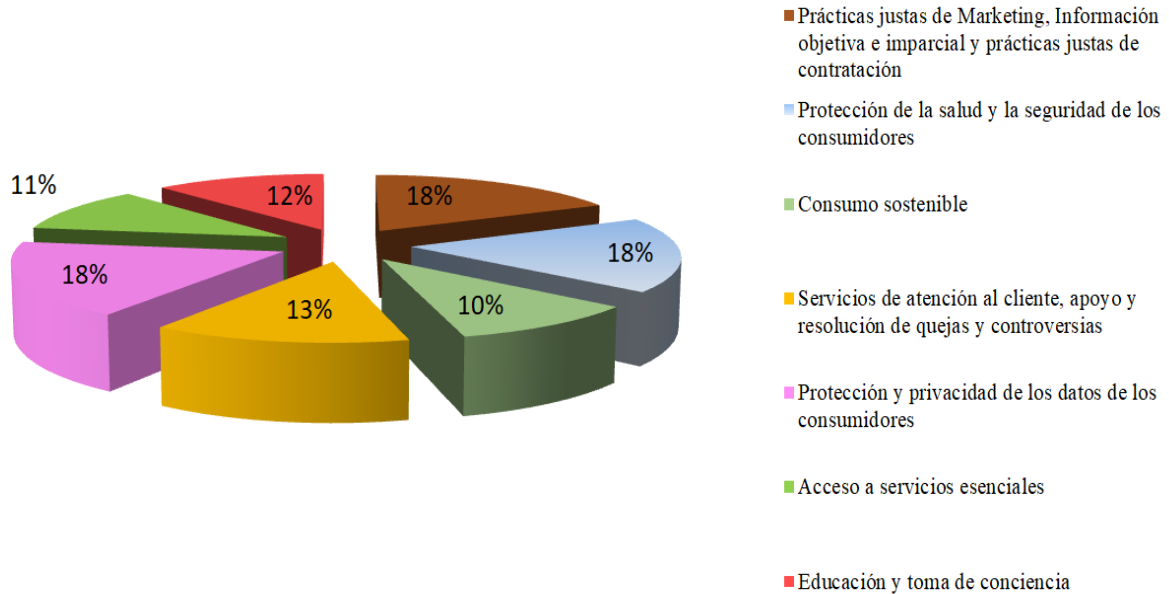
Según se aprecia en la figura 8 en el centro educativo EBS existen dos indicadores que se deben mejorar considerablemente, en este sentido los indicadores más bajos son: promover la responsabilidad social en su cadena de valor y anticorrupción.

La institución no tiene políticas y prácticas para combatir la corrupción y extorsión, no capacita e incentiva a contratistas y proveedores en el tema de corrupción y como combatirla. Tampoco integra en sus políticas y prácticas de compra y contratación, criterios sociales o ambientales. No desarrolla acciones para promover que otras organizaciones adopten políticas similares, sin involucrarse en una conducta anti competencia. No tiene un mecanismo de evaluación que identifique los impactos potenciales positivos o negativos en las relaciones comerciales de la empresa.

#### 4.6 ASUNTO DE CONSUMIDORES

**Tabla 18. Asuntos de consumidores**

<b>Asuntos consumidores</b>	
<b>Indicadores</b>	<b>Resultados</b>
Prácticas justas de Marketing, Información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	100
Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	100
Consumo sostenible	57
Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	75
Protección y privacidad de los datos de los consumidores	100
Acceso a servicios esenciales	60
Educación y toma de conciencia	67
<b>TOTAL</b>	<b>559</b>
Promedio	<b>80</b>



**Figura 9. Asunto de consumidores**

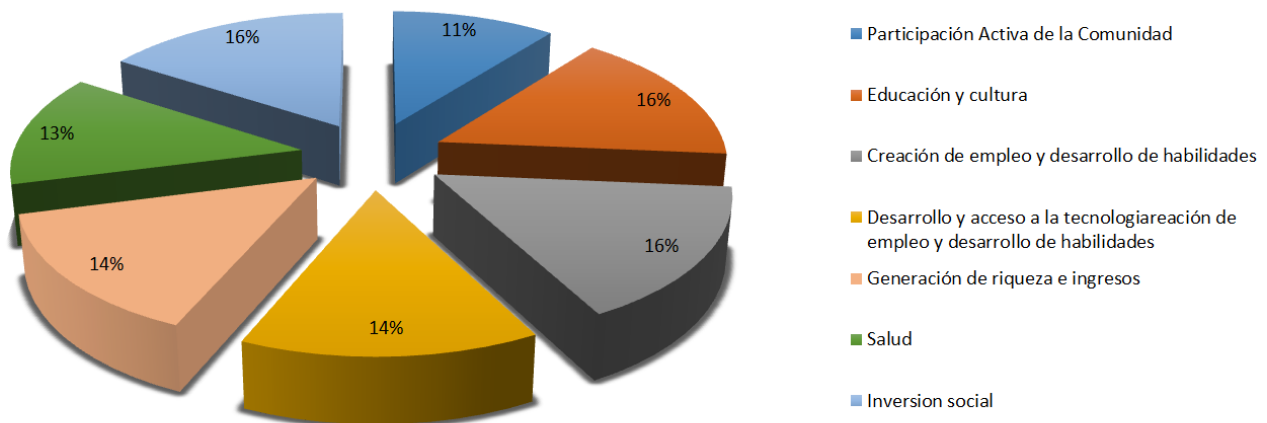
La figura 9 nos indica que los indicadores con menos porcentaje en la materia de asuntos de consumidores son: consumo sostenible, servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, acceso a servicios esenciales y educación y toma de conciencia.

Respecto al consumo sostenible la empresa no está seleccionando productos o servicios que ejerzan menos efectos negativos sobre la sociedad y el medio ambiente. En materia de resolución de quejas no existe una política por escrito de atención al cliente tampoco existe apoyo y asesoramiento post-venta en algunas áreas de dirección de la institución, así como de los mecanismos de resolución de controversias en cuanto a los servicios prestados. No cuenta con un sistema con el fin de prevenir la interrupción de sus servicios de energía eléctrica, tampoco existe un control en el consumo de energía.

#### 4.7 PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

**Tabla 19. Participación activa de la Comunidad**

Participación Activa de la Comunidad	
Indicadores	Resultados
Participación Activa de la Comunidad	67
Educación y cultura	100
Creación de empleo y desarrollo de habilidades	100
Desarrollo y acceso a la tecnología reación de empleo y desarrollo de habilidades	90
Generación de riqueza e ingresos	92
Salud	83
Inversión social	100
TOTAL	632
Promedio	90



**Figura 10. Materia Participación Activa de la comunidad**

En la figura 10 se aprecia que el indicador más bajo es la participación activa en la comunidad, EBS no cuenta con un programa de voluntariado para servicios a la comunidad, tampoco contribuye a la formulación de políticas y al establecimiento, implementación, seguimiento y evaluación de programas de desarrollo.

En cuanto al desarrollo y acceso a la tecnología hasta hace poco el centro educativo inició con el proceso de hacer alianzas con organizaciones tales como universidades o laboratorios de



investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico, sin embargo todavía no está implementado en su totalidad.

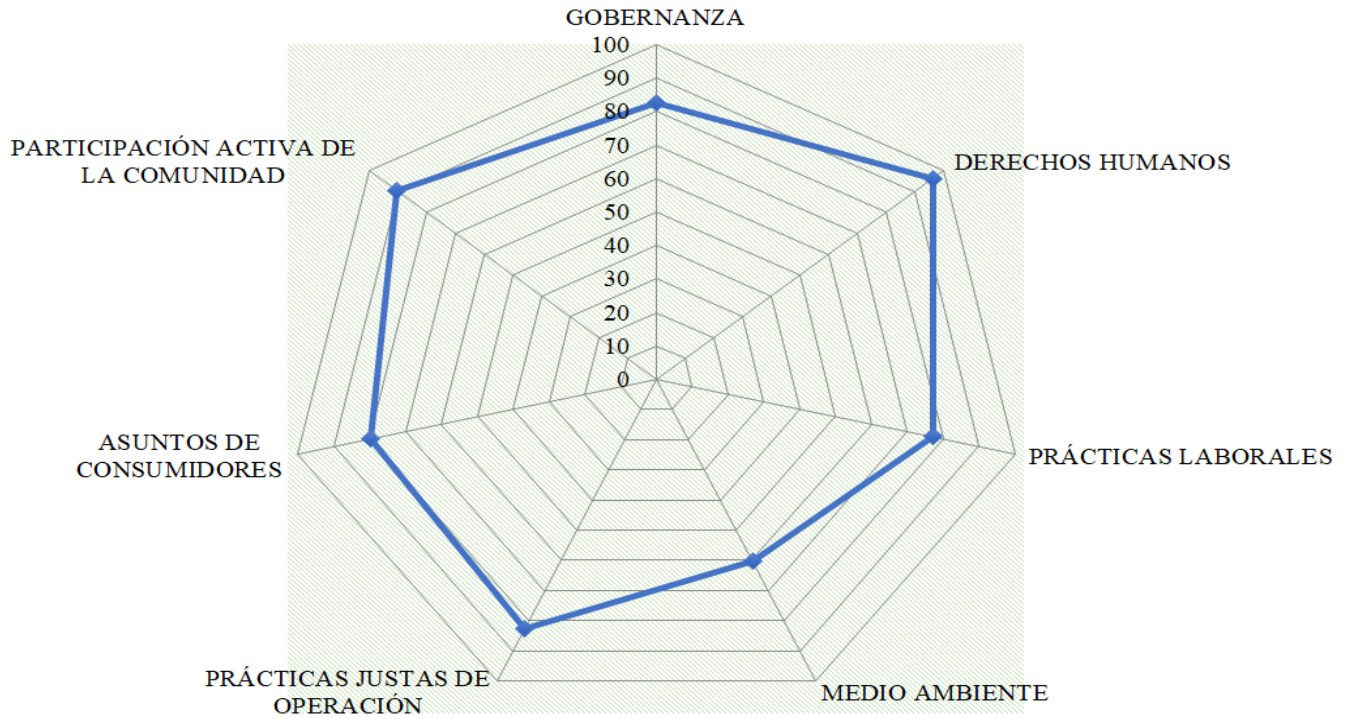
Otro aspecto importante que se debe considerar es crear iniciativas que estimulen la diversificación de la actividad económica existente en la comunidad.

#### 4.8 RESULTADO FINAL

En resumen el centro educativo EBS alcanza un promedio total de 81%, por lo cual tiene las bases para iniciar el proceso de obtener el sello de RSE que otorga FUNDAHRSE a las empresas socialmente responsables. Este sello se otorga a las empresas que demuestran cumplir con los requisitos establecidos para obtener el reconocimiento, que exigen el cumplimiento de un 80% en cada uno de los ejes de la RSE: Gobernanza, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente, Proveedores, Prácticas Justas de Operación, Asunto de consumidores y Participación Activa de la comunidad, tal y como se puede apreciar en la figura 11.

**Tabla 20. Prácticas de RSE en el centro educativo EBS**

MATERIAS FUNDAMENTALES	RESULTADO	NIVEL
Gobernanza	83	Muy bueno
Derechos Humanos	96	Excelente
Prácticas Laborales	77	Bueno
Medio Ambiente	60	Regular
Prácticas Justas de Operación	83	Muy bueno
Asuntos de consumidores	80	Muy bueno
Participación Activa de la comunidad	90	Excelente
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	



**Figura 11. Prácticas de RSE en el centro educativo EBS**

#### 4.9 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Los resultados indican que la hipótesis nula ( $H_0$ ) se acepta, ya que se obtuvo un 81% de promedio, los resultados se basan en las encuestas y en las tabulaciones que se aplicaron; haciendo uso de la estadística descriptiva.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

El presente capítulo muestra las conclusiones y recomendaciones basadas en los resultados de investigación realizada luego de analizar cada uno de las materias fundamentales que se relacionan con el problema de investigación. El propósito es concluir con respecto a las preguntas de investigación, objetivos generales y objetivos específicos establecidos al inicio de la investigación. A partir de las conclusiones se procede a realizar las recomendaciones a la alta gerencia del centro educativo EBS que servirán de pauta para incluir en su plan estratégico dentro de la empresa y será de mucho para lograr y mejorar sus objetivos.

### **5.1 CONCLUSIONES**

Como respuesta a las preguntas de investigación, objetivos e hipótesis se exponen a continuación las conclusiones del estudio:

- 1) Se concluye que el centro educativo EBS implementa en sus operaciones un porcentaje de 81%, con un nivel total para la empresa de “muy bueno” en sus prácticas de responsabilidad social empresarial, por lo cual se acepta la Hipótesis Nula. De acuerdo a las políticas de FUNDAHRSE el centro educativo EBS está apto para iniciar el proceso de afiliación.
- 2) Se concluye que el centro educativo EBS implementa las siete materias fundamentales según ISO 26000, dentro de las cuáles se deben mejorar las materias fundamentales de Prácticas laborales y Medio Ambiente que obtuvieron porcentajes por debajo del 80% deseado.
- 3) Se concluye que fomentar las buenas prácticas de RSE con apoyo de los actores o partes interesadas contribuye a generar una reputación social positiva de la organización, impulsa la toma de decisiones, aumenta el rendimiento económico y financiero, mejora la productividad y el rendimiento del equipo humano en el largo plazo.

