

**ESTUDIO DE CASO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE  
RSE EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA GEORGE'S NOBLE SCHOOL USANDO  
COMO REFERENCIA LA NORMA ISO 26000**



**NATALIA ZULUAGA DUQUE**

**NATALIA LÓPEZ FUENTES**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA**  
**ESCUELA DE ECONOMÍA, ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**  
**MONTERÍA**

**2023**

**ESTUDIO DE CASO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE  
RSE EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA GEORGE'S NOBLE SCHOOL USANDO  
COMO REFERENCIA LA NORMA ISO 26000**

**NATALIA ZULUAGA DUQUE**

**NATALIA LÓPEZ FUENTES**

**Trabajo de grado para optar al título de Magister en Administración**

**Director**

**Mg. LUIS MARTÍNEZ GARCÍA**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA**

**ESCUELA DE ECONOMÍA, ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**

**MONTERÍA**

**2023**

**Marzo de 2023**

“Declaro que este trabajo de grado no ha sido presentado con anterioridad para optar a un título, ya sea en igual forma o con variaciones, en esta o en cualquiera otra universidad”. Art. 92, párrafo, Régimen Estudiantil de Formación Avanzada.

Firma

---

---

## Tabla de Contenido

	Pág.
Introducción .....	10
1 Problema de Investigación.....	13
1.1 Formulación del Problema .....	16
2 Objetivos.....	17
2.1 Objetivo General .....	17
2.2 Objetivos Específicos.....	17
3 Justificación.....	18
4 Marco Referencial .....	21
4.1 Marco de Antecedentes .....	21
4.2 Marco Teórico .....	29
4.2.1 Responsabilidad Social Empresarial .....	29
4.2.2 Importancia de los Programas de RSE.....	31
4.2.3 Normatividad Asociada a la RSE.....	33
4.2.4 Metodología para Implementar la Norma ISO 26000.....	35
4.2.5 Aspectos Relevantes de la Norma ISO 26000 en Instituciones Educativas..	44
4.2.6 Implementación de la norma ISO 26000 en Instituciones Educativas.....	52
4.2.7 Herramientas de Evaluación en la Implementación de ISO 26000.....	53
4.3 Marco Normativo .....	55

5	Diseño Metodológico .....	57
5.1	Enfoque Metodológico .....	57
5.2	Alcance de la Investigación.....	60
5.3	Población y Muestra.....	60
5.4	Técnicas de Recolección de la Información.....	62
5.5	Análisis de la Información .....	63
6	Presentación de Resultados .....	64
6.1	Comportamiento de la Institución George Noble School en Consonancia con los Principios de la Norma ISO 26000 .....	64
6.2	Percepción de los Grupos de Interés (Stakeholders).....	67
6.2.1	Directivos y Socios.....	67
6.2.2	Estudiantes .....	71
6.2.3	Docentes .....	74
6.2.4	Empleados de Servicios Generales .....	76
6.2.5	Padres de Familia .....	79
6.2.6	Personal Administrativo.....	82
6.3	Estado Actual de la Institución Educativa en Materia de RSE .....	85
6.3.1	Derechos Humanos .....	87
6.3.2	Prácticas Laborales.....	88
6.3.3	Medio Ambiente.....	89

6.3.4	Prácticas Justas de Operación .....	91
6.3.5	Asuntos del Consumidor .....	92
6.3.6	Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad.....	93
6.3.7	Proyección Social.....	95
7	Propuesta .....	97
8	Conclusiones.....	108
9	Recomendaciones .....	112
10	Bibliografía .....	113
11	Anexos .....	123

## Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Principios de Responsabilidad Empresarial .....	38
Figura 2. Materias Fundamentales de la norma ISO 26000.....	41
Figura 3. Impactos de las Instituciones Educativas .....	46
Figura 4. Grupos de Interés de las Instituciones Educativas .....	47
Figura 5. Directivos y Socios.....	70
Figura 6. Estudiantes.....	72
Figura 7. Docentes .....	76
Figura 8. Servicios Generales .....	78
Figura 9. Padres de Familia .....	81
Figura 10. Personal Administrativo .....	84
Figura 11. Materias Fundamentales.....	86
Figura 12. Derechos Humanos.....	87
Figura 13. Prácticas Laborales.....	89
Figura 14. Medio Ambiente.....	90
Figura 15. Prácticas Justas de Operación.....	92
Figura 16. Asuntos del Consumidor .....	93
Figura 17. Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad .....	94
Figura 18. Proyección Social.....	95
Figura 19 Para asegurar el cumplimiento de los principios de RSE.....	101
Figura 20 Para integrar la RSE en toda la institución.....	102
Figura 21 Mapa de Procesos.....	107

**Lista de Tablas**

	Pág.
Tabla 1 Normatividad Asociada a la RSE en Colombia.....	55
Tabla 2 Normatividad general de educación .....	56
Tabla 3 Matriz documental .....	58
Tabla 4 Muestra de Investigación .....	61
Tabla 5 Principios de la norma ISO 26000 en George Noble School .....	64
Tabla 6 Relación con Directivos y Socios .....	68
Tabla 7 Relación con los Estudiantes .....	71
Tabla 8 Relación con los Docentes.....	74
Tabla 9 Relación con los Empleados de Servicios Generales .....	77
Tabla 10 Relación con los Padres de Familia .....	80
Tabla 11 Relación con el Personal Administrativo.....	83
Tabla 12 Propuesta.....	97
Tabla 13 Cuadro de Mando Integral .....	104

**Lista de Anexos**

	Pág.
Anexo 1 Consentimiento informado.....	123
Anexo 2 Carta de solicitud de información .....	124
Anexo 3 Instrumento dirigido a estudiantes .....	125
Anexo 4 Instrumento dirigido a docentes .....	126
Anexo 5 Instrumento dirigido a padres de familia.....	127
Anexo 6 Instrumento dirigido a directivos, socios y administrativos.....	128
Anexo 7 Instrumento dirigido a servicios generales.....	129

## **Introducción**

La sociedad moderna se ha caracterizado por una creciente toma de conciencia sobre los problemas éticos, sociales, económicos y ambientales que experimenta la humanidad, como argumentan Chen, Ignatius, & Sun (2019) durante las últimas décadas las responsabilidades y expectativas de los organismos gubernamentales, empresas e individuos han mostrado un importante crecimiento; las sociedades han descubierto que para alcanzar el desarrollo económico sustentable, debe existir un equilibrio entre el bienestar social, económico y ambiental. Desde esta perspectiva, se habla de la transición a una estructura económica más equitativa y sostenible, en la que la Responsabilidad Social Empresarial se ha convertido en una práctica de gestión cada vez más común, y que puede transformar los modelos de desarrollo.

Sin embargo, para su adopción se tienen que tomar en cuenta los contextos, situaciones y condiciones en los que las organizaciones asumen y pretenden cumplir esta responsabilidad, como enfatizan Macías & Moreno (2018) las organizaciones se encuentran ante el dilema de seleccionar los estándares, metodologías, técnicas y herramientas que los conduzcan hacia la sostenibilidad, pero que también puedan servirles para el cumplimiento de sus fines particulares y consideren el contexto en el que operan.

A partir de lo anterior, en el ámbito educativo se ha construido el concepto de Responsabilidad Social Universitaria o Institucional, que se refiere a las prácticas socialmente responsables que deben desarrollar las instituciones de educación, para pilotear sus impactos. Morales (2019) señala que en el mundo educativo este concepto ha adquirido mayor relevancia, incluso comienza a ser un requisito indispensable para la competitividad, principalmente por la vocación de servicio, el compromiso que estas organizaciones adquieren con la sociedad y los efectos transformadores que pueden provocar mediante la transmisión del conocimiento.

Ahora, George's Noble School es una institución educativa bilingüe que opera en el municipio de Montería, y tiene como propósito la formación en capacidades, competencias y valores, que den respuesta a las necesidades de la sociedad; sin embargo, la institución requiere una nueva visión de su gestión y aumentar su responsabilidad en todos los ámbitos en los que interviene. Partiendo de ello, esta investigación pretende Diseñar la ruta de implementación del programa de RSE en la Institución Educativa George's Noble School, usando como norma de referencia la ISO 26000 contextualizada, para que la organización pueda reconocer los criterios que debe considerar para el ejercicio de esta práctica.

Para conseguirlo, en primer lugar y como punto de partida se recopiló la información necesaria para determinar los criterios de alistamiento y evaluación que permitirán el diseño e implementación del programa de RSE en la institución educativa, tomando como referencia los principios establecidos por la norma ISO 26000; luego, se desarrolló un diagnóstico de la situación actual de la institución con relación a los asuntos fundamentales de la norma citada, para contribuir la toma de decisiones para la implementación del programa de RSE; y finalmente, se analizaron los resultados diagnósticos para sugerir la ruta de implementación más pertinente para la institución educativa.

Con la finalidad de alcanzar los objetivos previamente establecidos, se abordó un enfoque de investigación mixta, Arenas (2021) enfatiza que este es un híbrido de la investigación cuantitativa y cualitativa, cuyo objetivo principal es profundizar la producción del conocimiento y ofrecerle al investigador un marco flexible en la recolección, análisis e interpretación de los datos que ha considerado necesarios para su estudio, independientemente de su carácter cuantitativo o cualitativo. En términos de Ortega (2018), lo que se busca con esta combinación es la

complementariedad, porque permite aprovechar los beneficios de ambos paradigmas y minimizar sus debilidades potenciales.

Las técnicas utilizadas para la recolección de datos fueron la revisión bibliográfica, la revisión documental y el Focus Groups. Para la selección de la muestra se utilizó un muestreo aleatorio estratificado, en el cual la población se dividió en segmentos de las partes interesadas de la institución, participaron 6 docentes, 24 estudiantes de los diferentes grados de la institución, 10 socios empresariales, 10 miembros del personal administrativo, 6 miembros del personal de servicios generales y 12 padres de familia.

## 1 Problema de Investigación

La globalización, interdependencia y el desarrollo tecnológico que ha experimentado la sociedad durante los últimos años, han dado lugar a importantes transformaciones en el mundo empresarial; las empresas se enfrentan diariamente a un considerable número de exigencias, que han generado una mayor conciencia sobre sus obligaciones y su rol en el desarrollo de la sociedad. Como manifiesta Páez (2018) deben desarrollar acciones y políticas sostenibles, que mejoren la calidad de la vida humana, conserven la vitalidad y diversidad de la tierra, reduzcan al mínimo el agotamiento de los recursos no renovables y garanticen la gestión ambiental y social. De manera que, no deben anteponer sus intereses económicos, sino gestionar un desarrollo sustentable desde tres dimensiones: social, ambiental y económica.

En consecuencia, se habla de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como una estrategia de operación y cultura organizacional, que establece los criterios y responsabilidades que deben asumir las empresas con sus grupos de interés, el medio ambiente y la comunidad, para reducir los impactos negativos que generalmente se asocian a sus actividades y entregar valor a la sociedad, como exponen Frambo, Kok, & Fon (2021) las empresas se encuentran ante la necesidad de reinventarse, para hacer frente a los cambios de la sociedad y atender las exigencias de los consumidores, organismos, gobiernos, entre otros; y son conscientes de que una de las principales maneras de hacerlo es dedicando parte de sus recursos al activo más valioso que poseen: las personas; por lo tanto, desarrollan políticas de RS para mitigar su impacto, participan en iniciativas sociales, protegen el medio ambiente y se comprometen con el bienestar de la sociedad.