- 4) Se concluye que el centro EBS tendrá una ventaja competitiva en relación a los demás centros educativos, ya que en el último año evaluado por FUNDAHRSE (2018), no hay ningún centro educativo en nivel medio que cuente con el sello de RSE.
- 5) Se puede concluir que EBS cuenta con las siguientes prácticas de responsabilidad social empresarial: apoyo de instituciones de beneficencia, colaboración a escuelas públicas con donaciones de libros y becas a colaboradores. Aunque obtuvieron el 80% no cuentan con un plan estratégico o un plan anual que garanticen la sostenibilidad de las buenas prácticas.

## 5.2 RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda a los directivos de EBS implementar dentro de su plan estratégico acciones de responsabilidad social que contribuyan al desarrollo sostenible, involucrando a todas las partes interesadas.
- 2) A los directivos del centro educativo EBS se recomienda tener un diálogo abierto para poder planificar sobre la importancia de la responsabilidad social empresarial así como lograr el bienestar social e identidad institucional.
- 3) Se recomienda a los líderes de EBS implementar las siguientes estrategias:
  - 3.1 Crear un código de ética que establezca las normas internas para mejorar el funcionamiento de la empresa.
  - 3.2 Crear una política de Gestión en donde se creen programas de educación ambiental dirigidos a colaboradores, clientes y comunidad.
  - 3.3 Realizar encuestas de clima organizacional en forma periódica (semestralmente), para identificar áreas de mejora y planes de acción.

3.4 Diseñar una política de salud y seguridad ocupacional para los colaboradores.

3.5 Realizar un programa de inducción para los nuevos colaboradores.

3.6 Organizar un programa de voluntariado estratégico en pro de la comunidad educativa.

- 4) A la alta dirección de EBS se le recomienda abocarse a FUNDAHRSE para recibir seminario de inducción de responsabilidad social empresarial y el uso de las herramientas para iniciar el proceso de obtención del sello RSE.
- 5) Propuesta de cronograma para implemetar la RSE en el centro Educativo EBS

A continuación se presenta una propuesta de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial para el centro educativo EBS:

**Tabla 21. Plan para la implementación de RSE en centro educativo EBS**

OBJETIVO RSE	SUB OBJETIVO	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	INDICADOR	SUB INDICADOR
Fomentar la Responsabilidad Social Empresarial en los altos mandos del centro educativo EBS.	Capacitar a la alta gerencia del centro EBS en RSE.	Gerencia	Afiliarse a FUNDAHRSE para recibir la capacitación de primeros pasos para PYMES.	Recibir seminario.	Asistencia de la alta dirección
Promover la Responsabilidad Social Empresarial en el personal administrativo, docente y de mantenimiento el EBS.	Capacitar al personal de EBS.	Gerencia y Recursos Humanos	Contratar a personas idóneas para que capaciten a todo el personal de EBS.	Realizar capacitaciones cada mes durante el año	Asistencia del 100% del personal.
Promover la Responsabilidad Social Empresarial en el personal.	Capacitar a proveedores de EBS.	Recursos Humanos	Capacitar a los proveedores de EBS.	Realizar capacitaciones una vez al año	Asistencia de proveedores más frecuentes.

**Continuación Tabla 21.**

Crear y promover una política ambiental.	Crear una política ambiental y divulgarla a todo el personal.	Gerencia y Recursos Humanos	Contratar a personas idóneas para que elaboren una política ambiental que se adapte a la organización.	Tener por escrito la política ambiental en un término de tres meses y divulgarla.	Asistencia del 100% del personal.
Promover un buen clima organizacional	Realizar una encuesta laboral que mida la satisfacción del personal, incluyendo factores como: crecimiento profesional, remuneración, jubilación, salud, discriminación, etc.	Gerencia y Recursos Humanos	Realizar encuestas de clima laboral.	Las encuestas deben ser realizadas semestralmente.	Aplicación de encuesta al 100% del personal.
Realizar campañas de salud	Realizar campañas de vacunación y prevención de enfermedades en los empleados	Recursos Humanos	Programar periódicamente campañas de salud.	Realizar cada 4 meses campañas de salud.	Asistencia del 100% del personal.
Crear un código de ética	Establecer las normas internas que mejoren el funcionamiento	Alta Gerencia, Direcciones, Recursos Humanos.	Crear y divulgar el código de ética.	Divulgarlo una vez al año a todo el personal y cada vez que se contrate personal.	Asistencia del 100% del personal.
Estructurar un programa de voluntariado.	Hacer equipos de trabajo entre el personal, para realizar voluntariado en la comunidad.	Recursos Humanos	Realizar visitas a escuelas públicas, visitas a hogar de niños, hogar de ancianos y llevarles víveres.	Realizar trimestralmente campañas de voluntariados.	Asistencia del 100% del personal.

## BIBLIOGRAFÍA

- Bertha, Medina Celis Laura Margarita Ramírez Chávez Javier Hernández Lozano Ana. (2016). Teorías sobre la Responsabilidad Social de la Empresa (RSE). Obtenido de ADassobrelaresponsabilidad.pdf
- Carnegie, A. (1889); The Gospel of Wealth, North American Review, CXLIX, 682-698.
- Carroll, A.B. Corporate Social Responsibility. Evolution of a Definitional Construct Bussines
- Carroll, A. B. (1979); A three-dimensional conceptual model of corporate.
- CEMEFI. (2019). Obtenido de Empresas que obtuvieron el distintivo ESR 2019: <https://www.cemefi.org/esr/index.php>
- CERES. (1997). Coalición De economías Medioambientales Responsables. Estados Unidos.
- Currículo Nacional Básico (2003).
- Deegan, C. (2009). FINANCIAL ACCOUNTING THEORY. MEXICO: MCGRAW-HILL.
- Economia48. (2009 de 2009). Obtenido de [www.economia48.com](http://www.economia48.com) <http://www.economia48.com/spa/d/empresa/empresa.htm>
- Educación, R. d. (2,003). Currículo Nacional Básico. Tegucigalpa, Honduras: Subsecretaría Técnico Pedagógica Dirección General de Currículo.
- FUNDAHRSE, 2004. <http://fundahrse.org/fundahrse/responsabilidad-social-empresarial>
- FUNDAHRSE. (2015). Manual de primeros pasos de la responsabilidad social empresarila en Honduras. San Pedro Sula, Cortés.
- FUNDAHRSE (2018). <http://fundahrse.org/>. Obtenido <http://fundahrse.org/servicios/metodologia-y-herramientas/>
- LA GACETA (2,019)
- García, Q. (05 de 2016 de 2016). ONG contra la pobreza en el mundo. Obtenido de <https://mansunides.org/es/rsc/responsabilidad-social-corporativa/definicion-rsc>
- García, R. F. (2009). Responsabilidad Social Corporativa. Cotelengo, San Vicente Alicante: Club Universitario.
- García, R. F. (2009). Responsabilidad Social Corporativa. Editorial Club Universitario.
- Hernández Sampieri, F. c. (2010). Metodología de Investigación. México: The McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2010)

Hernández Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, 2006

La Responsabilidad Social Empresarial . (2011.). En E. P. Antonio Vives, La Responsabilidad Social Empresarial en America Latina (págs. 65,75). New York Avenue, N.W.: Banco Interamericano de Desarrollo.

Manual de los Primeros Pasos. (2012). RSE. San Pedro Sula: Fundarse.

MEDIRSE. (2010). INDICADORES DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL PARA PYMES. HONDURAS: FUNDARSE.

Mirna Rivera (2007). <http://honduras.blogresponsable.com/2007/10/la-rse-en-honduras-por-qu-ahora.html>

Norma Internacional ISO 26000. (2010). ISO 26000 visión general del proyecto. Suiza: ISO Secretaría Central.

Norma Internacional ISO 26000. (s.f.). Norma ISO 26000. Estados Unidos.

Norma Iso 26000. (2010). Norma Internacional. EStados Unidos.

Nuñez, G. (2,003). Responsabilidad Social Corporativa. Santiago ,Chile: CEPAL.

Puerto Becerra, D. P. (2010). La globalización y el crecimiento empresarial. Pensamiento & Gestión.

Raufflet, E. (2012). Responsabilidad Social Empresarial. México : Pearson .

Rivera, M. I. (2007). Obtenido de La RSE en Honduras: Por qué ahora?: <http://honduras.blogresponsable.com/2007/10/la-rse-en-honduras-por-qu-ahora.html>

Ricardo Fernández García, 2011.<https://mansunides.org/es/rsc/responsabilidad-social-corporativa/definicion-rsc>

Romero, R. (2005). Marketing.

Rosamaria Cox y Robert Carlton, La evolución de la responsabilidad social de la empresa: un abordaje histórico, 2014 <https://www.revistaespacios.com/a14v35n05/14350409.html>

Rovira, M. (2002). El proceso de elaboración del informe medioambiental. Barcelona España.: Tesis doctoral del departamento de contabilidad de la división de ciencias jurídicas, económicas y sociales.

Schwarz, M. (2018). Rentabilidad Ética. <https://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/rentabilidad-etica-en-la-gestion-de-negocios>

Schwarz, M. (2018). Rentabilidad Ética . Gestión Y Negocios.



Banco Interamericano de Desarrollo "performance"; *Academy of Management Review*, 4,  
p. 497–505.

Tomás García Muñoz, *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación 2003*.

[http://www.univsantana.com/sociologia/El\\_Cuestionario.pdf](http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf)

Zavala, M. d. (2009). *Responsabilidad Social Universitaria*

Zavala, M. d. (2009). *Compromiso social*.

Zavala, M. d. (2009). *Programa RSU de Desarrollo Integral*

Zorrilla Arena & Torres Xammar (1992)

## **ANEXOS**

ANEXO 1. INSTRUMENTO INDICARSE, 2018.

MATERIA: GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN				
La gobernanza es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos. En lo que respecta a la RS, la gobernanza es quizá el pilar más importante, pues es a través de su toma de decisiones que una organización puede hacer posible un cambio hacia una conducta socialmente más responsable. La gobernanza es el instrumento imprescindible para que las organizaciones aborden el resto de las materias fundamentales.				
<b>Líder de materia: Comité RSE</b>				
<b>Fecha de llenado: 27/05/2019</b>				
<b>Asunto: 1.1 Visión general sobre la gobernanza de la organización</b>				
<b>Cuestionario: 1.1 Visión general sobre la gobernanza de la organización</b>				
Descripción	Si	En Proceso	No	No Aplica
1.1.1 ¿Cuenta con un sistema de gobernanza que permita supervisar y poner en práctica los principios de la Responsabilidad Social incorporándolos a la estrategia empresarial?			50	
1.1.2 ¿Su misión y visión cuenta con aspectos que incluyan la Responsabilidad Social?	100			
1.1.3 ¿Divulga el concepto de Responsabilidad Social en los siguientes niveles:	1.1.3.a. Junta Directiva?	100		
	1.1.3.b. Gerencia?	100		
	1.1.3.c. Ejecutivo?	100		
	1.1.3.d. Administrativo?	100		
	1.1.3.e. Operativo?	100		
1.1.4 ¿En su estructura organizacional cuenta con un comité, área o encargado de Responsabilidad Social a nivel gerencial?		600	50	0
<b>Asunto: 1.2 Principios y consideraciones</b>				
<b>Cuestionario: 1.2 Principios y consideraciones</b>				
Descripción	Si	En Proceso	No	No Aplica
1.2.1 ¿Incorpora en su cultura organizacional aspectos de Responsabilidad Social a todos los niveles?	100		0	
<b>Asunto: 1.3 Procesos y estructuras de la toma de decisiones</b>				
<b>Cuestionario: 1.3 Procesos y estructuras de la toma de decisiones</b>				
Descripción	Si	En Proceso	No	No Aplica
1.3.1 ¿Desarrolla estrategias, objetivos y metas que reflejen su compromiso hacia la Responsabilidad Social?			50	
1.3.2 ¿Cuenta con un sistema de incentivos asociados al desempeño en Responsabilidad Social:	1.3.2.a. económicos?	100		
	1.3.2.b. no económicos?	100		
1.3.3 ¿Promueve oportunidades para que los grupos minoritarios puedan ocupar cargos directivos (incluyendo mujeres y grupos raciales o étnicos)?	100			
Descripción	Si	En Proceso	No	No Aplica
1.9.1 ¿Esta comprometido formalmente con la normativa internacional de comportamiento en las siguientes situaciones:	1.9.1.a. cuando la ley nacional o su implementación no proporcionen las protecciones ambientales o sociales adecuadas?	100		
	1.9.1.b. países donde la ley nacional o su implementación entran en conflicto con la normativa internacional de comportamiento?	100		
	1.9.2.a. revisa la naturaleza de sus actividades en esa jurisdicción?	100		
1.9.2 ¿En situaciones en que la ley o su implementación entren en conflicto con la normativa internacional de comportamiento su empresa:	1.9.2.b. considera las oportunidades y canales legítimos para influir en las organizaciones o autoridades competentes para resolver cualquier conflicto?	100		
	1.9.2.c. evita ser cómplice en las actividades de otras organizaciones que no sean coherentes con la normativa internacional de comportamiento?	100		
		500	0	

<b>1.1 Indicador Visión general sobre la gobernanza de la organización</b>	650	=	81.25
	8		
<b>1.2 Indicador Principios y consideraciones</b>	100	=	100
	1		
<b>1.3 Indicador Procesos y estructuras de la toma de decisiones</b>	350	=	87.5
	4		
<b>1.4 Indicador Rendición de cuentas</b>	400	=	57.1429
	7		
<b>1.5 Indicador Transparencia</b>	700	=	46.6667
	15		
<b>1.6 Indicador Comportamiento ético</b>	850	=	70.8333
	12		
<b>1.7 Indicador Respeto a los intereses de las partes interesadas</b>	500	=	100
	5		
<b>1.8 Indicador Respeto al principio de legalidad</b>	300	=	100
	3		
<b>1.9 Indicador Respeto a la normativa internacional de comportam</b>	500	=	100
	5		

Gobernanza	
Indicadores	Resultados
Visión general sobre la gobernanza de la organización	81.25
Principios y consideraciones	100.00
Procesos y estructuras de la toma de decisiones	87.50
Rendición de cuentas	57.14

1.5.5 ¿Realiza regularmente auditorías ambientales:	1.5.5.b. externas?	700	0	0	
<b>Asunto: 1.6 Comportamiento ético</b>					
<b>Cuestionario: 1.6 Comportamiento ético</b>					
<b>Descripción</b>		<b>Si</b>	<b>En Proceso</b>	<b>No</b>	<b>No Aplica</b>
1.6.1 ¿Cuenta con un código de ética por escrito?			50		
1.6.2 ¿Incluye en el código de ética principios que toman en cuenta a sus partes interesadas y considera los temas de:	1.6.2.a. medio ambiente?		50		
	1.6.2.b. derechos humanos?		50		
	1.6.2.c. anti-corrupción?		50		
1.6.3 ¿Sus normas de comportamiento ético son coherentes con los principios de la Responsabilidad Social?					
1.6.4 ¿Implementa estrategias y mecanismos que promuevan el comportamiento ético en la toma de decisiones y sus interacciones con sus partes interesadas?		100			
1.6.5 ¿Comunica las normas de comportamiento ético a sus partes interesadas internas y externas, particularmente a aquellas que tienen la oportunidad de influir en sus valores, cultura, integridad, estrategia y/u operación?		100			
1.6.6 ¿Cuenta con una área, departamento o persona responsable de la implementación del código de ética?			50		
1.6.7 ¿Cuenta con mecanismos de supervisión y revisión periódica para dar seguimiento y reforzar el comportamiento ético?		100			
1.6.8 ¿Cuenta con mecanismos para denunciar violaciones al código de ética? (Asegurando que no haya temor a represalias)		100			
1.6.9 ¿Existe una revisión periódica participativa de su código de ética?		100			
1.6.10 ¿Aplica normas de comportamiento ético reconocidas internacionalmente al realizar investigaciones con seres humanos?		100			
		600	250		
<b>Asunto: 1.7 Respeto a los intereses de las partes interesadas</b>					
<b>Cuestionario: 1.7 Respeto a los intereses de las partes interesadas</b>					
<b>Descripción</b>		<b>Si</b>	<b>En Proceso</b>	<b>No</b>	<b>No Aplica</b>
1.7.1 ¿Identifica y mapea a sus partes interesadas?		100			
1.7.2 ¿Reconoce y respeta los derechos legales y los intereses de las partes interesadas? (Incluso cuando no tengan un rol formal en la gobernanza de la organización)		100			
1.7.3 ¿Atiende inquietudes manifestadas por las partes interesadas?		100			
1.7.4 ¿Evalúa el nivel de criticidad de las partes interesadas, tomando en cuenta su habilidad relativa para contactar, involucrarse e influir en la		100			
1.7.5 ¿Toma en cuenta la relación entre las inquietudes de sus partes interesadas, las expectativas de la sociedad, el desarrollo sostenible y los objetivos de la organización?		100			
por lo que deben tener un mapa de temas materiales para incluirlos en sus plan estratégico y llevarlos a cabo con las expectativas que tienen las partes interesadas.					
		500	0		
<b>Asunto: 1.8 Respeto al principio de legalidad</b>					
<b>Cuestionario: 1.8 Respeto al principio de legalidad</b>					
<b>Descripción</b>		<b>Si</b>	<b>En Proceso</b>	<b>No</b>	<b>No Aplica</b>
1.8.1 ¿Conoce y cumple las leyes y regulaciones aplicables a su actividad económica?		100			
1.8.2 ¿Cuenta con mecanismos para asegurar que sus relaciones y actividades cumplen con el marco legal previsto y aplicable de todas las jurisdicciones en		100			
1.8.3 ¿Revisa periódicamente su grado de cumplimiento respecto de las leyes y regulaciones que le aplican?		100			
		300	0		
<b>Asunto: 1.9 Respeto a la normativa internacional de comportamiento</b>					
<b>Cuestionario: 1.9 Respeto a la normativa internacional de comportamiento</b>					
<b>Descripción</b>		<b>Si</b>	<b>En Proceso</b>	<b>No</b>	<b>No Aplica</b>
<b>Asunto: 1.4 Rendición de cuentas</b>					
<b>Cuestionario: 1.4 Rendición de cuentas</b>					
<b>Descripción</b>		<b>Si</b>	<b>En Proceso</b>	<b>No</b>	<b>No Aplica</b>
1.4.1 ¿Cuenta con un sistema de medición y evaluación de los impactos de la empresa en lo:	1.4.1.a. social?		50		
	1.4.1.b. económico?	100			
	1.4.1.c. ambiental?			0	
1.4.2 Con respecto a la pregunta anterior, ¿Cuenta con un mecanismo de respuesta ante los impactos negativos identificados?			50		
1.4.3 ¿Rinde cuentas por los impactos de sus decisiones y actividades, especialmente las consecuencias negativas, en:	1.4.3.a. la sociedad?	100			
	1.4.3.b. la economía?	100			
	1.4.3.c. el medio ambiente?			0	
		300	100		
<b>Asunto: 1.5 Transparencia</b>					
<b>Cuestionario: 1.5 Transparencia</b>					
<b>Descripción</b>		<b>Si</b>	<b>En Proceso</b>	<b>No</b>	<b>No Aplica</b>
1.5.1 ¿Cuenta con mecanismos para garantizar la transparencia en sus decisiones y actividades? Exige que se proporcione información privilegiada o que pudiera producir incumplimientos de obligaciones legales, comerciales, de seguridad o de privacidad de las personas.		100			
1.5.2 Cuáles de los siguientes criterios de transparencia incorpora en su organización:	1.5.2.a. propósito, naturaleza y localización de sus actividades.	100			
	1.5.2.b. la identidad de quien controla la actividad de la organización.	100			
	1.5.2.c. la toma, implementación y revisión de decisiones. (Incluyendo la definición de roles, responsabilidades, formas de rendir cuentas y autoridades en diferentes funciones de la organización)	100			
	1.5.2.d. las normas y criterios de evaluación de su desempeño en Responsabilidad Social.			0	
	1.5.2.e. el reporte de su desempeño en asuntos pertinentes y significativos de Responsabilidad Social.			0	
	1.5.2.f. los orígenes y aplicación de sus recursos financieros.	100			
	1.5.2.g. los impactos conocidos y probables de sus decisiones y actividades en sus partes interesadas, la sociedad, la economía y el medio ambiente.			0	
1.5.2.h. los criterios y procedimientos utilizados para identificar, seleccionar e involucrarse con sus partes interesadas.			0		
1.5.3 ¿Realiza regularmente auditorías financieras:	1.5.3.a. internas?	100		0	
	1.5.3.b. externas?	100			
	1.5.4.a. internas?			0	
1.5.4 ¿Realiza regularmente auditorías sociales:	1.5.5.b. externas?			0	
	1.5.5.a. internas?			0	

**MATERIA: DERECHOS HUMANOS**

La ISO 26000 recomienda a las organizaciones que hagan un esfuerzo por conocer la normativa internacional sobre derechos humanos, incluyendo la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales. El compromiso con el respeto y la protección de los derechos humanos debe existir independientemente de la capacidad o disposición del Estado en el cual opera la organización para cumplir con sus propias obligaciones en materia de derechos humanos. La norma recomienda asegurarse de que la toma de decisiones y el desarrollo de actividades de una organización no tengan impactos negativos sobre los derechos humanos. Ello implica no solo garantizar su cumplimiento dentro de la organización y en sus relaciones con otros, sino también influir en el comportamiento de terceros para que satisfagan

**Líder de materia: Comité de RSE**

**Fecha de llenado: 24/05/2019**

**Asunto: 2.1 Debida diligencia**

**Cuestionario: 2.1 Debida diligencia**

Descripción	Si	En Proceso	No	No Aplica
2.1.1 ¿Tiene una política de Derechos Humanos, que incluya una manifestación expresa del compromiso de cumplir con la Declaración Universal de los Derechos Humanos?				0
NOTA ACLARATORIA: La empresa debe ser consciente de la universalidad de estos derechos, es decir, que son aplicables de forma indivisible en todos los países, culturas y situaciones.				
2.1.2 ¿Cuenta con mecanismos para evaluar la manera en que las actividades existentes y propuestas podrían afectar los Derechos Humanos?	100			
2.1.3 ¿Cuenta con mecanismos para integrar la política de Derechos Humanos en toda la organización?	100			
2.1.4 ¿En caso de identificar impactos negativos en sus decisiones y actividades, desarrolla acciones para remediarlos?	100			
	<b>300</b>	<b>0</b>		

**Asunto: 2.2 Situaciones de riesgo para los derechos humanos**

**Cuestionario: 2.2 Situaciones de riesgo para los derechos humanos**

Descripción	Si	En Proceso	No	No Aplica
2.2.1 ¿Evalúa los riesgos asociados y consecuencias potenciales de sus acciones en materia de Derechos Humanos, cuando se esta en circunstancias de riesgo, como por ejemplo::				
sistema democrático o judicial, ausencia de derechos políticos o civiles?	100			
2.2.1.b. en situaciones de pobreza, sequía, problemas de salud extremos o desastres naturales?	100			
2.2.1.c. cuando exista una participación en actividades extractivas u otras actividades que podrían afectar de manera significativa recursos naturales, tales como el agua, los bosques o la atmósfera, o perjudicar a las comunidades?	100			
2.2.1.d. cuando existe proximidad de las operaciones a comunidades de pueblos indígenas?				x
2.2.1.e. si se involucra en actividades que pueden afectar o involucrar niños y niñas?	100			
2.2.1.f. cuando existe una cultura de corrupción?				0
2.2.2 ¿Contribuye a promover y defender el cumplimiento de los Derechos Humanos?	100			
	<b>500</b>	<b>0</b>		

**Asunto: 2.3 Evitar la complicidad**

**Cuestionario: 2.3 Evitar la complicidad**

Descripción	Si	En Proceso	No	No Aplica
2.3.1 ¿Verifica que sus medidas de seguridad respetan los Derechos Humanos y son coherentes con la normativa nacional e internacional?	100			
2.3.2 ¿Capacita a su personal de seguridad (empleado, contratado o subcontratado), en el respeto a los Derechos Humanos?	100			
2.3.3 ¿Trata e investiga con prontitud las quejas sobre los procedimientos o el personal de seguridad?	100			
2.3.4 ¿Evita proporcionar bienes o servicios a una entidad que los utilice para cometer abusos de los Derechos Humanos?	100			
2.3.5 ¿Evita establecer alianzas formales o informales, o relaciones contractuales con contrapartes que cometan abusos de los Derechos Humanos?	100			
2.3.6 ¿Cuenta con un mecanismo para obtener información sobre las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios que adquiere?	100			

NOTA ACLARATORIA: a no ser que se hayan llevado a cabo de conformidad con la ley nacional y la normativa internacional, lo que incluye la consideración de todas las soluciones alternativas y asegurarse de que las partes afectadas reciban la compensación adecuada.