La incorporación de la RSE es extensible a todas las organizaciones, incluidas las instituciones educativas, que por encargarse de la formación de individuos responsables y comprometidos con su sociedad, adquieren un papel predominante, toda vez que construyen y

gestionan el conocimiento y la educación, como argumentan Quintero & Fernández (2018) la RS es un aspecto del desempeño de las instituciones educativas, cuya relevancia se ha reconocido y está creciendo de modo importante en los últimos años, porque desde su origen han estado orientadas a la satisfacción de distintas necesidades de la sociedad.

Sin embargo, para poner en práctica los principios de RS e implementarla efectiva y eficazmente, es necesario que las organizaciones cuenten con guías o directrices que las orienten en sus actividades cotidianas, y que sus iniciativas no se conviertan en prácticas pasajeras, sino en contribuciones significativas a la sociedad, como enfatiza Grimaldo (2018), cuando una organización se plantea cómo integrar la RS en sus actividades diarias, a menudo no tiene completa claridad de dónde sacar la información y cómo proceder, lo que puede dar lugar a confusiones en los directivos, que los llevan a priorizar acciones que garantizan la competitividad económica y el reconocimiento, pero no atienden las necesidades de la sociedad.

En este contexto, surge la norma ISO 26000, como una guía que convoca los mejores esfuerzos, declaraciones y convenciones, para promover el entendimiento común de la responsabilidad social y ayudar a las organizaciones a pasar de las buenas intenciones a las buenas acciones. Pero, las empresas deben ser capaces de adaptarse al contexto real, sus operaciones, actividades y grupos de interés, porque la comprensión sobre lo que significa responsabilidad social puede variar de un programa a otro, y contemplar la diversidad social, ambiental, legal, cultural, política y organizacional, las diferencias en las condiciones económicas, y a la vez ser coherentes con las normas internacionales de comportamiento (ISO, 2018).

En el caso las instituciones educativas, además de los principios, prácticas y políticas implementadas a nivel global y local, la aplicación de la RS toma una dimensión educativa,

asociada al crecimiento humano de las personas que se relacionan con la operación de la institución (alumnos, docentes, directivos, socios, gobierno, comunidad), concretando acciones intencionalmente educativas y reconociendo el protagonismo de la educación en el desarrollo total de la Responsabilidad Social; porque, es ella quien conducirá a la sociedad hacia un camino más responsable; solo formando ciudadanos íntegros, honestos, críticos y capaces de solucionar las problemáticas del entorno, se alcanzará un adecuado orden social y un desarrollo estable y sostenible (Jiménez, 2019).

Por su parte, George's Noble School es una institución educativa bilingüe ubicada en el municipio de Montería, capital del departamento de Córdoba, cuyo objetivo fundamental es la formación de estudiantes en el aprendizaje significativo, fomentando su desarrollo personal e integral, pensamiento crítico, espíritu investigativo, autonomía, emprendimiento y responsabilidad social (George's Noble School, 2020). A pesar de que la institución incluye dentro de su misión corporativa componentes indisolubles de la RS y la sostenibilidad, a través de la investigación participativa se pudo identificar que la mayoría de sus acciones de RS se atañen al campo administrativo y las relaciones con los actores internos, lo que supone un freno para el desarrollo de su gestión responsable desde todas las dimensiones y participantes.

Es necesario matizar, que la institución por su naturaleza, debe fomentar este tipo de prácticas en su cotidianidad, pero para conseguirlo los directivos tienen la necesidad de reconocer el grado de alistamiento de la institución en materia de RS, por tanto, se tomó como referencia la norma ISO 26000, de la cual se desprende una comprensión global de lo que significa la responsabilidad social y lo que deben hacer las organizaciones para operar de una manera socialmente responsable; solo así se podrán diseñar e implementar acciones de RS y prácticas de buena gestión y evaluación, que se traduzcan en una mayor competitividad y sostenibilidad.

### **1.1 Formulación del Problema**

¿Cuál es el estado actual de la Institución Educativa George's Noble School en materia Responsabilidad Social Empresarial, para llevar a cabo la implementación de su programa de RSE a partir de la norma ISO 26000?

## 2 Objetivos

### 2.1 Objetivo General

Diseñar la ruta de implementación del programa de RSE en la Institución Educativa George's Noble School, usando como norma de referencia la ISO 26000

### 2.2 Objetivos Específicos

- Recopilar la información necesaria para determinar los criterios de alistamiento y evaluación que permita el diseño e implementación del programa de RSE.
- Desarrollar a partir de los criterios de alistamiento y evaluación un diagnóstico que permita tomar decisiones con relación a la implementación del programa de RSE, aplicando los lineamientos de la ISO 26000 contextualizada.
- Analizar los resultados diagnósticos a partir de la norma ISO 26000 para sugerir la ruta de implementación del programa de RSE en la Institución Educativa George's Noble School.

### 3 Justificación

Durante los últimos decenios las actividades industriales han generado una serie de problemáticas que han puesto en riesgo la preservación de los recursos naturales y la sostenibilidad de la sociedad mundial; como respuesta a estos acontecimientos, han surgido alternativas de gestión que disminuyen los impactos negativos y el deterioro que ha generado la industria en la sociedad, y promuevan el bienestar social, económico y ambiental. Una de las prácticas más destacables es la RSE, que según Velázquez et al. (2020) pretende contribuir al desarrollo sostenible, mediante la implementación de estrategias de gestión de impactos, innovación social, preservación ambiental, entre otras que produzcan una transformación en la sociedad y la conduzcan hacia un camino más sostenible.

Considerando lo anterior, la investigación actual es sumamente importante para la sociedad a nivel local, nacional y global, porque al diagnosticar el estado actual de la institución educativa George's Noble School en materia de RSE, los directivos serán capaces de reconocer los puntos susceptibles de mejora y las acciones que deberán implementar para garantizar el bienestar de sus grupos de interés; esto implica un mayor compromiso de la institución con las preocupaciones sociales y ambientales del entorno donde actúa, la participación activa en la mejora de la calidad de vida de la comunidad, la generación de empleos decentes, la protección de los grupos vulnerables, entre otros asuntos imprescindibles de la RSE.

Adicionalmente, como señalan Duque & Cervantes (2019) la gestión de la RS en las instituciones educativas, cobra especial relevancia por su potencial social, ya que son las encargadas de promover el desarrollo humano de sus estudiantes, y de ellas depende que la sociedad cuente con individuos conscientes de su entorno, capaces de integrarse plenamente y entregar valor a su comunidad; a la par, tienen la misión de construir y transmitir el conocimiento

a todos los miembros de la sociedad. De manera que la institución podrá planificar, implementar y evaluar acciones de gestión educativa y organizacional, que además de generar efectos positivos en el campo social desde su postura como empresa, le permitan influir en sus estudiantes, egresados, docentes, socios, medio ambiente, directivos y comunidad en general, para lograr una responsabilidad colectiva y alcanzar la transformación de la sociedad.

Por otra parte, las empresas se han visto impulsadas a incorporar la RS porque les permite contribuir a la sociedad, mientras alcanzan un desempeño superior y obtienen la aceptación de los consumidores (Martabit, 2018); adquieren importantes oportunidades desde el punto de vista organizacional, funcional y relacional, puesto que se fomenta la confianza y credibilidad de los grupos de interés (Ahmad et al., 2020); favorece a la generación de ventajas competitivas, generando una reducción en los costos, aportando a la credibilidad de las empresas y a la fidelización de sus clientes (Murcia, et al., 2020). Lo que sin lugar a dudas podrá contribuir sustancialmente a la competitividad y el posicionamiento de la institución educativa George's Noble School, pues solo modificando sus operaciones para ofrecer servicios sostenibles, garantizará su permanencia en el mercado.

En esta misma línea, se pretende ampliar la literatura de una temática que durante los últimos años ha cobrado vigor a nivel mundial, y cuya información académica es insuficiente y en su mayoría está centrada en el análisis de la RS en el ámbito empresarial; como enfatiza Grimaldo (2018) la RS en instituciones educativas ha sido poco estudiada, si bien, existe una amplia literatura en el contexto empresarial y se habla de responsabilidad social universitaria, no se ha dado una labor exhaustiva en reconocer su importancia en las instituciones educativas, identificar los grupos de interés, sus expectativas y las prácticas que una escuela puede incorporar para mejorar las condiciones sociales y ambientales de su entorno más cercano. De manera que existe la necesidad

de construir literatura en torno a esta temática, y la información aquí agrupada servirá como referente para estudiantes, instituciones, docentes y los demás miembros de comunidad académica que se encuentren interesados en políticas de gestión social y sostenibilidad en el campo educativo.

Así mismo, se enriquece la producción académica de la Universidad Pontificia Bolivariana, reconociendo su papel en la construcción, conservación y adecuada transmisión del conocimiento. Se espera promover en el lector una conciencia reflexiva, sobre las conductas, decisiones y acciones de las organizaciones y su repercusión en el entorno; de esta manera los empresarios y emprendedores que acudan a este documento, podrán reconocer acciones responsables socialmente, y se fomenta en ellos la transparencia, la dación de cuentas a la sociedad, el buen uso de los recursos que la sociedad les proporciona, entre otros. De igual manera, el desarrollo de la actual investigación permitirá a las autoras acercarse a una temática de suma relevancia en el contexto empresarial, que apunta a la satisfacción de las necesidades de la colectividad, a través de la sinergia entre los actores más influyentes del contexto, que son las instituciones de educación de cualquier nivel.

## 4 Marco Referencial

### 4.1 Marco de Antecedentes

Para la construcción del marco de antecedentes, se consultaron documentos científicos que guardaran relación con el problema de investigación, que en el caso actual, corresponde a la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Instituciones Educativas; luego de reunir la información necesaria, se dio paso a la selección de contenidos referenciales que constituyen antecedentes directos del actual, tomando como base los métodos e instrumentos utilizados, los resultados obtenidos y las conclusiones de los autores.

En primer lugar, se destaca la investigación de Morales (2019), titulada “Estado de la Responsabilidad Social en las universidades españolas”, que se enmarca en el análisis de la importancia de la relación que las universidades españolas mantienen con la sociedad desde el ámbito educativo y social; para conseguirlo, se llevó a cabo una investigación científica aplicada, basada en la investigación documental y descriptiva. Este estudio propone un modelo de evaluación basado en la definición de Responsabilidad Social Corporativa aportada por la ISO 26000, cuyo propósito es promover un sistema de autoevaluación multidimensional y transversal que le permita a las universidades conocer su grado de responsabilidad social, detectar las oportunidades de mejora y reforzar su contribución a la sociedad.

Los resultados arrojaron que generalmente no existe en las instituciones de educación un consenso en la propuesta de indicadores que permitan evaluar la responsabilidad social, entendiendo que este tipo de entidades deben ser diferenciadas del sentido que posee la RSE en el contexto empresarial, porque la educación es la dimensión que mayor impacto genera en la sociedad y los espacios educativos pueden producir y difundir conocimiento socialmente relevante y útil. De manera que, además de gestionar la ética, innovación, sostenibilidad, gobernabilidad,

etc, las instituciones deben incluir componentes de gestión educativa, para formar académica y socialmente responsable, promover la formación integral e íntegra y generar en los sujetos actitudes de solidaridad, responsabilidad social y ambiental.

El trabajo citado es de gran relevancia para la investigación en curso, al poner en consideración que cuando se evalúa el compromiso social de las instituciones de educación, no solo se dispone de información diagnóstica para medir el cumplimiento de los objetivos propuestos y la forma en que se están llevando a cabo políticas de RSE; sino que, con base en los resultados obtenidos, se valoran las mejoras que pueden añadirse en la planificación de actuaciones posteriores, es decir, la evaluación permite detectar los puntos fuertes y débiles para poder llevar a cabo mejoras en el sistema y diseñar políticas socialmente útiles.

En este mismo sentido, Pinheiro, Corominas & Cunha (2019) en su artículo titulado “La gestión de la Responsabilidad Social en las universidades de Portugal”, determinaron como objetivo explorar las prácticas de RSE de algunas universidades del país europeo, como el Instituto Universitário de Lisboa, la Universidade Portucalense, el Politécnico de Viana do Castelo, entre otras instituciones que destacan por su relevancia y carácter innovador. La investigación se orientó en una revisión documental, tomando como referencia la red colaborativa Observatorio de Responsabilidad Social e Instituciones de Educación Superior (ORSIES), que tiene como socios las principales instituciones públicas y privadas del país y comparte experiencias y buenas prácticas sobre políticas de responsabilidad social.

Dentro de los hallazgos más representativos de la investigación, se encontró que las IES de Portugal están asumiendo un liderazgo fuerte y decidido para reconstruir la sociedad desde y para

el futuro, poniendo al servicio del bien común el conocimiento y la tecnología; los autores consideran que:

En Portugal, las IES han ido incorporando gradualmente la responsabilidad social como un elemento fundamental de la gestión responsable y políticamente democrática, distribuida a través de tres pilares fundamentales que constituyen la matriz de su misión: (a) enseñanza: privilegio la formación integral de estudiantes como agentes de desarrollo; (b) investigación: producción científica anclada en la ética y la responsabilidad social; y (c) intercambio de tecnología y conocimiento: capacitación para una ciudadanía democrática que promueva el desarrollo sostenible de las comunidades dentro y fuera de la institución (Pinheiro et al., 2019, p.235).

Lo anterior es de suma importancia para la investigación actual, al evidenciar la influencia que las instituciones educativas ejercen en la definición y transmisión de valores sobre los que se construye la sociedad, pero para conseguirlo se debe lograr la interconexión y alineación de los pilares señalados. De igual modo, es indispensable movilizar a todos los miembros de la comunidad académica (estudiantes, docentes, directivos, padres de familia, empleados de servicio), y lograr la interrelación con los miembros de la comunidad donde operan las instituciones; así se promoverán acciones para un desarrollo y crecimiento regional sostenible.

Del mismo modo, Tetreova, Vavra & Munzarova (2021), en su artículo “Communication of Socially-Responsible Activities by Higher Education Institutions”, desarrollado en República Checa; estudian las actividades socialmente responsables de las instituciones de educación superior del país, basándose en la investigación literaria sistemática, dirigida a 26 instituciones públicas de educación superior, 22 de las cuales eran universidades y las cuatro restantes

instituciones de educación superior no universitaria. Los datos primarios fueron obtenidos a través del análisis de contenido de los sitios web de las instituciones, por ser estos una fuente de datos disponible públicamente.

Los resultados del estudio evidenciaron que las instituciones públicas que operan en la República Checa, actualmente comunican 17 de las 37 actividades socialmente responsables que fueron monitoreadas, esto es, menos de la mitad (46%). Las actividades de responsabilidad económica tuvieron el mayor alcance (78%), seguidas de las actividades de responsabilidad social (56%) y las actividades de responsabilidad filantrópica (36%); mientras que las actividades de responsabilidad ambiental y las actividades de responsabilidad ética obtuvieron el menor alcance, 20% y 26%, respectivamente. Esto significa que las instituciones evaluadas realizan muchas actividades de RSE de manera insatisfactoria o no las realizan en absoluto (Tetrevova et al., 2021, p.8).

Las afirmaciones anteriores, sugieren que muchas actividades socialmente responsables son infravaloradas o rara vez tenidas en cuenta por las instituciones educativas, esto se debe a que esta práctica aún se encuentra en una etapa embrionaria en comparación con la responsabilidad social corporativa. Siendo así, las instituciones educativas deben aumentar sus esfuerzos y garantizar una mayor aplicación de políticas responsables, no solo en el marco de su actividad educativa, sino en el carácter voluntario de la realización de actividades útiles para los grupos de interés internos y externos. Para lo cual, pueden tomar como base marcos internacionales amplios, como la norma ISO 26000, que abarca los marcos económico, social, ambiental, ético y legal.

En América Latina, se destaca el artículo de Tello, Ripoll & Regalado (2018), que lleva por título “Responsabilidad Social Universitaria: Desarrollo de competitividad organizacional

desde el proceso educativo”, aplicado en la Universidad Autónoma de Baja California, Tijuana. El principal objetivo de la investigación fue analizar la correlación del proceso de interacción educativa como factor de incremento de la participación social responsable; para lo cual, se llevó a cabo un proceso de investigación cuantitativo, con un alcance correlacional y de naturaleza transeccional; se utilizó como instrumento un cuestionario estructurado aplicado a 537 estudiantes de las licenciaturas de administración de empresas, contaduría, negocios internacionales e informática.

El instrumento de investigación señalado, les permitió a los autores obtener hallazgos de suma importancia en el campo de la gestión educativa de la responsabilidad social, abordando cuatro ejes fundamentales: el campus responsable, la formación profesional ciudadana, gestión y cuidado del medio ambiente y participación social responsable. Y se obtuvo que existe un nivel de influencia positivo entre la participación socialmente responsable y el proceso de interacción educativa, es decir, los procesos sociales que se transmiten en el ámbito educativo forman parte del crecimiento profesional y personal de los individuos, permitiéndoles adquirir los valores, conocimientos y competencias necesarias para encontrar soluciones a los problemas sociales, económicos y medioambientales que afectan a su entorno.

De acuerdo con lo anterior, las instituciones educativas deben estar dispuestas a la implementación de la responsabilidad social y es conveniente que consideren la inclusión de este tipo de conceptualizaciones y contenidos en su currículo, porque fortaleciendo los procesos formativos en materia de sostenibilidad social y ambiental, se mitigan los impactos negativos de las generaciones futuras y se incrementa la capacidad competitiva de la región donde se encuentran inmersas, toda vez que serán los estudiantes quienes llevarán los lineamientos del futuro.

En esta misma línea, Chacmana (2021) en su tesis “Responsabilidad social en la gestión del aprendizaje de una institución educativa de la región Cusco 2021”, destaca la necesidad de mejorar los procesos pedagógicos en las instituciones educativas de la región latinoamericana, para adaptarse a las demandas de las nuevas sociedades globales, en materia de sostenibilidad social y ambiental. A partir de esta problemática, el autor postula la responsabilidad social en la gestión del aprendizaje, para favorecer los procesos pedagógicos de una Institución Educativa de la región Cusco; en su investigación se utilizó un diseño fenomenológico para examinar las experiencias de los participantes sobre las variables mencionadas y se aplicó un cuestionario semiestructurado a una muestra de cuatro docentes.

Los resultados de la investigación destacan que la responsabilidad social en las instituciones educativas no debe entenderse como un proceso aislado o separado de los aspectos esenciales del proceso educativo; esto quiere decir, que la responsabilidad social de las instituciones de educación trascienden lo económico, social y ambiental, y conlleva varias direcciones, tanto la revisión del interior de la institución educativa y los procesos que allí ocurren, como la búsqueda constante de beneficios más amplios, que involucren a la comunidad en su conjunto; de lo contrario, se trataría de una institución al margen de las problemáticas en las que está inserta y no se podría considerar socialmente responsable.

Otro de los estudios analizados, fue desarrollado en Puerto Rico, por Gómez et al. (2018), titulado “Social Responsibility in Higher Educational Institutions: An Exploratory Study”, que tiene como objetivo analizar las actitudes y percepciones de responsabilidad social entre los públicos internos de una universidad privada en Puerto Rico; este estudio fue exploratorio y descriptivo, con una metodología cuantitativa, a través de la implementación de encuestas para identificar las percepciones y actitudes internas de una muestra de 356 estudiantes, cuya mayor

representación fue de las facultades de Ciencias Sociales y Humanas y Empresariales por ser los programas con mayor número de estudiantes y encontrarse íntimamente ligadas con las actividades de RSE.

Los resultados evidenciaron que la universidad tiene enormes dificultades en la gestión educativa de la responsabilidad social y las relaciones con las partes secundarias; los estudiantes indicaron que no participan en suficientes iniciativas sociales fuera del aula, a pesar de que este tipo de proyectos comunitarios son parte del plan de estudios; tampoco se involucran en proyectos de investigación que puedan contribuir en la solución de problemáticas sociales de su entorno; y afirman que las relaciones con las ONG, las organizaciones gubernamentales y asociaciones comunitarias no son suficientes.

Esta información es consistente con lo expuesto por Tetreova et al. (2021) quienes afirman que las instituciones de educación deben presentar una mayor implicación con los actores externos, para que tengan un mayor alcance y puedan contribuir a la transformación de la sociedad. Ahora bien, la investigación de Gómez et al. (2018), permitió detectar las fortalezas y debilidades clave en la práctica de la responsabilidad social de la institución universitaria estudiada, poniendo en consideración que se deben contar con indicadores confiables para identificar cómo ha evolucionado la práctica de la responsabilidad social y tomar las decisiones correctivas para que los esfuerzos se encuentren alineados con cada institución.

Por su parte, en el contexto colombiano se establece la investigación de Pacheco et al. (2020), titulada “Responsabilidad social universitaria en el contexto de la educación superior en Colombia”, cuyo objetivo principal es analizar las perspectivas de mayor trascendencia de la Responsabilidad Social Universitaria en Colombia, para lo cual, se utilizó un enfoque cualitativo

de orientación descriptiva, sustentado en un proceso de revisión documental. El autor distingue tres vertientes que garantizan el alistamiento de la responsabilidad social en el marco de las instituciones de educación de cualquier nivel, el primero es la vinculación de la academia con la colectividad, seguido por la aplicación del conocimiento en la mejora de las condiciones de vida de la población y finalmente, el análisis de las alternativas que brinda la institución para la satisfacción de las necesidades del contexto.

En este sentido, se analizó el artículo de Rodríguez, Sánchez & Vega (2020), titulado “Responsabilidad social universitaria: incidencia en diferentes grupos de interés en una universidad colombiana”, que tenía como objetivo determinar la incidencia de las políticas de responsabilidad social que percibían los estudiantes, docentes y funcionarios de una universidad localizada en Ibagué. El estudio se apoyó en la investigación mixta, pues abordó aspectos cuantitativos y cualitativos, con un alcance de tipo descriptivo y explicativo; se empleó un muestreo por afijación óptima de 291 estudiantes y 54 docentes, y un muestreo no probabilístico para el caso de los funcionarios, utilizando una muestra de 20 participantes.