	<b>600</b>	<b>0</b>		
--	------------	----------	--	--

**Asunto: 2.4 Resolución de reclamaciones**

**Cuestionario: 2.4 Resolución de reclamaciones**

Descripción	Si	En Proceso	No	No Aplica

2.4.1 ¿Tiene mecanismos para que las partes interesadas denuncien abusos contra sus Derechos Humanos?		100			
2.4.2 ¿Cuenta con mecanismos de resolución de reclamaciones para sus partes interesadas?		100			
2.4.3 Los mecanismos se caracterizan por ser:	2.4.3.a. Legítimos: garantía de que ninguna de las partes involucradas interfiere con la gestión del proceso?	100			
	2.4.3.b. Adecuada a las partes agraviadas que pudieran encontrarse con barreras de acceso como el idioma, analfabetismo, falta de conocimiento o financiamiento, distancia, discapacidad o miedo a represalias?	100			
	2.4.3.c. Predecibles: procedimientos claros y conocidos para cada etapa, incluyendo el seguimiento?	100			
	2.4.3.d. Equitativos: con facilidad de acceso a información, asesoramiento y conocimiento necesarios para un proceso de resolución de reclamaciones justo?	100			
	2.4.3.e. Compatibles con los Derechos: que los resultados y las reparaciones sean acordes con las normas de Derechos Humanos reconocidas internacionalmente?	100			
		700	0		
<b>Asunto: 2.5 Discriminación y grupos vulnerables</b>					
<b>Cuestionario: 2.5 Discriminación y grupos vulnerables</b>					
<b>Descripción</b>		<b>Si</b>	<b>En Proceso</b>	<b>No</b>	<b>No Aplica</b>
2.5.1 ¿Cuenta con mecanismos para asegurar la no discriminación a sus partes interesadas?		100			
2.5.2 ¿Cuenta con un mecanismo para facilitar a los miembros de grupos vulnerables la toma de conciencia sobre sus derechos?		100			
2.5.3 ¿Se compromete formalmente a asegurar el respeto por los derechos de los siguientes grupos vulnerables:	2.5.3.a. mujeres y niñas: procurará su trato igualitario en las esferas económica, social, política?	100			
	2.5.3.b. personas con discapacidad: garantizar su dignidad, autonomía y plena participación y facilitar la accesibilidad de sus instalaciones?	100			
	2.5.3.c. niños y niñas: respetar y considerar los principios de la Convención sobre los Derechos del Niño?	100			
	2.5.3.d. pueblos indígenas: reconocer y respetar el principio de no-discriminación y sus derechos colectivos cuando lleve a cabo sus decisiones o actividades?				
2.5.4 ¿Examina si en sus operaciones y las operaciones de otras partes dentro de su esfera de influencia, existe discriminación directa o indirecta en el acceso a agua y recursos, mantenimiento y disfrute de sus costumbres, cultura, idioma y conocimiento tradicional, no discriminación y la gestión de su propiedad intelectual y cultural.					x
2.5.5 En caso de existir discriminación, ¿Insta a las partes involucradas a prevenirla? (Si prevalece la práctica discriminatoria, se recomienda reconsiderar la relación con la parte interesada).		100			
2.5.6 En caso que aplique, ¿Desarrolla iniciativas que contribuyan a compensar la discriminación o el legado de discriminaciones pasadas?		100			
2.5.7 Apoya los esfuerzos dirigidos a aumentar el acceso a la educación, infraestructura o servicios sociales de grupos a los que se les ha negado un acceso total?		100			
2.5.8 ¿Cuenta con políticas para prevenir que sus colaboradores se involucren en la explotación sexual de los niños y en cualquier otro tipo de explotación de los mismos?		100			
		900	0		
<b>Asunto: 2.6 Derechos civiles y políticos</b>					
<b>Cuestionario: 2.6 Derechos civiles y políticos</b>					
<b>Descripción</b>		<b>Si</b>	<b>En Proceso</b>	<b>No</b>	<b>No Aplica</b>
2.6.1 ¿En su política de derechos humanos, respeta todos los derechos civiles y políticos de todos los individuos?		100			
2.6.2 Promueve el respeto por:	2.6.2.a. el respeto por la vida de las personas?	100			
	2.6.2.b. la libertad de opinión y expresión?	100			
	2.6.2.c. la libertad de reunión pacífica y asociación?				x
	2.6.2.d. la libertad para buscar, recibir e impartir información e ideas, a través de cualquier medio, sin importar las fronteras nacionales?	100			
	2.6.2.e. el derecho a tener una propiedad, ya sea de forma individual o en asociación con otros, y la libertad para no ser privado de la propiedad arbitrariamente?	100			
	2.6.2.f. el acceso a un proceso adecuado y el derecho a una audiencia justa antes de que se tomen medidas disciplinarias internas? (toda medida disciplinaria debería ser proporcional y no debería incluir castigo físico, ni trato inhumano o degradante).	100			
		600	0		
<b>Asunto: 2.7 Derechos económicos, sociales y culturales</b>					
<b>Cuestionario: 2.7 Derechos económicos, sociales y culturales</b>					
<b>Descripción</b>		<b>Si</b>	<b>En Proceso</b>	<b>No</b>	<b>No Aplica</b>
2.7.1 ¿En su política de Derechos Humanos reconoce y respeta los derechos económicos, sociales y culturales?		100			
2.7.2 Ejercita la debida diligencia, con el fin de asegurarse de que no se involucra en actividades que vulneren el disfrute de los derechos económicos, sociales y culturales, como por ejemplo:	2.7.2.a. educación.	100			
	2.7.2.b. trabajo.	100			
	2.7.2.c. libertad de asociación.				x
	2.7.2.d. salud.	100			
	2.7.2.e. alimentación.	100			
	2.7.2.f. seguridad social.	100			
2.7.3 Promueve esfuerzos con otras organizaciones e instituciones gubernamentales que apoyen el respeto a derechos económicos, sociales y culturales?		100			
2.7.4 ¿Adapta bienes y servicios a la capacidad de compra de la base de la pirámide?					x
		700	0		
<b>Asunto: 2.8 Principios y derechos fundamentales en el trabajo</b>					
<b>Cuestionario: 2.8 Principios y derechos fundamentales en el trabajo</b>					
<b>Descripción</b>		<b>Si</b>	<b>En Proceso</b>	<b>No</b>	<b>No Aplica</b>

	2.8.1.a. libertad de asociación y negociación colectiva?			x	
	obligatorio?	100			
	2.8.1.c. abolición eficaz del trabajo infantil?	100			
2.8.1	¿Cuenta con mecanismos para abordar los siguientes principios y derechos fundamentales en el trabajo?	2.8.1.d. la eliminación de la discriminación en relación con el empleo y la ocupación?	100		
2.8.2	En caso de contar con un convenio colectivo, ¿Incluye disposiciones para la resolución de controversias y proporciona la información necesaria para las negociaciones significativas a los representantes de los trabajadores?				x
2.8.3	¿Cuenta con instalaciones adecuadas que permitan a los colaboradores realizar su trabajo de manera eficaz y desempeñar su rol sin	100			
2.8.4	¿Cuenta con mecanismos para evitar cualquier tipo de maltrato físico, psicológico o trabajo forzado al interior de la empresa? (incluye: acoso, hostigamiento, abuso sexual y/o prácticas disciplinarias indebidas).	100			
NOTA ACLARATORIA: Los mecanismos anteriores incluyen contar con un sistema de denuncias; puede incluirse en el sistema de denuncias de violaciones al código de ética.					
2.8.5	¿Evita implicarse en el trabajo forzoso de personas privadas de libertad o beneficiarse de ellos; a menos que estas personas hayan sido				x
2.8.6	¿Evita emplear el trabajo de personas privadas de libertad, salvo que estas se desempeñen de manera voluntaria y que evidencien condiciones de empleo justas y decentes?				x
2.8.7	¿Cuenta con un mecanismo que evalúe el impacto de sus políticas y actividades en la promoción de la igualdad de oportunidades y la no-discriminación?	100			
2.8.8	¿Toma acciones positivas para proporcionar protección y permitir el ascenso de grupos vulnerables?	100			
2.8.9	¿Establece puestos de trabajo para personas con discapacidad, con el objetivo de ayudarlos a ganarse la vida bajo condiciones	100			
2.8.10	¿Establece y participa en programas que aborden asuntos, tales como la promoción del trabajo para jóvenes y mayores?		50		
2.8.11	¿Respeto la igualdad de oportunidades laborales para las mujeres?	100			
2.8.12	En caso de que exista trabajo infantil en sus operaciones o en su esfera de influencia, se asegura de que los niños sean retirados del trabajo?				x
2.8.13	Cuando aplique, ¿Ayuda a los niños que han sido retirados de los lugares de trabajo y a sus familias, a acceder a servicios adecuados y				
2.8.13	alternativas viables para asegurarse de que no terminen en una situación similar o peor, ya sea trabajando en otro lugar o siendo				x
2.8.14	Cuando aplique, ¿Coopera con otras organizaciones y con las agencias gubernamentales para liberar a los niños del trabajo y permitirles incorporarse a una educación libre, a tiempo completo y de calidad?				x
		900	50		

<b>2.1 Indicador debida diligencia</b>	300	=	75
	4		
<b>humanos</b>	500	=	100
	5		
<b>2.3 Indicador Evitar la complicidad</b>	600	=	100.0
	6		
<b>2.4 Indicador Resolución de reclamaciones</b>	700	=	100.0
	7		
<b>2.5 Indicador Discriminación y grupos vulnerables</b>	900	=	100.0
	9		
<b>2.6 Indicador Derechos civiles y políticos</b>	600	=	100.0
	6		
<b>2.7 Indicador Derechos económicos, sociales y culturales</b>	700	=	100.0
	7		
<b>2.8 Indicador Principios y derechos fundamentales en el trabajo</b>	950	=	95.0
	10		

## MATERIA: PRÁCTICAS LABORALES

Las prácticas laborales de una organización son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados. Las políticas incluyen, por ejemplo: reclutamiento, formación y desarrollo, salud, seguridad, procedimientos disciplinarios, promoción, jornada laboral, remuneración, etc. Las prácticas laborales son un eje fundamental desde el cual una organización puede influir en el contexto social. Por ello, se trata de que la empresa maximice su contribución a la sociedad a través de unas prácticas laborales adecuadas como, por ejemplo, la creación de empleo, el respeto de la jornada laboral y el pago de un salario justo. Estas políticas y prácticas se recogen en las normas laborales internacionales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), **en concreto, en la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento.**

**Líder de materia: Comité de RSE**

**Fecha de llenado: 24/05/2019**

**Asunto: 3.1 Trabajo y relaciones laborales**

**Cuestionario: 3.1 Trabajo y relaciones laborales**

Descripción	Si	En Proceso	No	No Aplica	
3.1.1 ¿Cuenta con reglamento interno de trabajo?	100				
3.1.2 ¿Establece contratos de trabajo por escrito con sus colaboradores?	100				
3.1.3 ¿Posee una política que asegure que todos sus colaboradores sean reconocidos legalmente como empleados y/o como trabajadores autónomos? (Ej. Identificaciones, registros, expedientes)	100				
3.1.4 ¿Tiene una política de trabajo/laboral/ de RR.HH. que evita disfrazar relaciones con sus colaboradores que serían reconocidas como relaciones laborales bajo la ley?	100				
3.1.5 ¿Planifica las necesidades de reclutamiento de personal, evitando el empleo de colaboradores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal? (Excepto cuando la naturaleza del trabajo sea realmente de corto plazo o por temporada)	100				
3.1.6 ¿Proporciona aviso razonable e información oportuna a los colaboradores y demás partes interesadas, cuando se plantean cambios en sus operaciones? (Entre ellos cierres de operaciones que afectan el empleo)	100				
3.1.7 ¿Promueve tomar decisiones en conjunto con los representantes de colaboradores (si existiesen) para mitigar al máximo los impactos negativos cuando se plantean cambios en sus operaciones?	100				
3.1.8 ¿El proceso de selección para ocupar cargos directivos, está exento de prácticas discriminatorias?	100				
3.1.9 ¿Cuenta con mecanismos de empleo que estén libres de discriminación por razón de raza, color, género, religión, nacionalidad, origen social, opinión política, edad, discapacidad, estado civil, situación familiar, el estado de salud?	100				
3.1.10 ¿Tiene mecanismos para evitar o eliminar cualquier práctica arbitraria o discriminatoria de despido?	100				
3.1.11 ¿Protege la privacidad y los datos de carácter personal de los colaboradores?	100				
3.1.12 ¿Se asegura que la contratación y sub-contratación del personal se hace sólo a organizaciones legalmente reconocidas? NOTA ACLARATORIA: Una organización debería usar únicamente aquellos intermediarios laborales que estén reconocidos legalmente y, donde haya otros acuerdos para el desempeño del trabajo, conceder derechos legales para aquellos que realicen esta actividad.	100				
3.1.13 ¿La empresa asume su responsabilidad indirecta (corresponsabilidad) como empleador y asegura que el personal sub-contratado posee condiciones laborales decentes?	100				
NOTA ACLARATORIA: Los trabajadores a domicilio no deberían ser tratados de peor manera que el resto de asalariados.					
3.1.14 ¿Realiza encuestas de clima organizacional o laboral de forma periódica?		50			
3.1.15 ¿En su medición de clima organizacional incluye los siguientes aspectos:	3.1.15.a. posibilidad de desarrollo personal?	100			
	3.1.15.b. otorgar premios y reconocimientos?	100			
	3.1.15.c. trabajo en equipo y colaboración?	100			
	3.1.15.d. estabilidad laboral?	100			
	3.1.15.e. balance entre tiempo de trabajo y tiempo libre (trabajo-familia)?			0	
	3.1.15.f. ambiente laboral?	100			
	3.1.15.g. relación supervisor-colaborador?	100			
3.1.16 ¿La empresa se asegura de no beneficiarse de prácticas laborales injustas, explotadoras o abusivas de sus socios, proveedores o sub-contratistas, incluidos sus colaboradores a domicilio? NOTA ACLARATORIA: Una organización debería realizar esfuerzos razonables para motivar a las organizaciones en su esfera de influencia para que sigan prácticas laborales responsables, reconociendo que a un alto nivel de influencia probablemente le corresponde un alto nivel de responsabilidad de ejercer esa	100				
3.1.18 ¿Cuenta con mecanismos para conocer e implementar sugerencias, iniciativas u opiniones de los colaboradores?		50			
3.1.19 ¿Ofrece flexibilidad de horario para asuntos particulares de sus colaboradores? (eventos de los hijos, emergencias, estudios, etc.)	100				
	<b>2100</b>	<b>100</b>			