Los resultados arrojaron que los estudiantes son formados en actitudes, principios y valores, para ser ciudadanos íntegros que aporten al tejido de la sociedad; pero el currículo carece de aplicabilidad en el contexto real de la universidad, tanto docentes como estudiantes manifestaron que no existen cursos vinculados con proyectos sociales fuera de las instalaciones universitarias. Este documento aporta insumos de enorme relevancia para la investigación actual, siendo el más representativo la promoción de una educación pertinente, que se oriente a competencias coherentes con las necesidades de cada región y los sectores sociales y económicos que integran la línea de influencia de cada institución.

Finalmente, Jiménez (2019) en su tesis doctoral titulada “Propuesta de un modelo para la implementación de la responsabilidad social universitaria a partir de su mirada en universidades bogotanas”, diseña un modelo para la implementación de la Responsabilidad social, tomando como referencia el recorrido teórico de este concepto y el levantamiento del diagnóstico sobre la situación actual de las universidades estudiadas a la luz de la Responsabilidad Social. Para el desarrollo de la investigación se empleó la metodología analítica-descriptiva, y a la vez explicativa.

La investigación de Jiménez (2019) enfatiza que la responsabilidad social de las instituciones de educación es radicalmente distinta de la responsabilidad social de las empresas, por lo que el modelo de implementación debe atender los cuatro impactos que las actividades propias de las instituciones educativas producen en su entorno, divisibles en dos ejes, uno académico y otro organizacional. En primer lugar, se encuentran los impactos asociados a la academia, denominados impacto educativo e impacto cognoscitivo y epistemológico (formación humana, producción y trasmisión de conocimientos); en el segundo eje se incluyen los impactos sociales y los impactos organizacionales, que, como cualquier entidad laboral y productiva, las instituciones generan sobre su personal, el medio ambiente y la sociedad en general.

## **4.2 Marco Teórico**

### **4.2.1 *Responsabilidad Social Empresarial***

La responsabilidad Social Empresarial (en adelante: RSE) se entiende como el compromiso continuo, permanente y voluntario en tributar o contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad, Velázquez et al. (2020) la definen como el proceso que gestiona los impactos que generan las operaciones de una organización y los modos en que interactúa con su entorno más cercano (clientes, empleados, proveedores, comunidad, medio ambiente). Desde la posición de Agudelo et al. (2019) la premisa fundamental de la RSE es la actuación éticamente responsable, a través

políticas de calidad para la selección y vinculación del talento humano, haciendo uso de buenas prácticas empresariales, participando en iniciativas sociales y aplicando políticas que contribuyan al medio ambiente, la economía, los derechos humanos y la sociedad en general.

Para Morales (2019), la RSE se constituye en una acción clave de la evolución empresarial, que tuvo origen a finales del siglo XIX y principios del XX, como respuesta al proceso de globalización, la preocupación por la protección del medio ambiente y la transparencia en las transacciones comerciales. Esta acción surge como un planteamiento innovador en el mundo empresarial, que implica retribuir a la sociedad todo aquello que le ha dado a las empresas y empresarios, y adoptar líneas de actuación que busquen el bien común; Frambo et al. (2021) aluden que este estilo de gestión incorpora y reconoce la relación permanente que existe entre las empresas y la sociedad, por lo que las organizaciones no solo deben diseñar políticas que permitan lograr sus objetivos estratégicos, sino que pueden contribuir a los demás agentes de la sociedad, esto es, adoptar un modelo económico en el que converjan metas organizacionales y objetivos sociales.

En este orden de ideas, Chen et al. (2020) expresan que la RSE implica que las empresas actúen en línea con los valores sociales, incluyendo cuatro dimensiones irreductibles: gobierno corporativo, compromiso empresarial, participación social y protección del medio ambiente; es así, como se podrán ver beneficiados todos los grupos que interactúan con la organización y se alcanzará un equilibrio entre el crecimiento corporativo y el progreso social. En la opinión de Murcia et al. (2020) durante los últimos años se ha suscitado un creciente interés sobre estas responsabilidades y las expectativas sociales de las empresas son cada vez más altas, porque para alcanzar el desarrollo económico sustentable, debe existir un equilibrio entre el bienestar social, económico y ambiental.

#### **4.2.2 Importancia de los Programas de RSE**

La RSE se ha convertido en una práctica de gestión muy común en las grandes empresas, y es promovida por los organismos internacionales, gobiernos y compañías porque ocupa un papel preponderante en el desarrollo sostenible, Vallaeys (2020) plantea que esta iniciativa ayuda a las empresas a pilotear sus impactos ambientales y sociales, en el primer eje se atienden las problemáticas de masa forestal, el consumo excesivo de agua, la pérdida de la biodiversidad, el cambio climático, entre otras repercusiones asociadas a la explotación colectiva de los recursos del medio ambiente; en segundo lugar, la RSE propone un cambio estructural del impacto del mercado en las problemáticas sociales, el respeto de los derechos humanos, la mejora conjunta de la calidad de vida, la reducción de la pobreza, entre otros.

La implementación de políticas de RSE ofrece importantes oportunidades desde el punto de vista organizacional y funcional, en la medida que fomenta la confianza, credibilidad y el buen gobierno, contribuyendo a las relaciones con el estado, proveedores, clientes, inversionistas y empleados. En este último grupo los efectos son más puntuales, pues diversos estudios confirman el efecto positivo de la RSE sobre la satisfacción laboral, la lealtad, compromiso y confianza de los empleados en la organización y la retención del personal (Ahmad et al., 2020).

Por otra parte, Martabit (2018) refiere que la RSE es también una estrategia gerencial, que atiende las dinámicas de un mercado altamente demandante y competitivo, en el que las empresas no solo deben preocuparse por incluir políticas que les permitan atender las necesidades de sus consumidores, sino que también deben atender el bienestar de otros stakeholders importantes para su funcionamiento, como la comunidad en la que están insertas; por lo tanto, su incorporación en las empresas es compatible con la creación de valor para todos los grupos de interés, lo que produce sinergias positivas en el mediano y largo plazo.

Como se podrá inferir, desde esta perspectiva, la gestión de la responsabilidad social de la organización se instaura como parte fundamental de la estrategia del negocio, Murcia et al. (2020) manifiesta que, si es implementada de forma asertiva y consciente, puede verse reflejada en los resultados económicos de las organizaciones, incrementando la rentabilidad, porque permite atraer innovaciones, mejora la reputación de las marcas y las percepciones de consumidores. Todos estos componentes aumentan el posicionamiento en el mercado y se verán reflejados en el crecimiento de las ventas, la fidelización, la adquisición de nuevas cuotas de mercado, la lealtad y recurrencia de los clientes (Sáenz, García, & Alejandro, 2019).

No obstante, Vallaeys (2020) argumenta que los movimientos de RSE no pueden reducirse a una estrategia publicitaria, si bien, puede gerenciar el riesgo de reputación para no caer bajo el reproche de los miembros de la sociedad, sería inconcebible poner en primer lugar, el beneficio empresarial, porque se volvería una práctica ineficaz frente a los impactos sistémicos que pretende enfrentar.

De otro lado, Vicuña et al. (2020) sostienen que la RSE es indisociable del cuidado y preservación ambiental, por lo que supone la implementación de políticas que reducen las dependencias energéticas, garantizan el consumo racional de materias primas e insumos, el control de los procesos que producen residuos contaminantes, emiten gases a la atmósfera o vierten líquidos al ambiente. Y esto no solo permite afrontar las presiones sociales de los consumidores, gobiernos y organismos, y/o mitigar los efectos de la degradación ambiental; sino que otorga una ventaja a nivel de competitividad y rentabilidad, disminuyendo la carga de costos de las empresas.

#### **4.2.3 Normatividad Asociada a la RSE**

Desde la dimensión jurídica la responsabilidad social empresarial está conformada por un conjunto de normas blandas o soft law, de manera que, su implementación en principio no es de carácter obligatorio y por lo tanto no genera sanciones legales o económicas; como afirma Vallaey (2020) “los estándares normativos de RSE hablan todos de compromiso voluntario, se reducen a la promoción de buenas prácticas en el seno de cada organización” (p.314). De manera que las normas asociadas a la RSE contienen directrices voluntarias, no requisitos, y por lo tanto no son de carácter obligatorio, esto significa, que las organizaciones eligen ser virtuosos en materia de RSE de forma unitaria y voluntaria, más allá de sus propias responsabilidades jurídicas.

Ahora, es necesario destacar que la RSE fue el resultado de debates, discusiones y esfuerzos internacionales para establecer estándares más altos con respecto al comportamiento corporativo y promover e implementar políticas comerciales responsables y sostenibles; es así como la Organización Internacional de Estandarización (ISO) construyó la “Guía de responsabilidad social ISO 26000” publicada en el año 2010, considerada la guía de RSE más emblemática, porque ofrece una orientación armonizada para todo tipo de organizaciones, y tiene como propósito fundamental la aplicación de mejores prácticas de responsabilidad social en las empresas de economías desarrolladas, en desarrollo y en transición, para que de forma conjunta maximicen su contribución al desarrollo sostenible (ISO, 2010).

Por otro lado, se encuentra el PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo) que ha estado activamente involucrado en el tema de la responsabilidad social empresarial desde el año 2000; sus credenciales en este ámbito se basan en el trabajo sobre el desarrollo humano y sus vínculos con el mundo gubernamental, además de su compromiso con el Pacto Mundial o Pacto Global, que está inspirado en la Declaración Universal de los Derechos del Hombre, la

Declaración relativa a los principios y derechos fundamentales del trabajo, la OIT y el acuerdo de la ONU contra la corrupción (Naciones Unidas, 2008). Así, el punto de partida para ser socialmente responsable, es garantizar la protección de los derechos humanos proclamados en el contexto internacional y las condiciones laborales dignas, promover la responsabilidad ambiental y gestionar la anticorrupción.

De forma semejante, la Organización Internacional del Trabajo en la declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social, recoge las disposiciones de naturaleza laboral, que rigen las relaciones entre los empleadores y empleados; citando a la Organización Internacional del Trabajo (2017) con la intención de reglamentar la conducta de las multinacionales, fomentar la contribución positiva al progreso económico y social y la consecución del trabajo decente para todos, en esta declaración se hace énfasis en cinco apartados, el seguimiento general de la declaración en los estados; el empleo y lo que concierne a la igualdad de oportunidades y la estabilidad laboral; lo referente a la formación y promoción de los profesionales; las condiciones de trabajo y de vida; y las relaciones de trabajo, que recoge aspectos como la libertad sindical o la negociación colectiva.

Del mismo modo, dentro de la familia de las normas ISO, existen diversos instrumentos, normas, certificados o guías, que se centran en aspectos específicos de la RSE, dentro de los que Cedillo & González (2019) destacan:

**ISO 9001:** contiene diversos aspectos que se vinculan con la RSE, como la gestión de los recursos energéticos, medioambientales y humanos, la mejora en las relaciones con los empleados y con los clientes, el seguimiento al sistema productivo para garantizar la calidad en los productos y servicios proporcionados.

**ISO 14001:** abarca múltiples aspectos de la gestión ambiental, como el cumplimiento de la legalidad ambiental, la evaluación del impacto ambiental de las operaciones y productos de las empresas, la prevención de la contaminación, etc.

**ISO 20400:** es una norma internacional sobre compras sostenibles, que está diseñada para todas las organizaciones, públicas y privadas y de todos los tamaños; incorpora los Principios Rectores de los Derechos Humanos y Empresas y la ISO 26000, agregando factores de aprovisionamiento y contratación de forma sostenible.

**ISO 37001:** es un Sistema de Gestión antisoborno, que indica las operaciones que constituyen un delito de soborno y los lineamientos que deben llevar a cabo las empresas para prevenirlas.

A pesar de los esfuerzos de diversos organismos internacionales y el establecimiento de acciones y principios socialmente responsables, en general no existen procedimientos o directrices para verificar el cumplimiento de dichas políticas, a excepción de la ISO 9001 y 14001, que se utilizan como normas de certificación. A juicio de Vázquez (2018), la incorporación de políticas de RSE dependen en muchos casos del tamaño de la empresa, su nivel corporativo, las condiciones laborales, su componente misional, con un común denominador, el factor voluntario o de iniciativas de libre implementación; de ahí que esta gestión siempre estará cobijada de la voluntariedad de la organización más allá del conocimiento, directriz o norma positiva.

#### ***4.2.4 Metodología para Implementar la Norma ISO 26000***

Los cambios socioeconómicos, la globalización y la digitalización que ha experimentado la sociedad durante los últimos años, han dado lugar a un mercado altamente competitivo y consumidores cada vez más exigentes e informados; ante esta evolución las organizaciones han

tenido que reconocer el papel de la sociedad en su crecimiento y sostenibilidad, y han incluido dentro de su cultura políticas orientadas en el bienestar de la sociedad, en donde prima el respeto por el medio ambiente, la gobernabilidad, y la entrega de valor; es desde esta perspectiva que la norma ISO 26000 se ha difundido a nivel global, para facilitar la comprensión e implementación de la RSE en empresas de todo tipo, sin importar el tamaño, la ubicación o actividad.

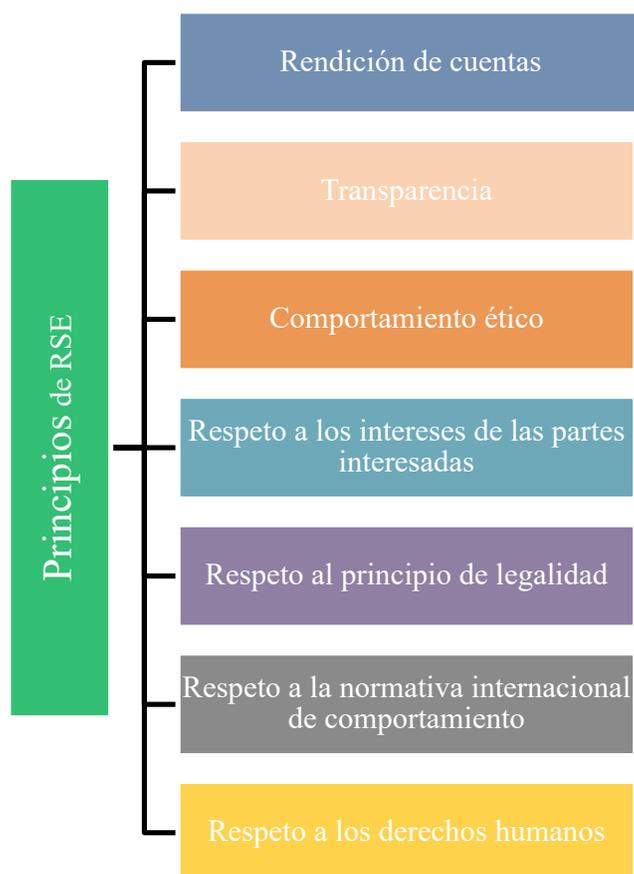
En principio, Cedillo & González (2019) ratifican que para la implementación de la norma ISO 26000, las organizaciones deben revisar y comprender el concepto de responsabilidad social y la forma en que debe ser aplicada para generar un desarrollo sostenible. Partiendo de la definición de la norma la 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 un comportamiento ético y transparente 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 la normativa internacional de comportamiento, 4. Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones (ISO, 2010, capítulo 3).

Así, la RSE es la capacidad que tienen las empresas para responderle a la sociedad y asumir la carga de una conducta ética, tomando en cuenta las necesidades de sus colaboradores, proveedores, consumidores, naturaleza y sociedad en general; e implementando sistemas de gestión interna que les permitan reducir y prevenir los impactos negativos de sus prácticas de mercado. Pero también implica comprometerse a dar lo mejor de sí, para resarcir los perjuicios

que ha ocasionado la industria y garantizar el cuidado de toda la humanidad tanto en el presente como en el futuro.

El siguiente paso para la incorporación de una RSE orientada hacia el futuro sostenible y la transformación social, es el reconocimiento de los principios de la responsabilidad social, que como enfatiza ISO (2014) compilan las directrices para su integración en la cotidianidad empresarial, esto significa que, en la práctica de la RS, las organizaciones deberán respetar y abordar estos principios a diario. La figura 1 muestra los siete principios de responsabilidad social amparados en la norma ISO 26000, aunque Buitrago et al. (2021) añaden que la organización no pretende definir estándares o lineamientos, aconseja que como mínimo se tengan en cuenta estos principios para facilitar la integración de la RS en toda la organización, y que la importancia de estos es la misma, es decir, que ninguno tiene prioridad sobre otro.



**Figura 1.** Principios de Responsabilidad Empresarial

Fuente: Construcción del autor, a partir de información obtenida de la Organización Internacional de Estandarización (ISO, 2018).

Según lo expresado por ISO (2014) en la guía 26000, los principios de la responsabilidad social que toda organización debería tener en cuenta para maximizar su contribución al desarrollo sostenible son:

**Rendición de cuentas:** en este principio se promueve en las organizaciones la evaluación y declaración de cuentas por los impactos económicos, sociales y ambientales de su actuación, lo que a su vez implica asumir la responsabilidad de los efectos negativos y comprometerse con la sociedad a tomar las medidas pertinentes para mitigarlos y prevenirlos.

**Transparencia:** la norma aconseja a las organizaciones que sean transparentes en todas las actividades que desarrollan y afectan a la sociedad y al medio ambiente. Para cumplir con ello, sugiere que la organización suministre información clara y veraz de su operación a las partes interesadas, en un lenguaje accesible e inteligible.

**Comportamiento ético:** se encuentra íntimamente ligado con el comportamiento de la empresa y su ética singular, destacando que sus actividades deben regirse por criterios de honestidad, equidad e integridad, lo que significa que la empresa no perseguirá exclusivamente el beneficio empresarial, sino que también tratará de maximizar los impactos positivos en su entorno social y medioambiental, y minimizará los negativos.

**Respeto a los intereses de las partes interesadas:** para atender las necesidades del marco de influencia de las compañías, estas deberán conocer, respetar y atender los intereses y requerimientos de los grupos de interés, esto es, considerar sus expectativas a la hora de tomar decisiones y operar.

**Respeto al principio de legalidad:** la norma sugiere respetar el principio de legalidad o supremacía del derecho, es decir, que ningún individuo u organización tiene la potestad de actuar fuera del marco de la ley; por lo tanto, la compañía deberá conocer las leyes y regulaciones aplicables en su jurisdicción, y tomar las medidas necesarias para garantizar su cumplimiento.

**Respeto a la normativa internacional de comportamiento:** abarca el respeto de la normativa internacional de comportamiento incluso cuando la normativa nacional, a la que esté sujeta la organización, no contemple algunos componentes sociales y medioambientales.

**Respeto a los derechos humanos:** por último, no menos importante, la guía ISO 26000 sostiene que la organización debe respetar los derechos humanos, reconociendo su importancia y

universalidad, aun cuando no sean garantizados en su ámbito de actuación, bien sea por un vacío legal o prácticas incorrectas, la organización responsable socialmente deberá hacer todo lo que esté a su alcance para respetarlos y protegerlos.

En este sentido, es claro que la RSE reconoce que las buenas prácticas empresariales, se derivan del reconocimiento de las problemáticas sociales, ambientales, legales y económicas de la esfera donde interactúa la empresa, identificando las implicaciones de su actividad, la influencia de sus actuaciones y los agentes de la sociedad sobre los que recaen sus efectos positivos y/o negativos. Por ello, una vez que se ha entendido la definición de RSE y los principios, ISO (2014) indica que las empresas deben reconocer su responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas, ser conscientes del contexto en el que operan, las expectativas de sus grupos de interés y su importancia social dentro del área, de otra manera, la RSE se reducirá al cumplimiento de estándares y no tendrá un efecto transformador.

De modo similar, la ISO 26000 identifica las materias fundamentales que toda organización debe considerar a la hora de integrar la RSE en su gestión; en la figura 2 se presentan de manera gráfica estos componentes que deben ser el foco de atención de todas aquellas empresas que pretendan ser socialmente responsables:



**Figura 2.** Materias Fundamentales de la norma ISO 26000

Fuente: Construcción del autor, a partir de información obtenida de la Organización Internacional de Estandarización (ISO, 2018).

Desde la posición de ISO (2014) estas materias se deben abordar de un modo integral, reconociendo que todas son igualmente importantes y se interrelacionan entre sí, y atendiendo las siguientes consideraciones:

**Gobernanza de la organización:** se concibe como el sistema mediante el cual las organizaciones toman decisiones e implementan acciones para lograr sus objetivos; esta materia se considera un pilar vital en la implementación de la RS, porque es la toma de decisiones la que permite crear y ejecutar las políticas y estrategias que materializarán una conducta socialmente responsable. Así mismo la ISO 26000 destaca la importancia del cumplimiento de la normatividad

en la cual se circunscribe la organización, para darle forma y realidad a un concepto que merece ser llevado a la práctica.

**Derechos humanos:** la ISO 26000 recomienda a las organizaciones que conozcan a cabalidad la normativa internacional sobre derechos humanos, incluyendo la Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH), el Pacto Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC) y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP). Como se mencionó con anterioridad las empresas deben comprometerse con el respeto y la protección de los derechos humanos, independientemente de la capacidad o disposición del Estado en el cual operen.

**Prácticas laborales:** aquí se incluyen todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de una organización, la guía ISO 26000 establece que esta materia es un eje fundamental desde el cual las empresas pueden influir en el contexto social, por medio de la generación de empleos decentes, el pago de salarios justos, la entrega de condiciones laborales satisfactorias, el respeto de la jornada laboral, entre otras normas establecidas por la Organización Internacional del Trabajo.

**El medio ambiente:** al igual que en el resto de materias fundamentales, la norma ISO 26000 indica una serie de principios que la organización debe incorporar para llevar a cabo una gestión ambiental eficiente, como la responsabilidad medioambiental, el enfoque precautorio, la gestión de riesgo y la aplicación del principio “quien contamina paga”; considerando que durante los últimos años se ha generado una conciencia colectiva sobre la importancia del cuidado y preservación del medio ambiente.