**Asunto: 3.2 Condiciones de trabajo y protección social**

**Cuestionario: 3.2 Condiciones de trabajo y protección social**

Descripción	Si	En Proceso	No	No Aplica
3.2.1 ¿Se asegura que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que son coherentes con las normas laborales?	100			
3.2.2 ¿Respeto las disposiciones establecidas en los instrumentos legalmente obligatorios, tales como convenios colectivos, en caso de que existan? NOTA ACLARATORIA: Como las establecidas por la Organización Internacional del Trabajo.				x
3.2.3 ¿Asegura brindar condiciones de trabajo decentes y que cumplan con lo establecido por la ley, en relación a:	3.2.3.a. salarios?	100		
	3.2.3.b. horas de trabajo ordinario?	100		
	3.2.3.c. horas de trabajo extraordinario?	100		
	3.2.3.d. descanso semanal?	100		
	3.2.3.e. vacaciones y permisos?	100		
	3.2.3.f. salud y seguridad?	100		
	3.2.3.g. protección de la maternidad?	100		
	3.2.3.h. equilibrio entre la vida familiar y laboral	100		
3.2.4 ¿Proporciona a sus colaboradores un horario laboral razonable, bajas por paternidad y en la medida de lo posible guarderías u otras instalaciones para conseguir una adecuada conciliación entre la vida familiar y laboral?	100			
3.2.5 ¿Proporciona un pago equitativo con base en el valor del trabajo en relación al mercado?	100			
NOTA ACLARATORIA: Una organización debería pagar salarios que, al menos, fueran adecuados a las necesidades de los trabajadores y sus familias. Al hacerlo, debería tomar en cuenta el nivel general de salarios existente en el país, el costo de vida, los beneficios de la seguridad social y los niveles de vida relativos de otros grupos sociales. Debería considerarse factores económicos, incluyendo las exigencias de desarrollo económico, los niveles de				

productividad y la conveniencia de conseguir y mantener un alto nivel de empleo.					
3.2.6	¿Cumple con el pago de todas las prestaciones laborales contempladas en la ley?	100			
3.2.7	¿Asegura que los salarios sean afectos únicamente a restricción y deducciones permitidas por la ley?	100			
3.2.8	¿Realiza el pago directamente a sus colaboradores?	100			
3.2.9	¿Se compromete formalmente a proporcionar las herramientas y equipo necesarios para desarrollar su trabajo?	100			
3.2.10	¿Toma en consideración aspectos como intereses, seguridad o riesgos de sus colaboradores al momento de regular o planificar las horas?	100			
		1600	0		
<b>Asunto: 3.3 Diálogo social</b>					
<b>Cuestionario: 3.3 Diálogo social</b>					
<b>Descripción</b>		<b>Si</b>	<b>En Proceso</b>	<b>No</b>	<b>No Aplica</b>
3.3.1 Con base en los sistemas o tratados nacionales, ¿posee mecanismos para comunicación y negociación colectiva con sus colaboradores o los					x
3.3.2 ¿Respeto el derecho de los colaboradores de formar sus propias organizaciones o unirse a ellas, reconociendo la importancia que tienen las					x
NOTA ACLARATORIA: Ejemplo de acciones coercitivas o discriminatorias son: despidos o marginación, a través de represalias o llevando a cabo alguna amenaza directa o indirecta que cree un ambiente de intimidación o miedo.					
3.3.3 ¿Proporciona aviso razonable a las autoridades gubernamentales competentes y a los representantes de los colaboradores, cuando los cambios en las operaciones puedan producir impactos negativos en el empleo?		100			
3.3.4 ¿Proporciona a los representantes de los colaboradores acceso a:	3.3.4.a. comunicación con los tomadores de decisiones?	100			
	3.3.4.b. conocer los lugares de trabajo e instalaciones de toda la empresa?	100			
	3.3.4.c. colaboradores a los que representan?	100			
	3.3.4.d. conocer la información de planificación estratégica de la empresa?			0	
	3.3.4.e. conocer la información financiera de la empresa?			0	
3.3.5 ¿Se abstiene de presionar a los gobiernos para restringir el ejercicio de los derechos, internacionalmente reconocidos de libertad de asociación y					x
NOTA ACLARATORIA: Por ejemplo, las organizaciones deberían evitar ubicar una filial o el aprovisionamiento de empresas en zonas industriales en las que la libertad de asociación esté restringida o prohibida, incluso aunque la regulación nacional reconozca ese derecho y deberían abstenerse de participar en esquemas de incentivo basados en dichas restricciones.					
3.3.6 ¿Considera su participación en organizaciones de empleadores, cuando sea adecuada, como medio para crear oportunidades para el diálogo social y ampliar su manifestación de la Responsabilidad Social por medio de dichos canales?					x
		400	0		
<b>Asunto: 3.4 Salud y seguridad ocupacional</b>					
<b>Cuestionario: 3.4 Salud y seguridad ocupacional</b>					
<b>Descripción</b>		<b>Si</b>	<b>En Proceso</b>	<b>No</b>	<b>No Aplica</b>
3.4.1 ¿Desarrolla, implementa y mantiene una política de salud y seguridad ocupacional?				0	
3.4.2 ¿Implementa los principios de gestión de la salud y la seguridad?			50		
NOTA ACLARATORIA: Esto incluye la jerarquía de controles: eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos, procedimientos laborales y equipos de protección personal.					
3.4.3 ¿Analiza y controla los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades?		100			
3.4.4 ¿Tiene mecanismos para exigir a los colaboradores cumplir con las prácticas y procesos de seguridad en todo momento?		100			
3.4.5 ¿Incluye en su programa de capacitación los temas de:	3.4.5.a. salud?	100			
	3.4.5.b. higiene?	100			
	3.4.5.c. seguridad ocupacional?	100			
3.4.6 Cuando aplique, ¿Proporciona el equipo de seguridad necesario a los colaboradores incluyendo capacitación para su adecuado uso?				0	
3.4.7 ¿Registra e investiga todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos?		100			
3.4.8 ¿Realiza un estudio de riesgos de salud y seguridad ocupacional específico para sus colaboradores con base en el puesto, tareas asignadas,				0	
3.4.9 ¿Proporciona protección equitativa en salud y seguridad a colaboradores tanto de tiempo completo, parcial y temporales, como a los colaboradores sub-		100			
contratados?					
3.4.10 ¿Posee planes de contingencia y señalización adecuados en todas sus instalaciones?		100			
3.4.11 ¿Tiene mecanismos para eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen o provocan estrés y enfermedades?				0	
3.4.12 ¿Su política de salud y seguridad ocupacional indica otorgar el equipo adecuado sin costo al colaborador?		100			
3.4.13 ¿Reconoce y respeta los derechos de los colaboradores a:	3.4.13.a. obtener información completa y precisa, en el momento oportuno, concierne a los riesgos de salud y seguridad y de las mejores prácticas empleadas para hacer frente a esos riesgos?			0	
	3.4.13.b. consultar y ser consultado, libremente, acerca de todos los aspectos de salud y seguridad relacionados con su trabajo?	100			
	3.4.13.c. rechazar un trabajo sobre el que razonablemente pueda pensarse que representa un peligro inminente o serio para su vida o salud o para la vida y la salud de otros?	100			
	3.4.13.d. buscar asesoramiento externo de organizaciones de colaboradores y de empleadores, así como de otras que tengan conocimiento del tema?	100			
	3.4.13.e. informar a las autoridades competentes sobre asuntos de salud y seguridad?	100			
	3.4.13.f. participar en decisiones y actividades relacionadas con la salud y la seguridad, incluyendo la investigación de incidentes y accidentes?	100			
	3.4.13.g. estar libre de amenazas o represalias por sugerir cualquiera de las acciones mencionadas?	100			
		1500	50	0	
<b>Asunto: 3.5 Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo</b>					
<b>Cuestionario: 3.5 Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo</b>					
<b>Descripción</b>		<b>Si</b>	<b>En Proceso</b>	<b>No</b>	<b>No Aplica</b>
3.5.1 ¿Posee un programa formal de inducción para los nuevos colaboradores?				0	
3.5.2 ¿Proporciona en forma equitativa y no discriminatoria, a los colaboradores en todas las etapas de su experiencia laboral:	3.5.2.a. acceso al desarrollo de competencias?	100			
	3.5.2.b. programas de formación?	100			
	3.5.2.c. programas de aprendizaje práctico?	100			
	3.5.2.d. oportunidades para la promoción profesional?	100			
3.5.3 ¿Cuenta con un mecanismo que contemple que al existir una nueva plaza y/o una vacante, la primera opción es el reclutamiento interno?		100			
3.5.4 ¿Cuenta con un programa estructurado de rotación de puestos de trabajo para el colaborador de la empresa?			50		
3.5.5 ¿Posee un programa de evaluación del desempeño de los colaboradores? (Se debe considerar la retroalimentación en ambas vías a todo nivel de la		100			
3.5.6 ¿Estimula y recompensa a los colaboradores cuyos aportes contribuyen a mejorar su propio desempeño y el de la organización:	3.5.6.a. bonos por productividad?			0	
	3.5.6.b. porcentaje de participación en las utilidades?				x
	3.5.6.c. incentivos no monetarios?	100			
3.5.7 ¿Existen programas de desarrollo personal para los colaboradores? (Ej. Tratamiento de adicciones, balance entre vida familiar y laboral, ciudadanía				0	
3.5.8 ¿Existen programas de co-responsabilidad, que provean oportunidades de educación a los familiares de sus colaboradores?		100			
3.5.9 En caso de tener colaboradores con estudios primarios, secundarios y superiores inconclusos, ¿los ayuda a que concluyan sus estudios dándoles				0	
3.5.10 ¿Cuenta con un programa de detección de necesidades de capacitación?		100			
3.5.11 Con respecto a la promoción de la capacitación y/o educación formal del colaborador, ¿posee:	3.5.11.a. programas de co-financiamiento?		50		
	3.5.11.b. programas de financiamiento completo?			0	
3.5.12 ¿Establece programas que promuevan la salud y el bienestar para todos los niveles? (Ej. Programas de recreación, cultura y deporte)		100			
3.5.13 ¿Ofrece información básica y orienta a sus colaboradores con respecto a los trámites administrativos para solicitar su jubilación?		100			
3.5.14 ¿Existe un programa de beneficios adicionales a la ley para la jubilación de los colaboradores?		100			
3.5.15 ¿Asegura que, cuando sea necesario, los colaboradores que hayan sido despedidos reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, formación y				0	
3.5.16 ¿Cuenta con un programa de voluntariado estratégico en la organización?				0	
3.5.17 ¿Crea oportunidades y estimula a sus colaboradores para que actúen como voluntarios en los servicios a la comunidad? (se reconoce formalmente por				0	
3.5.18 ¿Desarrolla destrezas profesionales en sus colaboradores por medio de trabajos voluntarios?				0	



3.5.18 ¿Desarrolla destrezas profesionales en sus colaboradores por medio de trabajos voluntarios?	1200	100	0	0
<b>3.1 Indicador Trabajo y relaciones laborales</b>	2200	=	91.7	
	24			
<b>3.2 Indicador Condiciones de trabajo y protección social</b>	1600	=	100.0	
	16			
<b>3.3 Indicador Diálogo social</b>	400	=	66.7	
	6			
<b>3.4 Indicador Salud y seguridad ocupacional</b>	1550	=	73.8	
	21			
<b>3.5 Indicador Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo</b>	1300	=	54.2	
	24			

Prácticas Laborales	
Indicadores	Resultados
Trabajo y relaciones laborales	91.67
Condiciones de trabajo y protección social	100.00
Diálogo social	66.67
Salud y seguridad ocupacional	73.81
Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	54.17
<b>TOTAL</b>	<b>386.31</b>
<b>Promedio</b>	<b>77.26</b>

Resultado de materia Prácticas Laborales

Bueno

MATERIA: MEDIO AMBIENTE				
En el desarrollo de sus actividades cotidianas, es inevitable que cualquier organización genere impactos en su entorno medioambiental. La utilización de los recursos, la localización física y la producción de residuos y agentes contaminantes, son factores que afectan la estabilidad de los ecosistemas. La ISO 26000 aconseja adoptar un enfoque holístico para abordar el tema del medio ambiente que, además de reconocer la importancia de los factores económicos, sociales, de salubridad y ambientales que se derivan de sus acciones, tenga en cuenta la ineludible interrelación que existe entre ellos. Al igual que en el resto de materias fundamentales, la empresa debe incorporar una serie de principios para llevar a cabo una adecuada gestión en materia medioambiental y que son: la responsabilidad medioambiental (asumir las consecuencias de sus actos), el enfoque precautorio (no desarrollar actividades si no se sabe con certeza qué impactos puede acarrear en el medio ambiente o en la salud), la gestión de riesgos (minimizar posibles impactos negativos) y la aplicación del principio "quien contamina paga" (asumir el costo de la contaminación generada por sus actividades).				
<b>Líder de materia: Comité de RSE</b>				
<b>Fecha de llenado: 27/05/2019</b>				
<b>Asunto: 4.1 Prevención de la contaminación</b>				
<b>Cuestionario: 4.1 Prevención de la contaminación</b>				
Descripción	SI	En Proceso	No	No Aplica
4.1.1 ¿Cuenta con un mecanismo para conocer y cumplir las leyes nacionales e internacionales que apliquen a su sector?				0
4.1.2 ¿Cuenta con una política de gestión ambiental?				0
4.1.3 ¿Cuenta con un mecanismo para la identificación de los impactos ambientales de sus decisiones y actividades?				0
4.1.4 ¿Tiene mecanismos para identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades, productos y/o servicios?				0
4.1.5 ¿Mide, registra e informa acerca de sus fuentes de contaminación significativas?				0
NOTA ACLARATORIA: La significancia debe ser determinada por cada empresa, utilizando parámetros establecidos por la misma organización, se puede utilizar como referencia las Normas ISO 26000 y 14001.				
4.1.6 ¿Implementa medidas para la prevención de la contaminación y residuos?				0
4.1.7 Las medidas contemplan:	4.1.7.a. utilizar la jerarquía de gestión de residuos.			0
	4.1.7.b. garantizar la adecuada gestión de la contaminación y residuos inevitables.			0
4.1.8 a. colaboradores?	4.1.8.a. colaboradores?			0
	4.1.8.b. clientes?			0
	4.1.8.c. proveedores?			0
	4.1.8.d. familias de colaboradores?			0
	4.1.8.e. comunidad inmediata?			0
	4.1.8.f. otras partes interesadas?			
4.1.9 ¿Dentro de su planificación ambiental, considera involucrarse con las comunidades locales en relación a sus emisiones contaminantes y residuos (reales y potenciales)?		100		0