**Prácticas justas de operación:** aluden al código ético corporativo y la pulcritud social, es decir, que la organización tenga un comportamiento ético en las relaciones con las partes interesadas. Los asuntos relacionados con esta materia fundamental que identifica la norma ISO 26000 son la implementación de políticas y prácticas que eviten la corrupción, la participación política responsable, la competencia justa, la promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor y el respeto a los derechos de propiedad.

**Asuntos de consumidores:** en la guía ISO 26000 se resalta la importancia de que la organización asuma ciertas responsabilidades con sus consumidores, creando valor, fomentando el consumo responsable y sostenible, elaborando bienes y prestando servicios de calidad y que estén al alcance de todas las personas, incluyendo a los grupos más vulnerables, entre otros. En esta categoría se incluyen prácticas justas de marketing, protección de la salud y la seguridad de los consumidores, el consumo sostenible, la mejora de los servicios de atención al cliente, la protección y privacidad de los datos de los consumidores, el acceso a servicios esenciales y la educación y toma de conciencia.

**Participación activa y desarrollo de la comunidad:** para que la RSE pueda ser implementada en su totalidad, la ISO 26000 señala que las empresas deben construir e implementar políticas que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su área de influencia. Para ello, deberán tener una participación activa en la comunidad, apoyar la resolución de conflictos, fomentar la educación y cultura, generar empleo y desarrollo de habilidades, promover el desarrollo y acceso a la tecnología, generar riqueza e ingresos, contribuir en el ámbito de la salud y la inversión social.

Finalmente, para la puesta en práctica de la RS en las organizaciones ISO (2018) sugiere hacer uso de los siete principios fundamentales para reflexionar sobre el desempeño de la empresa con relación a cada una de las materias fundamentales, considerando interrogantes como ¿Cuál es su papel en la sociedad y qué impactos generan sus actividades (principalmente negativos)? ¿Cuál es su aporte al desarrollo sostenible? En segunda instancia, se debe elaborar un mapa de las partes que afectan o son afectadas por la organización, con cuestionamientos como ¿Qué se espera de usted por medio de la legislación aplicable, la normativa internacional de comportamiento y su propia organización?

En este orden de ideas, ISO (2018) agrega que se debe llevar a cabo un autoanálisis, considerando los temas centrales de la RSE que se encuentran contenidos en el capítulo 6 de la norma ISO 26000, relacionado con las materias fundamentales, y así responder interrogantes como ¿Surgen recomendaciones que necesitan ser abordadas a corto plazo?; prospectivamente se deben definir los objetivos y metas, integrando las expectativas de las partes interesadas y finalmente se debe integrar la RSE en todas las áreas pertinentes de la organización, por ejemplo, la alta dirección, la junta directiva, responsables de línea y compras, etc.

#### ***4.2.5 Aspectos Relevantes de la Norma ISO 26000 en Instituciones Educativas***

La norma ISO 26000 contempla la integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable, de ella se desprende una comprensión global de la RS, atendiendo las necesidades de los organismos y entidades públicas, puesto que las iniciativas anteriores se enfocaban en la responsabilidad social en el ámbito corporativo privado, mientras que esta norma contempla la incorporación de la RS para organizaciones empresariales tanto del sector público como privado, y considera que su adopción puede variar de una actividad a otra (ISO, 2010). De ahí la importancia de tomarla como referencia en el estudio en curso, porque a

pesar de que las operaciones administrativas de las instituciones educativas son semejantes a las de cualquier empresa, su compromiso social tiene mayor trascendencia, al ser las encargadas de crear y transmitir conocimientos para formar académica e integralmente a los individuos de la sociedad.

Desde luego, la norma ISO 26000 es una ayuda para las instituciones educativas en el esfuerzo por operar de manera socialmente responsable, en primer lugar, porque el conocimiento de las definiciones, principios, materias y demás elementos conceptuales de la norma, permitirá determinar las cuestiones que son significativas y que deben abordarse a través de planes de acción de responsabilidad social, para conseguirlo Pinheiro et al. (2019) sugieren la revisión bibliográfica de temas ISO 26000:2010 enumerados en la literatura académica sobre instituciones universitarias, que permite reconocer los impactos que las instituciones tienen en su acción diaria, pero generalmente existen cuatro tipos de impactos enmarcados por un doble eje organizacional y académico, que se muestran en la siguientes figura:



**Figura 3.** *Impactos de las Instituciones Educativas*

Fuente: Construcción del autor, a partir de información obtenida de (Pinheiro, Corominas, & Cunha, 2019).

Según Pinheiro et al. (2019) el primer eje está conformado por los impactos organizativos que se encuentran asociados con las prácticas laborales y medioambientales contenidas en la norma ISO 26000 y los impactos sociales, que se encuentran ligados a la solidaridad, la transferencia, proyección social y demás procesos de desarrollo social; mientras que del eje académico se desprenden los impactos educativos, que darán como resultado la formación de seres humanos íntegros y responsables socialmente y los impactos cognitivos de la investigación epistemológica y la construcción del conocimiento.

De igual forma, la guía se fundamenta en la interrelación de la institución educativa con las partes interesadas, la cual se refleja en la definición de los principios de rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de la partes, respeto al principio de

legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos; porque todos ellos tienen una repercusión directa en las expectativas económicas, legales, éticas y discrecionales de los grupos de interés (Morales, 2019).

Ahora bien, el proceso de identificación de los grupos de interés es vital para la implementación de la norma ISO 26000, por esta razón, las instituciones deben realizar un análisis previo e interactuar con el contexto en el que operan, y como resultado de tales interacciones, podrán reconocer los receptores de sus impactos directos o indirectos. De conformidad con la guía ISO, Palacios et al. (2017) indican que para alcanzar una revisión amplia de las fuentes de influencia de una institución se debe tener en cuenta el tipo de organización, propósitos, operaciones y tamaño; los lugares en los que opera, considerando las características sociales, ambientales y económicas más significativas; y las organizaciones externas con las que se mantienen relaciones, acuerdos o alianzas. Sin embargo, Larrán, Herrera, & Andrades (2015) enfatizan que para la implementación de la Responsabilidad Social en las IES se deben considerar los seis grupos de interés, que se muestran en la figura 4.



**Figura 4.** Grupos de Interés de las Instituciones Educativas

Fuente: Construcción del autor, a partir de información obtenida de (Larrán, Herrera, & Andrades, 2015)

Como se puede notar en la figura anterior se encuentran los colectivos que pueden verse afectados por la actividad de una institución o que pueden influir en sus operaciones diarias (alumnos, docentes, personal administrativo, socios empresariales, comunidad y medio ambiente); Larrán et al. (2015) manifiestan que para garantizar el desarrollo sostenible y que los compromisos de las instituciones se traduzcan en instrumentos pertinentes de responsabilidad social, se deben considerar los impactos económicos, sociales y medioambientales de las actividades en todas sus dimensiones y con todas las partes mencionadas; de esta manera se logra legitimar el desempeño de las instituciones y su aporte a la sociedad.

Además de lo anterior, en la ISO 26000 se estableció que las organizaciones deben asumir siete cuestiones fundamentales, que son la gobernanza de la organización, los derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad, y al menos identificar los asuntos más destacables de cada una de ellas. En el caso de las instituciones educativas es necesario destacar la última materia de la norma, que hace énfasis en las políticas y procesos que contribuyen al desarrollo de la sociedad, siendo cuestiones ineludibles la educación y cultura, y el desarrollo y acceso a la tecnología, y desde el punto de vista de Chacmana (2021) merecen especial atención, porque solo a través de ellas, las universidades podrán lograr la extensión, crear y transmitir conocimientos para ponerlos al servicio del desarrollo económico, social y ambiental.

#### ***4.2.5.1 Responsabilidad Social Universitaria (RSU)***

La relevancia social de las instituciones educativas ha aumentado progresivamente en el contexto de desarrollar sociedades cada vez más sostenibles, por lo que para la adopción de la RS estas entidades requieren de mayor contextualización, porque además de considerar los componentes fundamentales de la RSE, se debe adherir el deber fundamental de toda IE que es la

transmisión del conocimiento; como enfatizan Quezada & Rodríguez (2019) las prácticas de la universidad no pueden circunscribirse a las actividades empresariales cotidianas, las acciones tradicionales de extensión universitaria o los servicios a la comunidad, sino que se debe vincular a la institución con el desarrollo económico, social y ambiental, a fin de preparar al estudiantado y fomentar conductas y decisiones sostenibles desde todos los ámbitos señalados.

En este sentido, Usarralde et al. (2019) indican que la RSU constituye una línea de acción indisociable de la actividad educativa, que hace énfasis en el deber de las universidades de diseñar e implementar iniciativas de comprensión y resolución de los conflictos y desafíos globales de la sociedad; esta línea está configurada en tres elementos esenciales y distintivos, el carácter voluntario, más allá del mero cumplimiento de la legislación vigente; la reformulación de la estrategia universitaria con un enfoque de gestión organizativa de mediano y largo plazo; y la relación con los grupos de interés de la universidad a través de un diálogo transparente y constante, para que la universidad pueda implicarse de modo irremisible con la comunidad que lo rodea.

Desde la posición de Vallaeys & Rodríguez (2019) la RSU es una política de gestión universitaria que reestructura la extensión y proyección social tradicional, porque introduce un enfoque global de cuidado de los impactos tanto administrativos, como académicos, e involucra a todos los miembros de las universidades, para que sean capaces de reflexionar sobre la importancia de la sostenibilidad y estén dispuestos a la corresponsabilidad en sus funciones laborales rutinarias. Así mismo, Duque & Cervantes (2019) plantean que la RSU se constituye como una evolución del concepto de Responsabilidad Social, y cómo esta política de gestión puede irse adaptando al ámbito educativo.

De hecho, Uribe et al. (2020) explican que este concepto ha venido construyéndose recientemente, considerando que para la incorporación de la responsabilidad social se tienen que entender los contextos, y las Instituciones de Educación Superior deben atender dimensiones sociales que no necesariamente son tenidas en cuenta por otras entidades, como la gestión y construcción de conocimiento; y si las universidades aplican políticas de RS de forma genérica y en su gestión administrativa, pero no involucran la responsabilidad en la gestión de su proceso misional, ponen en entredicho la confianza que la sociedad ha depositado en ellas. Del mismo modo, Vallaey & Rodríguez (2019) sostienen que el concepto se encuentra en construcción permanente, puesto que la responsabilidad desde el ámbito educativo debe abordarse desde diversas dimensiones y enfoques, lo que ha permitido ensanchar los límites de su concepto y enriquecer su contenido constantemente.

#### ***4.2.5.2 Proyección Social***

En las actividades que involucran la generación y transmisión del conocimiento, el componente social tiene una especial relevancia, porque las instituciones tienen la capacidad de difundir y poner en práctica un conjunto de actividades y programas que aportan significativamente a la sostenibilidad, la innovación y el desarrollo social; como manifiestan Valencia et al. (2021) en las universidades la responsabilidad social además de sus características implícitas y sus definiciones formales, debe reflejarse en espacios y actividades de proyección social, extensión universitaria, relaciones con la comunidad, extensión interactiva, labor de extensión, relación universidad sociedad, compromiso social, entre otros.