4.1.10 ¿Tiene alianzas estratégicas con otras organizaciones con el fin de generar proyectos de impacto ambiental positivo?			50	0	
4.1.11 ¿Cuenta con mecanismos para reducir progresivamente la contaminación directa e indirecta, a través del desarrollo y promoción de productos y servicios más amigables con el medio ambiente?		100		0	
4.1.12 ¿Cuenta con mecanismos para evitar, particularmente en cámaras y tipos de materiales tóxicos y peligrosos que están, materiales de riesgos conocidos que esos materiales tienen sobre la salud humana y medio ambiente, en operaciones normales y en liberaciones accidentales?				0	
4.1.13 ¿Implementa mecanismos para identificar y evitar de manera sistemática la utilización de productos químicos dentro de su organización y su esfera de influencia:	4.1.13.a. productos químicos prohibidos por la ley nacional o considerados como no deseados en convenciones internacionales? 4.1.13.b. productos químicos identificados por organismos científicos o por cualquier otra parte interesada como objeto de preocupación, con motivos razonables y verificables?			0	
4.1.14 ¿Cuenta con un programa de prevención y preparación ante accidentes ambientales (internos y externos) y un plan de emergencia, que involucre a todas sus partes interesadas pertinentes?			50		
4.1.15 ¿Incluye en este programa la identificación de peligros y la evaluación de riesgos, procedimientos de notificación y de recuperación del producto del mercado y sistemas de comunicación, así como educación e información pública (entre otros)?			50		
4.1.16 ¿Revisa y/o actualiza periódicamente el plan de emergencias?			50		
4.1.17 ¿Cuenta con mecanismos para comunicar y capacitar constantemente a las partes interesadas sobre el plan de emergencia?		100			
		300	200	0	
<b>Asunto: 4.2 Uso sostenible de los recursos</b>					
<b>Cuestionario: 4.2 Uso sostenible de los recursos</b>					
<b>Descripción</b>		<b>SI</b>	<b>En Proceso</b>	<b>No</b>	<b>No Aplica</b>
4.2.1 ¿Cuenta con un mecanismo para identificar las fuentes de energía, de agua y otros recursos utilizados?			50		
4.2.2 ¿Mide, registra e informa sobre los usos significativos de energía, agua, materias primas y otros recursos?				0	
4.2.3 ¿Implementa medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua, materias primas y otros recursos teniendo en cuenta mejores prácticas y niveles de referencia?			50		
4.2.4 ¿Complementa o reemplaza con fuentes alternativas, sostenibles, renovables y de bajo impacto el uso de recursos no renovables?				0	
4.2.5 ¿Utiliza materiales reciclados?		100			
4.2.6 ¿Reutiliza el agua lo máximo posible?		100			
4.2.7 ¿Envía sus residuos a destinos finales adecuados? (Ej. Centro de acopio, centro de reciclaje certificados o autorizados)		100			
4.2.8 ¿Ha establecido alianzas estratégicas para la gestión de residuos, optimizando recursos con actores externos como:	4.2.8.a. otras empresas?	100			
	4.2.8.b. ONG's?				n/a
	4.2.8.c. comunidades inmediatas?	100			
	4.2.8.d. entidades gubernamentales?	100			
4.2.9 ¿Gestiona los recursos de agua para asegurar un acceso justo para todos los usuarios dentro de una cuenca hidrográfica?					n/a
4.2.10 ¿Promueve las compras sostenibles?			50		
4.2.11 ¿Considera la adopción de la responsabilidad extendida del productor?		100			
4.2.12 ¿Promueve el consumo sostenible?		100			
		800	150		
<b>Asunto: 4.3 Mitigación y adaptación al cambio climático</b>					
<b>Cuestionario: 4.3 Mitigación y adaptación al cambio climático</b>					
<b>Descripción</b>		<b>SI</b>	<b>En Proceso</b>	<b>No</b>	<b>No Aplica</b>
4.3.1 ¿Cuenta con mecanismos para identificar las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de GEI (Gases de Efecto Invernadero)?				0	
4.3.2 ¿Implementa medidas para reducir de manera progresiva las emisiones directas e indirectas de GEI, que se encuentran dentro de su organización?					n/a
4.3.3 Respecto a la pregunta anterior ¿Fomenta acciones similares dentro de su esfera de influencia?					n/a
4.3.4 Respecto a la pregunta anterior ¿Fomenta acciones similares dentro de su esfera de influencia?					n/a
4.3.5 ¿Implementa programas para mejorar la eficiencia y eficacia en el uso de combustibles?		100			
4.3.6 ¿Adopta un enfoque del ciclo de vida, para asegurar la reducción neta de las emisiones de GEI, incluso cuando se tienen en cuenta tecnologías de baja emisión y energías renovables?				0	
4.3.7 ¿Previene o reduce la liberación de emisiones de GEI (particularmente aquellas que agotan la capa de ozono) por:	4.3.7.a. el uso de la tierra y/o el cambio de uso de la tierra?	100			
	4.3.7.b. los procesos o equipos? (Ej. Calefacción, ventilación, aire acondicionado)	100			
4.3.8 Con respecto a lo anterior, ¿incluye la compra de productos eficientes energéticamente y el desarrollo de productos y servicios eficientes?		100			
4.3.9 ¿Tiene como objetivo la neutralidad de carbono, implementando medidas para compensar las emisiones restantes de GEI?			50		
<b>NOTA ACLARATORIA: Por ejemplo, el apoyo a programas fiables de reducción de emisiones que operen de manera transparente, captura y almacenamiento de carbono.</b>					
4.3.10 ¿En su estrategia considera las proyecciones climáticas globales y locales, identificando riesgos e integrando la adaptación al cambio climático dentro de su toma de decisiones?		100			
4.3.11 ¿Cuenta con un mecanismo para evitar o minimizar daños asociados al cambio climático, para adaptarse a las condiciones cambiantes?		100			
4.3.12 ¿Implementa medidas para responder a impactos ambientales existentes o previstos, dentro de su esfera de influencia contribuyendo a las capacidades de partes interesadas para adaptarse?		100			
		700	50		
<b>Asunto: 4.4 Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de los hábitats naturales</b>					
<b>Cuestionario: 4.4 Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de los hábitats naturales</b>					
<b>Descripción</b>		<b>SI</b>	<b>En Proceso</b>	<b>No</b>	<b>No Aplica</b>
4.4.1 ¿Identifica impactos negativos potenciales de todas sus actividades sobre la biodiversidad y ecosistemas?		100			
4.4.2 ¿Toma medidas para eliminar o minimizar dichos impactos?		100			
4.4.3 ¿Internaliza el costo de sus impactos ambientales y crea valor económico en la protección de los ecosistemas?		100			
4.4.4 ¿En su política ambiental, establece la protección, restauración y compensación de ecosistemas (en caso de haber sido afectados)?				0	
4.4.5 Con la finalidad de proteger los ecosistemas, prioriza:	4.4.5.a. evitar la pérdida de ecosistemas naturales?	100			
	4.4.5.b. restaurar ecosistemas en caso de daño?	100			
	4.4.5.c. compensar pérdidas que con el tiempo generen una ganancia neta en los ecosistemas?	100			
4.4.6 ¿Establece e implementa una estrategia integrada para la administración de terrenos, agua y ecosistemas que promueva la conservación y uso sostenible de una manera socialmente equitativa?		100			
4.4.7 ¿Toma medidas que preservan toda especie endémica, amenazada o en peligro de extinción o hábitat que pueda verse afectado?					n/a
4.4.8 ¿Implementa prácticas de planificación, diseño y operación para minimizar los impactos ambientales resultantes de sus decisiones sobre el uso de la tierra, incluidas aquellas relacionadas con el desarrollo agrícola y urbano?		100			
4.4.9 ¿Incorpora la protección de los humedales, bosques, corredores de vida salvaje, áreas protegidas y terrenos agrícolas durante el desarrollo de trabajos de construcción y edificación?					n/a
4.4.10 ¿Adopta prácticas sostenibles en agricultura, pesca y silvicultura, incluyendo aspectos relacionados con el bienestar de los animales? (Ejemplos: las prácticas incluidas en normas reconocidas y en esquemas de certificación)					0
4.4.11 ¿En su política de Gestión Ambiental, valora y protege el bienestar de los animales salvajes y sus hábitats?					0
4.4.12 ¿Evita acciones que:	4.4.12.a. amenacen la supervivencia de especies?	100			
	4.4.12.b. conlleve a la extinción local, regional o global de especies?	100			
	4.4.12.c. invadas?	100			
		1100		0	

<b>4.1 Indicador Prevención de la contaminación</b>	500 24	=	<u>20.83</u>
<b>4.2 Indicador Uso sostenible de los recursos</b>	950 13	=	<u>73.08</u>
<b>4.3 Indicador Mitigación y adaptación al cambio climático</b>	750 11	=	<u>68.18</u>
<b>4.4 Indicador Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de los hábitats naturales</b>	1100 14	=	<u>78.57</u>
<b>Indicadores</b>	<b>Resultados</b>		
Prevención de la contaminación	20.83		
Uso sostenible de los recursos	73.08		
Mitigación y adaptación al cambio climático	68.18		
Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de los hábitats naturales	78.57		
<b>TOTAL</b>	<b>240.66</b>		
<b>Promedio</b>	<b>60.17</b>		

Resultado de materia Medio Ambiente

Regular

<b>MATERIA: PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN</b>				
Las prácticas justas de operación hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas. Para la ISO 26000, las prácticas justas de operación pueden ser una útil herramienta para generar resultados socialmente favorables, por ejemplo, proporcionando liderazgo y promoviendo conductas de responsabilidad social en la esfera de influencia de la organización.				
<b>Líder de materia: Comité RSE</b>				
<b>Fecha de llenado: 23/05/2019</b>				
<b>Asunto: 5.1 Anti-corrupción</b>				
<b>Cuestionario: 5.1 Anti-corrupción</b>				
<b>Descripción</b>	<b>SI</b>	<b>En Proceso</b>	<b>No</b>	<b>No Aplica</b>
5.1.1 ¿Identifica los riesgos de corrupción asociados a su actividad?	100		0	
5.1.2 ¿Cuenta con políticas y prácticas para combatir la corrupción y extorsión?		50		
5.1.3 ¿Capacita e incentiva a sus colaboradores, representantes, contratistas y proveedores en el tema de corrupción y como combatirla?		50		
5.1.4 ¿Establece y mantiene un sistema eficaz para luchar contra la corrupción?				
5.1.5 ¿Su mecanismo de denuncia promueve a que sus colaboradores, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales e injustos sin miedo a represalias?	100			
5.1.6 ¿Cuenta con un procedimiento de denuncia ante las autoridades competentes sobre violaciones a la ley penal local?	100			
	<b>300</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	
<b>Asunto: 5.2 Participación política responsable</b>				
<b>Cuestionario: 5.2 Participación política responsable</b>				
<b>Descripción</b>	<b>SI</b>	<b>En Proceso</b>	<b>No</b>	<b>No Aplica</b>
5.2.1 ¿Cuenta con un proceso de formación para la toma de conciencia respecto de la participación política responsable, las contribuciones y cómo manejar los conflictos de interés, a través de la formación para sus colaboradores y representantes?	100			
5.2.2 ¿Cuenta con una política que regula las actividades relacionadas con hacer lobby, sus contribuciones y participación política?				x
5.2.3 ¿Cuenta con políticas y directrices para gestionar las actividades de las personas contratadas para abogar en nombre de la organización?	100			
5.2.4 ¿Su política contemple evita hacer contribuciones políticas que puedan percibirse como un intento de control o influencia indebida (como la manipulación, intimidación y coerción) a políticos o a responsables de la toma de decisiones políticas a favor de una causa específica?	100			
5.2.5 ¿Promueve el desarrollo de políticas públicas que beneficien a la sociedad en general?				x
	<b>300</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Asunto: 5.3 Competencia justa</b>				
<b>Cuestionario: 5.3 Competencia justa</b>				
<b>Descripción</b>	<b>SI</b>	<b>En Proceso</b>	<b>No</b>	<b>No Aplica</b>
5.3.1 ¿Cumple con las leyes y regulaciones en materia de competencia justa y coopera con las autoridades competentes?	100			
5.3.2 ¿Establece procedimientos y otros mecanismos de salvaguarda para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia?	100			
5.3.3 ¿Capacita a sus colaboradores acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia y competencia justa?	100			
5.3.4 ¿Apoya las prácticas anti-monopolio y anti-dumping, así como las políticas públicas que motivan a la competencia justa?	100			
5.3.5 ¿Cuenta con mecanismos para prohibir ventajas competitivas desleales ante condiciones sociales vulnerables? (Ej. la pobreza)	100			
	<b>500</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Asunto: 5.4 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor</b>				
<b>Cuestionario: 5.4 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor</b>				