A partir de lo anterior, se habla de proyección social como una de las funciones sustantivas de las instituciones de educación, que vincula el quehacer académico con la realidad social del entorno que las rodea, según Vallaey & Rodríguez (2019), el término hace referencia a aquellos

programas que realizan las universidades fuera del espacio académico de manera voluntaria, y que permiten la interacción de la comunidad estudiantil con el contexto social, la difusión del conocimiento, el intercambio de experiencias, y en general toda actividad que procura el bienestar de la comunidad y la satisfacción de sus necesidades.

De igual modo, Ravelo et al. (2018) explican que a través de la proyección social se hace evidente la relación de las instituciones educativas con su comunidad, y su objetivo fundamental es diseñar estrategias de apoyo a la reconstrucción y cohesión del tejido social, no solo mediante el desarrollo comunitario, el acompañamiento a comunidades vulnerables, los proyectos interinstitucionales, el apoyo al emprendimiento y el desarrollo empresarial, la gestión social y cultural y demás elementos mencionados con anterioridad; sino también estableciendo compromisos frente a la articulación entre el currículo, la investigación y la proyección social, para formar al estudiantado en las capacidades humanas necesarias para contribuir a garantizar los derechos humanos, la preservación ambiental, la equidad, la paz y el desarrollo sustentable.

Por su parte, Vallaes et al. (2018) indican que la proyección social debe concretar seis grandes estrategias, en primer lugar se encuentra el desarrollo de la práctica en responsabilidad social, que permite formar líderes de procesos de transformación social; la promoción del voluntariado en toda la comunidad académica para fomentar el servicio; la creación de condiciones académicas y administrativas para el desarrollo de las prácticas estudiantiles, como una relación entre la teoría y la praxis; una oferta de educación continua, novedosa y adaptada a las necesidades del entorno; la integración significativa de los graduados a la comunidad académica y el impulso de la transferencia de conocimientos mediante proyectos de innovación y desarrollo social.

En este sentido, la proyección social se ha convertido en una oportunidad de mejoramiento de los procesos educativos, pero más que ello, como una posibilidad de intervención en el contexto social, Gómez et al. (2020) afirma que las instituciones deben acoger la responsabilidad social articulada a la práctica pedagógica, implementando programas con las comunidades en condiciones de vulnerabilidad, resolviendo los conflictos del entorno, entre otros. Es decir, deben diseñar estrategias pedagógicas que puedan dotar de significado social a los aprendizajes académicos, combinándolos con la prestación de servicios a la comunidad; de esta forma, se legitima su papel con la sociedad, porque se crean escenarios enriquecedores que formarán a personas socialmente responsables y se desarrollan actividades orientadas a la mejora la calidad de vida y la inclusión social.

#### ***4.2.6 Implementación de la norma ISO 26000 en Instituciones Educativas***

Por lo trascendente del sector educativo en diferentes contextos mundiales se han implementado iniciativas de Responsabilidad Social en instituciones educativas, Mejía & Osorio (2015) efectuaron una revisión bibliográfica de la implementación de la RSE en IES en los diferentes países del mundo, indistintamente de su naturaleza pública o privada, la investigación analizó 27 estudios publicados en revistas internacionales y obtuvo que para el año 2014 Estados Unidos era el país con mayor número de instituciones responsables socialmente, con un total de siete instituciones, seguido por Australia con cuatro, mientras que en la mayoría de los países del mundo la representación estaba dada sólo por una o dos instituciones realmente responsables.

Posteriormente, Lira et al. (2019) señalaron que a nivel mundial muchas instituciones dedicadas a ofrecer servicios educativos en diferentes niveles, sea universitario, básico o primario, han avanzado en la implementación de la RS, y a través de la gestión del conocimiento han generado mayor preocupación por los problemas sociales de su región y país, han participado de

forma proactiva en la formación de estudiantes comprometidos con el desarrollo de su entorno, y esto a su vez contribuye a la transformación de las estructuras sociales, políticas, económicas y culturales sostenibles. No obstante, Jiménez (2019) concluye que en los países en desarrollo como Colombia un amplio número de instituciones no implementan políticas de RS, porque no se ha tomado conciencia real de su importancia para el desarrollo sostenible y los efectos positivos, pero, además, porque no se cuenta con una metodología completamente clara de cómo hacerlo.

En concordancia con lo anterior, Morales (2019) argumenta que la norma ISO 26000 resulta de difícil aplicación en el contexto de las instituciones educativas, puede que sea una base para orientar la definición de la responsabilidad social, pero es una definición muy genérica, que no tiene en cuenta las características propias de las instituciones dedicadas a la construcción y transmisión del conocimiento; por lo que es necesario diseñar guías y normas que sean realmente útiles para las instituciones educativas y puedan ser adaptadas en su quehacer diario. Adicionalmente, Jiménez (2019) declara que las instituciones carecen de indicadores de rendimiento propios de la actividad educativa, lo que supone un freno para el desarrollo de estrategias de RS.

#### ***4.2.7 Herramientas de Evaluación en la Implementación de ISO 26000***

Los lineamientos de medición y evaluación son indispensables para la incorporación de los proyectos de responsabilidad social, ISO (2010) postula que para que los programas de RS se encuentren bien orientados y se puedan tomar las acciones correctivas en los posibles errores del proceso de integración, se debe hacer un monitoreo constante del desempeño de la empresa en materia de RS, para ello, la guía establece una amplia gama de opciones, entre las que destacan las revisiones constantes de la norma, las evaluaciones comparativas y la retroalimentación con las partes.

En primera instancia, ISO (2010) sostiene que las organizaciones deben estar al corriente de los cambios que suceden en materia de RS, tanto en la regulación o legislación vigente como en las condiciones o expectativas del contexto social en el que se encuentran inmersas. Para ello, resulta esencial el seguimiento de las actividades relacionadas con los principios, materias fundamentales y los asuntos relevantes de la RS; pero también es indispensable el análisis de la esfera de influencia de la empresa, que permitirá extraer la información relacionada con las necesidades de los interesados y redireccionar la estrategia si es necesario.

En segundo lugar, la norma ISO 26000 sugiere un conjunto de preguntas que la empresa podría hacerse para medir su desempeño, como:

- ¿Los objetivos fueron debidamente alcanzados?
- ¿Los objetivos fueron adecuados?
- ¿Las estrategias fueron compatibles con dichos objetivos?
- ¿Qué salió bien y qué salió mal?
- ¿Se tuvieron en cuenta a todas las partes interesadas?
- ¿En qué áreas se podría mejorar?

Sin embargo, Buitrago et al. (2021) afirman que se debe tener en cuenta que la RS va más allá del logro de ciertas metas u objetivos medibles, y que su evaluación debe incluir metodologías más cualitativas como las entrevistas en profundidad y la observación de los participantes.

En razón a lo expuesto, la norma ISO (2010) incluye dentro de sus herramientas de evaluación la retroalimentación con las partes interesadas, dirigida a la comunicación de las estrategias de RS implementadas, con información clara, congruente, detallada, accesible, oportuna y equilibrada, para que así los clientes, comunidades, reguladores y empleados actuales

o potenciales puedan evaluar los resultados sociales de la empresa y se fomente el diálogo. Este método de evaluación es crucial, porque son los grupos de interés los que resultan beneficiados o perjudicados con las acciones de las empresas y cumplen un rol primordial en la mejora del desempeño de las políticas de RS.

### 4.3 Marco Normativo

La normatividad que se cita a continuación, fundamenta el trabajo de grado actual, al guardar una relación directa con los principios de la Responsabilidad Social Empresarial y las normas generales de educación en Colombia.

*Tabla 1 Normatividad Asociada a la RSE en Colombia*

<b>Normatividad</b>	<b>Descripción</b>
Decreto 2150 de 1995 y sus normas reglamentarias	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la administración pública y se introdujo un procedimiento ágil en el reconocimiento de personería jurídica de las organizaciones civiles, fundaciones, juntas de acción comunal, entre otras entidades privadas sin ánimo de lucro
Código Sustantivo de Trabajo	es un compendio de normas que rigen las actividades laborales y tienen como propósito lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores.
Ley 21 de 1982	Modifica el régimen del subsidio familiar, sus acciones prescriben en los términos del Código Sustantivo del Trabajo
Ley 50 de 1990	Por la cual se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones.
Ley 100 de 1993	Se crea el sistema de seguridad social integral, como el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen las personas y la comunidad para gozar de una calidad de vida digna.
Ley 549 de 1999	Por la cual se dictan normas tendientes a financiar el pasivo pensional de las entidades territoriales, se crea el Fondo Nacional de Pensiones de las entidades territoriales y se dictan otras disposiciones en materia prestacional.
Código de Comercio	contiene el conjunto de normas, criterios y principios del derecho mercantil en Colombia.
Estatuto del consumidor	contempla el conjunto de normas que regulan las relaciones de consumo, protegen al consumidor frente la adquisición de bienes y servicios.

Fuente: construcción del autor, a partir de información obtenida de Berdugo (2018)

*Tabla 2 Normatividad general de educación*

<b>Normatividad</b>	<b>Descripción</b>
Constitución Nacional de 1991	Trata sobre los derechos y deberes fundamentales sobre la educación (capítulo 1)
Ley 115 de 1994	Norma de mayor contenido para orientar los procesos educativos y la prestación de servicios, los objetivos de aprendizaje en cada una de los ciclos de la educación formal, y en general las pautas sobre los establecimientos educativos en relación con sus funciones, su currículo, calendario, proyectos educativos, entre otros.
Decreto 1860 de 1994	Por el cual se reglamenta la Ley 115 de 1994, en los aspectos pedagógicos y organizativos.
Decreto 2562 de 2001	Por el cual se reglamenta la Ley 387 de 1997, en cuanto a la prestación del servicio público educativo a la población desplazada por la violencia y se dictan otras disposiciones
Decreto 1290 de 2009	Determina los componentes del sistema institucional de evaluación de los estudiantes.
Sentencia T25 de 2004 y Autos de la Corte Constitucional	Ordenan a las autoridades pertinentes, la restitución inmediata de los derechos a la educación de las personas desplazadas y en condición de alta vulnerabilidad.

Fuente: construcción del autor, a partir de información obtenida del Ministerio de Educación de Colombia (2016).

En la normatividad general de educación de Colombia, destaca la constitución Política de 1991, que marcó un hito en la construcción de la política social y educativa del país, y en ella se encuentra contenida la ley 115 de 1994 (Ley General de Educación), que como enfatiza el Ministerio de Educación (2016) se orienta en la configuración de un entorno participativo, la necesidad de reformar la estructura educativa mejorando su calidad, la relevancia de nuevos modelos pedagógicos, la importancia de la educación universal para el desarrollo, como un proceso de formación permanente, personal, cultural y social.

## 5 Diseño Metodológico

### 5.1 Enfoque Metodológico

El enfoque que más se adapta a la investigación es el mixto, ya que se requieren datos tanto cuantitativos como cualitativos, por lo que fue de gran utilidad combinar las técnicas, métodos, conceptos o lenguajes de ambos enfoques para alcanzar un análisis más profundo del fenómeno investigado, como sostienen Hernández, Fernández, & Baptista (2014) implica la recolección, análisis e interpretación de los datos cualitativos y cuantitativos que el investigador haya considerado necesarios para su estudio. Para el enfoque cualitativo se utilizó la revisión bibliográfica en torno a la responsabilidad social en instituciones del sector educativo, la revisión documental y un Focus Group. Mientras que, el enfoque cuantitativo, fue utilizado para el registro, análisis, tabulación y calificación de la información obtenida.