Asunto: 5.4 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor				
Cuestionario: 5.4 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor				
Descripción	SI	En Proceso	No	No Aplica
5.4.1 ¿Integra en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación, los siguientes criterios:	100			
5.4.1.a. éticos?			0	
5.4.1.b. sociales?			0	
5.4.1.c. ambientales?			0	
5.4.1.e. de salud y seguridad?	100			
5.4.2 Con relación a la pregunta anterior ¿desarrolla acciones para promover que otras organizaciones adopten políticas similares, sin involucrarse en una conducta anti competencia?			0	
5.4.3 ¿Lleva a cabo un proceso de debida diligencia con su cadena de valor?			0	
5.4.4 ¿Cuenta con una política que fortalezca el desempeño de los proveedores PyMES, en aspectos de Responsabilidad Social?			0	
5.4.5 ¿Promueve el trato justo y práctico de los costos y beneficios de la implementación de prácticas socialmente responsables en su cadena de valor, incluyendo:				
5.4.5.a. prácticas de compra adecuados?	100			
5.4.5.b. pagos de precios justos?	100			
5.4.5.c. plazos de entrega adecuados?	100			
5.4.5.d. contratos estables?	100			
5.4.6 ¿Cuenta con un mecanismo de evaluación que identifique los impactos potenciales positivos o negativos en las relaciones comerciales de la			0	
5.4.7 ¿Promueve el uso de productos y servicios socialmente responsables por sus proveedores?			0	
	600	0	0	

**Asunto: 5.5 Respeto a los derechos de la propiedad**  
**Cuestionario: 5.5 Respeto a los derechos de la propiedad**

Descripción	SI	En Proceso	No	No Aplica
5.5.1 ¿Implementa políticas y prácticas que promuevan el respeto de los derechos de la propiedad y el conocimiento tradicional?	100			
5.5.2 ¿Lleva a cabo investigaciones apropiadas para asegurarse de que cuenta con el título legal que le permite hacer uso o disponer de una propiedad?	100			
5.5.3 ¿Evita involucrarse en actividades que violen los derechos de la propiedad, incluido el uso indebido de una posición dominante, falsificación y piratería?	100			
5.5.4 ¿Paga una compensación justa por la propiedad que adquiere o utiliza?	100			
5.5.5 ¿Considera las expectativas de la sociedad, los Derechos Humanos y las necesidades básicas de los individuos al ejercer y proteger sus Derechos de propiedad intelectual y física?	100			

<b>cadena de valor</b>	600	=	<u>46.15</u>
	13		

<b>5.5 Indicador Respeto a los derechos de la propiedad</b>	500	=	<u>100.00</u>
	5		

Indicadores	Resultados
Anti-corrupción	66.67
Participación política responsable	100.00
Competencia justa	100.00
Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	46.15
Respeto a los derechos de la propiedad	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>412.82</b>
<b>Promedio</b>	<b>82.56</b>

**Resultado de materia Prácticas justas de operación      Muy bueno**

MATERIA: ASUNTO DE CONSUMIDORES Y CLIENTES					
La ISO 26000 destaca la importancia de que la organización asuma ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar. Se recomienda tener la responsabilidad de retirar productos del mercado que puedan ocasionar daños, y en caso de que se manejen datos privados, asegurarse de que se mantiene la privacidad de los clientes y/o consumidores. En todo caso, resulta recomendable que la organización tenga en cuenta las directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor.					
<b>Líder de materia: Comité RSE</b>					
<b>Fecha de llenado: 24/05/2019</b>					
<b>Asunto: 6.1 Prácticas justas de Marketing, Información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación</b>					
<b>Cuestionario: 6.1 Prácticas justas de Marketing, Información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación</b>					
<b>Descripción</b>	<b>Si</b>	<b>En Proceso</b>	<b>No</b>	<b>No Aplica</b>	
6.1.1 ¿Cuenta con un mecanismo para evitar prácticas de marketing que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluyendo la omisión o exageración de información esencial?	100				
6.1.2 ¿Cuenta con un mecanismo de libre acceso a la información, que permite al cliente y/o consumidor la decisión de compra?	100				
6.1.3 ¿Brinda información sobre los precios e impuestos totales, así como los términos y condiciones de los productos y servicios y costo de entrega al	100				
6.1.4 En caso de ofrecer crédito de consumo ¿proporciona detalles de la tasa de interés anual real, así como la tasa media porcentual aplicada que incluye todos los costos involucrados, la cantidad a pagar, el número de pagos y la fecha de vencimiento de las cuotas?	100				
6.1.5 Basa su estrategia de marketing y publicidad en la política de respeto a los Derechos Humanos al:	6.1.5.a. no utilizar textos, audio o imágenes que perpetúen estereotipos relacionados con: género, religión, raza, discapacidad u otra condición?			x	
	6.1.5.b. la consideración primordial en la publicidad y el marketing de los intereses superiores de grupos vulnerables, incluidos niños y niñas y no involucrarse en actividades que puedan perjudicar sus intereses?			x	
	6.1.6.a. los aspectos clave de la calidad de los productos y servicios?	100			
<b>Asunto: 6.2 Protección de la salud y la seguridad de los consumidores</b>					
<b>Cuestionario: 6.2 Protección de la salud y la seguridad de los consumidores</b>					
<b>Descripción</b>	<b>Si</b>	<b>En Proceso</b>	<b>No</b>	<b>No Aplica</b>	
6.2.1 ¿Proporciona productos y/o servicios que sean seguros para los usuarios y otras personas, su propiedad y el medio ambiente?	100				
6.2.2 ¿Su política de salud y seguridad de los consumidores se basa en las leyes, regulaciones y normas internacionales?	100				
6.2.3 ¿Su política de salud y seguridad de los consumidores exige que los productos o servicios que cumplen con los requisitos mínimos, o de la disponibilidad de productos o de diseños de productos que pueden disminuir el número o la gravedad de los accidentes.					
6.2.4 Recupera los productos del mercado empleando medidas y medios adecuados para llegar a las personas que compraron sus productos o hicieron	100				
6.2.5 ¿Compensa a los consumidores por las pérdidas sufridas debido al uso y consumo de sus productos y/o servicios?				x	
6.2.6 ¿Cuenta con mecanismos para medir los riesgos para la salud humana antes de introducir nuevos materiales, tecnologías o métodos de	100				
6.2.7 ¿En su política de salud y seguridad incluye un sistema de educación a los consumidores, sobre el uso correcto de los productos o servicios, advirtiéndoles sobre los riesgos que conlleva utilizarlos de forma inadecuada?				x	
6.2.8 ¿Minimiza riesgos en el diseño de procesos, productos y/o servicios?				x	
6.2.9 ¿Asegura el diseño de la información sobre los productos y servicios, teniendo en cuenta las necesidades de los consumidores y respetando las capacidades diferentes o limitadas de estos, especialmente en cuanto al tiempo asignado al proceso de información?	100				
6.2.10 ¿En el desarrollo de productos evita el uso de sustancias químicas dañinas?				x	
6.2.11 ¿Etiqueta claramente los productos que contengan sustancias químicas dañinas? (en caso de ofrecerlos para la venta)				x	
NOTA ACLARATORIA: Las sustancias químicas dañinas incluyen pero no se limitan a aquellas que son cancerígenas, mutagénicas, tóxicas para la reproducción, o persistentes y bioacumulativas.					
6.2.12 ¿Transmite a los consumidores información vital en materia de seguridad, utilizando símbolos (cuando sea posible), preferiblemente aquellos que han sido acordados internacionalmente, de forma adicional a la información escrita?				x	
6.2.13 ¿Adopta medidas que eviten que los productos se vuelvan inseguros a causa del manejo o almacenamiento inadecuados por parte de los				x	
	600		0		
<b>Asunto: 6.3 Consumo sostenible</b>					
<b>Cuestionario: 6.3 Consumo sostenible</b>					
<b>Descripción</b>	<b>Si</b>	<b>En Proceso</b>	<b>No</b>	<b>No Aplica</b>	
6.3.1 ¿Posee un mecanismo para la promoción de consumo sostenible de sus productos y/o servicios?	100				
6.3.2 ¿Reduce los impactos negativos para la sociedad y el ambiente a través de:	6.3.2.a. minimizar y/o eliminar todos los impactos negativos para la salud y el medio ambiente de productos y servicios?	100			
	6.3.2.b. seleccionar productos o servicios que ejerzan efectos menos negativos sobre la sociedad y el medio ambiente?		50		
	6.3.2.c. diseñar productos y envases de modo que estos puedan ser fácilmente utilizados, reutilizados, reparados o reciclados y, si fuese posible, ofrecer o sugerir servicios de reciclaje y disposición final?				x
	6.3.2.d. preferir suministros que puedan contribuir al desarrollo sostenible?		50		
	6.3.2.e. ofertar productos de alta calidad con una vida útil más larga, a precios asequibles?				x
	6.3.2.f. proveer información científicamente fiable, coherente, veraz, precisa, comparable y verificable acerca de los factores ambientales y sociales relacionados con la producción y la entrega de sus productos o servicios?			0	
	6.3.2.g. proveer información a los consumidores sobre eficiencia de los recursos, tomando en consideración la cadena de valor (cuando sea adecuado)?	100			
	6.3.2.h. incluir información sobre el desempeño, impactos de salud, país de origen, eficiencia energética, contenido o ingredientes, aspectos relacionados con el bienestar de animales y el uso seguro, mantenimiento, almacenamiento y disposición final de los productos y sus envases y/o embalajes?			0	
	6.3.2.i. utilizar esquemas de etiquetado fiables y eficaces, verificados, independientemente, u otros esquemas de verificación.				x
		300	100	0	
<b>Asunto: 6.4 Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias</b>					
<b>Cuestionario: 6.4 Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias</b>					

Descripción	SI	En Proceso	No	No Aplica
6.4.1 ¿Tiene una política establecida de atención al cliente?			0	
6.4.2 ¿Cuenta con un área o departamento responsable de atención al cliente?	100			
NOTA ACLARATORIA: El área o departamento deberá brindar información sobre los productos y servicios, así como mediar entre el cliente y la empresa.				
6.4.3 ¿Cuenta con un mecanismo para recibir y responder quejas y/o denuncias por parte de los clientes y/o consumidores?	100			
6.4.4 ¿Adopta medidas para prevenir quejas, ofreciendo a los clientes y/o consumidores, incluidos aquellos que adquieren los productos por ventas a distancia, la opción de devolver los productos dentro de un período específico u obtener otras soluciones adecuadas?	100			
6.4.5 Cuando sea pertinente, ¿Ofrece certificados de garantía que excedan los períodos otorgados por ley y que sean idóneos para la duración esperada de la vida útil del producto?				x
6.4.6 ¿Ofrece sistemas adecuados y eficientes de apoyo y asesoramiento post-venta, así como de los mecanismos de resolución de controversias y		50		
6.4.7 ¿Ofrece mantenimiento y reparación a un precio razonable y en localizaciones accesibles y proporciona información adecuada sobre el plazo previsto para la disponibilidad de los repuestos de los productos?				x
6.4.8 ¿Ofrece procedimientos para el manejo de quejas y reclamos y de compensación, o para otros mecanismos o procedimientos internacionales, que no tengan costo o un costo mínimo para los clientes y/o consumidores, y que no requieran que los mismos renuncien a su derecho de entablar recursos legales?	100			
	400	50		
<b>Asunto: 6.5 Protección y privacidad de los datos de los consumidores</b>				
<b>Cuestionario: 6.5 Protección y privacidad de los datos de los consumidores</b>				
Descripción	SI	En Proceso	No	No Aplica
6.5.1 ¿Limita la recopilación de datos de carácter personal, la información que sea esencial para la provisión de productos y servicios o bien que sea	100			
6.5.2 ¿Prohíbe condicionar el uso de servicios o el derecho ofertas especiales, a que el consumidor brinde sus datos para fines comerciales?	100			
6.5.3 ¿Obtiene los datos del consumidor únicamente por medios legales y justos?	100			
6.5.4 ¿Especifica el propósito para el que se recopilan los datos de carácter personal de los consumidores, previamente o en el momento de su	100			
6.5.5 ¿Facilita a los consumidores el derecho de verificar y cuestionar la disponibilidad de sus datos según está estipulado en la ley?	100			
6.5.6 En caso de que el cuestionamiento anterior sea fundamentado, ¿se compromete a eliminar, rectificar, completar o enmendar la situación según sea	100			
6.5.7 ¿Adopta políticas y prácticas relacionadas con el manejo responsable de los datos de carácter personal?	100			
6.5.8 ¿Cuenta con un área, departamento o persona encargada de rendir cuentas en la empresa, sobre la protección de datos de los consumidores?	100			
6.5.9 ¿Brinda la información de contacto encargada de rendir cuentas en la empresa, sobre la protección de datos de los consumidores?	100			
	900	0		
<b>Asunto: 6.6 Acceso a servicios esenciales</b>				
<b>Cuestionario: 6.6 Acceso a servicios esenciales</b>				
Descripción	SI	En Proceso	No	No Aplica
6.6.1 ¿Evita limitar o negar, directa o indirectamente, el acceso a un bien servicio o recurso esencial?			0	
6.6.2 ¿Cuenta con un sistema que regule la forma de suspender los servicios esenciales por falta de pago, que de al consumidor o grupo de consumidores la oportunidad de buscar un plazo razonable para realizar el pago?	100			
6.6.3 Al establecer precios y cargos ¿Ofrece, cuando esté permitido, una tarifa que proporcione una subvención a las personas que lo necesiten?	100			
6.6.4 ¿Proporciona información relacionada con el establecimiento de precios y cargos de manera transparente?	100			
6.6.5 ¿Gestiona cualquier racionamiento o interrupción de suministro de manera equitativa, evitando discriminar a cualquier grupo de consumidores?				N/A
6.6.6 ¿Mantiene y actualiza sus sistemas con el fin de prevenir la interrupción de sus servicios?			0	
6.6.7 ¿Considera la adopción o mantenimiento de políticas específicas para asegurar la distribución eficaz de los bienes y servicios esenciales, en el caso de que esta distribución peligre?				N/A
NOTA ACLARATORIA: Las anteriores interrogantes son aplicables cuando una organización suministra servicios esenciales según lo estipula la ISO 26000 en su inciso 6.7.8.1, entre los que menciona: electricidad, gas, agua, servicios de aguas residuales, drenaje, alcantarillado y comunicación. SI NO ES EMPRESA DE SERVICIOS ESENCIALES NO LE APLICA ESTA MATERIA				
	300	0		
<b>Asunto: 6.7 Educación y toma de conciencia</b>				
<b>Cuestionario: 6.7 Educación y toma de conciencia</b>				
Descripción	SI	En Proceso	No	No Aplica
6.7.1 ¿Al educar a los consumidores procura abordar los siguientes temas en relación directa con sus productos o servicios:	6.7.1.a. la salud y la seguridad, incluidos los peligros de los productos?	100		
	6.7.1.b. la información acerca de las leyes, regulaciones apropiadas, las maneras de obtener compensación, agencias u organizaciones dedicadas a la protección del consumidor?	100		
	6.7.1.c. el etiquetado de productos y servicios, y la información proporcionada en manuales e instructivos?		50	
	6.7.1.d. la información sobre pesos y medidas, precios, calidad, condiciones crediticias y disponibilidad de servicios esenciales?	100		
	6.7.1.e. la información acerca de los riesgos relacionados con el uso y cualquier otra precaución necesaria?	100		
	6.7.1.f. la información de productos, servicios financieros y de inversión?	100		
	6.7.1.g. la protección al medio ambiente?			0
	6.7.1.h. el uso eficiente de materiales, energía y agua?		50	



<b>Asunto: 7.2 Educación y cultura</b>				
<b>Cuestionario: 7.2 Educación y cultura</b>				
<b>Descripción</b>	<b>Si</b>	<b>En Proceso</b>	<b>No</b>	<b>No Aplica</b>
7.2.1 ¿Promueve y apoya la educación en todos los niveles y se involucra en acciones que mejoren la calidad de la educación y el acceso a la misma, que promuevan el conocimiento local y ayuden a erradicar el analfabetismo?	100			
7.2.2 ¿Participa o cuenta con iniciativas que promuevan la incorporación de niños a la educación formal con el objetivo de contribuir a eliminar los obstáculos que impidan obtener a los niños una buena educación? (Por ejemplo: el trabajo infantil)	100			
7.2.3 ¿Reconoce, valora y promueve actividades culturales y tradiciones locales que sean coherentes con el principio de respeto a los Derechos Humanos?	100			
7.2.4 ¿Participa en iniciativas que promuevan la educación en materia de Derechos Humanos en sus comunidades?	100			
7.2.5 ¿Conserva y protege el patrimonio cultural, especialmente en aquellos lugares donde las actividades de la empresa tengan un impacto sobre el mismo?	100			
7.2.6 ¿Promueve el uso del conocimiento tradicional y las tecnologías de las comunidades indígenas?	100			
	<b>600</b>	<b>0</b>		
<b>Asunto: 7.3 Creación de empleo y desarrollo de habilidades</b>				
<b>Cuestionario: 7.3 Creación de empleo y desarrollo de habilidades</b>				
<b>Descripción</b>	<b>Si</b>	<b>En Proceso</b>	<b>No</b>	<b>No Aplica</b>
7.3.1 ¿Analiza el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo?	100			
7.3.2 Cuando es económicamente viable, ¿realiza inversiones directas mediante la creación de empleo para aliviar la pobreza?	100			
7.3.3 ¿Considera el impacto que tiene en el empleo la incorporación a sus operaciones de una tecnología determinada?	100			
7.3.4 Cuando es económicamente viable en el largo plazo, ¿prefiere tecnologías que maximicen las oportunidades de empleo?	100			
7.3.5 ¿Considera el impacto que tienen las decisiones de subcontratación en la creación de empleo, tanto en la empresa como en organizaciones externas que se ven afectadas por tales decisiones?	100			
7.3.6 ¿Participa en programas nacionales y locales de desarrollo de habilidades para el trabajo?	100			
NOTA ACLARATORIA: Incluidos los programas de aprendizaje de oficios, aquellos centrados en grupos desfavorecidos concretos, programas permanentes de aprendizaje y esquemas de reconocimiento de habilidades y de certificación.				
7.3.7 ¿Cuenta con un programa de inclusión laboral para grupos vulnerables?	100			
	<b>700</b>	<b>0</b>		
<b>Asunto: 7.4 Desarrollo y acceso a la tecnología</b>				
<b>Cuestionario: 7.4 Desarrollo y acceso a la tecnología</b>				
<b>Descripción</b>	<b>Si</b>	<b>En Proceso</b>	<b>No</b>	<b>No Aplica</b>
7.4.1 ¿Contribuye el desarrollo de tecnologías innovadoras que coadyuven a la solución de asuntos sociales y ambientales en comunidades locales?	100			
7.4.2 ¿Desarrolla conocimientos, tecnologías locales y tradicionales potenciales, respetando los derechos de la comunidad a dichos conocimientos y tecnologías?	100			
7.4.3 ¿Participa en alianzas con organizaciones tales como universidades o laboratorios de investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico?		50		
7.4.4 ¿Cuenta con prácticas que permitan la transferencia y difusión tecnológica?	100			
7.4.5 ¿Establece términos y condiciones razonables para licencias o transferencia tecnológica, con el fin de contribuir al desarrollo local?	100			
NOTA ACLARATORIA: La empresa debería tener en cuenta e incrementar la capacidad de la comunidad para gestionar la tecnología.				
	<b>400</b>	<b>50</b>		
<b>Asunto: 7.5 Generación de riqueza e ingresos</b>				
<b>Cuestionario: 7.5 Generación de riqueza e ingresos</b>				
<b>Descripción</b>	<b>Si</b>	<b>En Proceso</b>	<b>No</b>	<b>No Aplica</b>
7.5.1 Al ingresar o retirarse de una comunidad ¿evalúa el impacto:	7.5.1.a. social?			N/A
	7.5.1.b. económico?			N/A
	7.5.1.c. ambiental?			N/A
7.5.2 ¿Contribuye con iniciativas que estimulen la diversificación de la actividad económica existente en la comunidad?		50		
7.5.3 ¿Su política de compra y contrataciones considera dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales y contribuir a su	100			
7.5.4 ¿Lleva a cabo iniciativas para fortalecer las capacidades y oportunidades de los proveedores establecidos en el ámbito local para contribuir a cadenas de valor (prestando especial atención a los grupos desfavorecidos dentro de la comunidad)?	100			
7.5.5 ¿Considera ayudar a otras organizaciones a operar dentro del marco jurídico apropiado?	100			
7.5.6 ¿Contribuye con programas y alianzas duraderas que apoyen a los miembros de la comunidad a establecer negocios y cooperativas, mejorar la productividad y promover el espíritu emprendedor? (En especial a las mujeres y grupos socialmente desfavorecidos y/o vulnerables).	100			
NOTA ACLARATORIA: Dichos programas podrían por ejemplo, proporcionar formación en planificación de negocios, marketing, normas de calidad exigidas para convertirse en proveedores, gestión y asistencia técnica, acceso a financiamiento y fomento de alianzas estratégicas.				
7.5.7 ¿Apoya mediante las vías adecuadas el desarrollo de las asociaciones de emprendedores establecidas en la comunidad?	100			
	<b>600</b>	<b>50</b>		



Asunto: 7.6 Salud				
Cuestionario: 7.6 Salud				
Descripción	Si	En Proceso	No	No Aplica
7.6.1 ¿Participa o cuenta con iniciativas que promuevan la buena salud, prestando especial atención a la nutrición infantil?		50		
7.6.2 ¿Participa en iniciativas para concientizar acerca de las amenazas para la salud, las principales enfermedades y su prevención, como: el VIH/SIDA, cáncer, enfermedades cardíacas, malaria, tuberculosis y obesidad?	100			
7.6.3 ¿Participa o cuenta con iniciativas que promuevan el acceso duradero y universal a servicios esenciales en materia de salud, agua potable y servicios sanitarios adecuados como medio para prevenir enfermedades?	100			
	200	50		
Asunto: 7.7 Inversión social				
Cuestionario: 7.7 Inversión social				
Descripción	Si	En Proceso	No	No Aplica
¿donde opera?	100			
7.7.2 ¿Prioriza aquellos proyectos que sean viables en el largo plazo y contribuyan al desarrollo sostenible?	100			
7.7.3 ¿Promueve las adquisiciones y sub-contrataciones a nivel local al momento de la planificación de proyectos de inversión social?	100			
7.7.4 ¿Evita actividades filantrópicas que generen dependencia en la comunidad?	100			
7.7.5 ¿Informa a sus colaboradores y a la comunidad de iniciativas comunitarias existentes e identifica donde se pueden hacer mejoras?	100			
7.7.6 ¿En su estrategia de inversión social estipula el desarrollo de alianzas público privadas/multisectoriales, con el fin de maximizar sinergias y hacer uso de recursos, conocimiento y habilidades complementarias?	100			
	600	0		

<b>7.1 Participación Activa de la Comunidad</b>	600	=	<u>66.67</u>
	9		
<b>7.2 Educación y cultura</b>	600	=	<u>100.00</u>
	6		
<b>7.3 Creación de empleo y desarrollo de habilidades</b>	700	=	<u>100.00</u>
	7		
<b>7.4 Desarrollo y acceso a la tecnologiareación de empleo y desarrollo de habilidades</b>	450	=	<u>90.00</u>
	5		
<b>7.5 Generación de riqueza e ingresos</b>	550	=	<u>91.67</u>
	6		
<b>7.6 Salud</b>	250	=	<u>83.33</u>
	3		
<b>7.7 Inversión social</b>	600	=	<u>100.00</u>
	6		

Indicadores	Resultados
Participación Activa de la Comunidad	66.67
Educación y cultura	100.00
Creación de empleo y desarrollo de habilidades	100.00
Desarrollo y acceso a la tecnologiareación de empleo y desarrollo de habilidades	90.00
Generación de riqueza e ingresos	91.67
Salud	83.33
Inversión social	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>631.67</b>
<b>Promedio</b>	<b>90.24</b>

## ANEXO 2. FORMULARIO DE INFORMACIÓN

### Formulario de solicitud de información

**Nombre de la organización**

**Ubicación de la organización**

**Teléfonos**

**Sitio Web**

**Giro de la organización**

**Nombre y apellido de la persona de contacto**

**Teléfono directo**

**Celular**

**Correo electrónico**

**Mensaje**

ANEXO 3. CARTA DE COMPROMISO PARA ASESORÍA TEMÁTICA

Señores Facultad de Postgrado UNITEC.

Por este medio yo \_\_\_\_\_

Identidad No. \_\_\_\_\_

Licenciado en \_\_\_\_\_

Maestría en \_\_\_\_\_

Doctorado en \_\_\_\_\_

Hago constar que asumo la responsabilidad de asesorar técnicamente el trabajo de Tesis de Maestría denominado:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

A ser desarrollado por los estudiantes:

\_\_\_\_\_

Para lo cual me comprometo a realizar de manera oportuna las revisiones y facilitar las observaciones que considere pertinentes a fin de que se logre finalizar el trabajo de tesis en el plazo establecido por la Facultad de Postgrado.

En la ciudad de \_\_\_\_\_

Departamento \_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_ Fecha

\_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

## ANEXO 4. CARTA DE AUTORIZACIÓN DE EMPRESA

San Pedro Sula, 1 de Mayo de 2019

**Licenciado**

**JOSE FRANCISCO CHINCHILLA**

**Gerente General**

**Escuela Bilingüe Valle de Sula**

Estimado Licenciado Chinchilla,

Reciba un cordial y atento saludo. Por medio de la presente deseamos solicitar su apoyo, dado que somos alumnas de UNITEC y nos encontramos desarrollando el Trabajo Final de Investigación previo a obtener nuestro título de maestría en Dirección Empresarial. Hemos seleccionado como tema "Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en el centro educativo EBVS", por lo que estaríamos muy agradecidas de contar con el apoyo de la empresa que usted representa para poder desarrollar nuestra investigación.

En particular, dicha solicitud se circunscribe a petitionar que se nos autorice a realizar un cuestionario a su persona y parte del personal de su institución. A solicitud de su persona, para las exposiciones e informe final se manejará un sobrenombre por la confidencialidad de la información.

A la espera de su aprobación, me suscribo de Usted.

Atentamente,

  
Linda Rosa Casco  
Cta. 21653073

  
Alba Griselda Ortiz  
Cta. 21643032

Por este medio, Escuela Bilingüe Valle de Sula, autoriza la realización dentro de sus instalaciones el proyecto de investigación de Postgrado antes mencionado.

Jose Francisco Chinchilla / Gerente General Vo.Bo.