Para dar cumplimiento a los objetivos propuestos, se implementó un ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar), de la siguiente manera:

**Objetivo 1:** Recopilar la información necesaria para determinar los criterios de alistamiento y evaluación que permitan el diseño e implementación del programa de RSE.

**P:** Diseñar la matriz documental que será aplicada a la Institución Educativa para conocer las acciones que está implementando actualmente la institución en materia de RSE.

**H:** Seleccionar los criterios que permitirán reconocer el grado de alistamiento de la institución en materia de Responsabilidad Social Empresarial, que se muestran en la siguiente Matriz:

*Tabla 3 Matriz documental*

<b>Variable de Información</b>	<b>Descripción</b>	<b>Observaciones</b>
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		
Respeto a los derechos humanos		

Fuente: Elaboración propia

**V:** Verificar que las variables de información que han sido incluidas en la matriz documental, se encuentren relacionadas con los parámetros de la norma ISO 26.000.

**A:** Indagar en la institución de qué forma se están considerando las variables de información expuestas en la tabla 3, para reconocer ¿qué se ha hecho al respecto?, y detallar los hallazgos y observaciones respectivas.

**Objetivo 2:** Desarrollar a partir de los criterios de alistamiento y evaluación un diagnóstico que permita tomar decisiones con relación a la implementación del programa de RSE, aplicando los lineamientos de la ISO 26000 contextualizada.

**P:** Diseñar un instrumento de evaluación y diagnóstico, que contemple las materias fundamentales y asuntos relevantes de la norma ISO 26000, para reconocer el grado de alistamiento de la Institución Educativa en materia de RS.

**H:** Seleccionar los miembros de la institución que participarán en la investigación, segmentando los interrogantes en tres categorías: gerencia alta, conformada por los socios y directivos, a quienes se aplicarán interrogantes inherentes a la dirección; gerencia media, constituida por los docentes de la institución, que resolverán los interrogantes inherentes al servicio; y el personal base, conformado por los padres de familia y estudiantes, que permitirán reconocer como perciben la RSE desde su rol y contacto con la institución.

**V:** Aplicar el instrumento a los grupos de interés de la institución, a través de la técnica de Focus Group.

**A:** Organizar los resultados obtenidos durante la aplicación del instrumento a los grupos de interés señalados con anterioridad.

Objetivo 3: Analizar los resultados diagnósticos a partir de la norma ISO 26000 para sugerir la ruta de implementación del programa de RSE en la Institución Educativa George's Noble School.

**P:** Calificar, tabular y organizar los resultados obtenidos, tomando como referencia la escala de Likert, con las siguientes calificaciones: no se cumple (1), raramente se cumple (2), se cumple medianamente (3), se cumple la mayoría de veces (4), se cumple totalmente (5).

**H:** Analizar la información recolectada y calificada.

**V:** Contrastar los resultados obtenidos en la investigación con los objetivos propuestos.

**A:** Construir las conclusiones y recomendaciones, que permitirán a las autoras reconocer los hallazgos más representativos de la investigación y las acciones que deben tenerse en cuenta dentro de la institución para la implementación de la RSE.

## **5.2 Alcance de la Investigación**

Partiendo de la premisa, que el enfoque metodológico en el que se orientó la investigación fue mixto, desde el punto de vista cuantitativo el alcance fue explicativo, para reconocer en qué condiciones se encuentra la institución educativa en materia de RSE, a partir de los lineamientos de la ISO 26000 contextualizada. Mientras que, el componente cualitativo de la investigación tuvo un alcance descriptivo, puesto que se pretende recolectar información sobre las características, propiedades, importancia, expectativas, entre otras variables asociadas a la adopción de la Responsabilidad Social en la institución educativa y los grupos de interés que la conforman.

Desde el punto de vista ético, la investigación se fundamentó en un protocolo de investigación que dio prioridad al consentimiento informado y el tratamiento de datos e información de manera confidencial, con el fin de alcanzar un mejor aprovechamiento de los resultados y una construcción ética del conocimiento. Para dar cumplimiento a lo propuesto, durante el periodo previo a la aplicación de los instrumentos, se informó a los participantes acerca de las características propias de la investigación, la importancia de sus aportes, la confidencialidad de la información, el sitio de reposo de la misma y el derecho que tenían de abandonarla en el momento en que lo consideraran oportuno; para que estos teniendo claridad plena del procedimiento, aceptaran o no, participar en él, a través de la firma de un consentimiento informado (ver Anexo 1).

## **5.3 Población y Muestra**

La población o universo está constituida por el grupo de sujetos que tienen participación en el fenómeno de estudio, en términos de Hernández et al. (2014) es el conjunto de casos que concuerdan con todas las especificaciones y características delimitadas en el problema de investigación. Teniendo en cuenta lo anterior, la población estuvo conformada por los grupos de

interés de la institución educativa George's Noble School, que atendiendo las sugerencias de Larrán et al. (2015) está compuesta por alumnos y padres de familia, que conforman el personal base; los docentes, que hacen parte de la gerencia media; y el personal administrativo y socios, que pertenecen a la alta dirección.

Por su parte, la muestra es un subconjunto representativo y finito de la población que suele estudiarse por economía de tiempo, para extender los resultados que esta arroje al resto de la población (Arias, 2016). Para la selección de la muestra se utilizó un muestreo aleatorio estratificado, definido por Hernández et al. (2014) como un muestreo probabilístico en el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada uno de estos segmentos.

*Tabla 4 Muestra de Investigación*

<b>Grupos de interés</b>	<b>Descripción</b>	<b>Población</b>	<b>Muestra</b>
Docentes	Hace referencia a los empleados de la institución que se dedican a las actividades de pedagogía y transmisión del conocimiento.	89	6
Estudiantes	Se refiere a los niños y jóvenes que reciben los servicios de formación de la institución educativa.	809	24
Socios empresariales	En este grupo poblacional se encuentran los accionistas de la empresa.	20	10
Personal administrativo	Hace alusión a los empleados que se dedican a las actividades relacionadas con la dirección, planificación y coordinación administrativa y financiera.	30	10
Personal de servicios generales	En este grupo se incluye al personal encargado de oficios varios, limpieza, vigilancia, entre otros asociados.	20	6
Padres de familia	En esta categoría se incluyen los miembros de las comunidades cercanas a la institución, principalmente a miembros del barrio Sevilla.	644	12

#### 5.4 Técnicas de Recolección de la Información

Para el desarrollo de la investigación se utilizó en primer lugar la técnica denominada revisión bibliográfica, que, como expone Arias (2016), consiste en la recolección, análisis e interpretación de la información relacionada con el fenómeno estudiado, es decir, se enfoca en la revisión de los estudios dentro de los que se encuentran conocimientos propios de una disciplina y que generalmente contienen variables de interés para la investigación. Por lo tanto, su uso les permitió a las investigadoras acceder a la información que guarda relación con el alistamiento, implementación y evaluación de los programas de RSE en instituciones educativas.

En este sentido, también se usó la técnica de revisión documental, que está compuesta por los recursos documentales creados para facilitar datos sobre una empresa, grupo social o individuo; en esta revisión los documentos son de fuentes primarias dentro de la institución, que facultan a las investigadoras a obtener datos y presentar sus resultados para concluir su estudio (González, 2020). Para ello, se diseñó y aplicó una matriz documental, que tomó como referencia los principios de la norma ISO 26000, y se solicitó a la junta directiva de la empresa el apoyo con la información relacionada con el grado de alistamiento de la institución en materia de RSE (ver anexo 2).

Así mismo, se utilizó la técnica de investigación cualitativa denominada Focus Groups, que, como enfatizan Pacheco & Salazar (2020) ofrece la posibilidad de interactuar con los grupos de interés, para conocer y entender de manera profunda sus actitudes, necesidades, intereses, motivaciones y expectativas. Para esta técnica se reunieron grupos, según los segmentos de la muestra señalada en el epígrafe anterior, y se abordaron preguntas relacionadas con la percepción de la RSE desde el rol que cada uno de estos grupos posee dentro de la institución, por ejemplo, ¿La institución cuenta con programas para detectar y mitigar el bullying? (ver anexo 3).

## **5.5 Análisis de la Información**

Para facilitar el análisis, interpretación y representación de la información cuantitativa se utilizaron tabulaciones, representaciones gráficas y procedimientos estadísticos; así mismo, se tomó como referencia la escala de Likert, con cinco opciones de respuesta: no se cumple (1), raramente se cumple (2), se cumple medianamente (3), se cumple la mayoría de veces (4) y se cumple totalmente (5). La puntuación otorgada en cada materia fundamental de la norma ISO 26000 corresponde al promedio obtenido en cada interrogante, esto es, la sumatoria de las respuestas entre el número de participantes, a fin de dar respuestas que coincidan con las escalas solicitadas por el instrumento (1, 2, 3, 4 y 5), así, cuando el resultado se encuentre por debajo del 0,5 se aproxima al número anterior y si el resultado es mayor o igual del 0,5 se aproxima al número siguiente; operación que se realiza con todos los interrogantes y todos los grupos de interés.

## 6 Presentación de Resultados

### 6.1 Comportamiento de la Institución George Noble School en Consonancia con los Principios de la Norma ISO 26000

En este apartado de la investigación se proporcionan los hallazgos más representativos de la revisión documental; para ello, se tomaron como referencia los principios que aconseja la norma ISO 26000 y se determinó el estado actual de la institución en cada uno de ellos.

*Tabla 5 Principios de la norma ISO 26000 en George Noble School*

<b>Variable de Información</b>	<b>Descripción</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Rendición de cuentas</b>	De conformidad con la norma ISO 26000 las organizaciones que adoptan una conducta socialmente responsable, deben rendir cuenta de los impactos económicos, sociales y ambientales de su actividad, lo que a su vez implica asumir la responsabilidad por los impactos negativos y comprometerse en la toma de medidas pertinentes para prevenirlos.	Se obtuvo que la institución realiza rendiciones anuales o extraordinarias, bajo la solicitud de uno de los socios empresariales, de conformidad con sus estatutos. En esta rendición se contemplan principalmente los impactos de la institución en la sociedad, como resultado de la gestión y transmisión del conocimiento. Sin embargo, no se encuentran registros documentales de este tipo de actividad.
<b>Transparencia</b>	La norma ISO 26000 invita a las organizaciones a operar con transparencia, de manera que deben suministrar a todas las partes interesadas la información concerniente a las actividades que	La institución educativa trata de comunicar con transparencia y en un lenguaje accesible la información que solicitan los grupos de interés, principalmente quienes controlan los intereses de la organización. de igual modo, responden ante las

desarrolla y que pueden afectar al medio ambiente y la sociedad. autoridades competentes, en relación con las leyes y regulaciones y los organismos que ejercen control y vigilancia en el ámbito de la enseñanza.

La norma ISO 26000 establece que las organizaciones deben regirse por criterios de honestidad, equidad e integridad; para conseguirlo, se deben comunicar los valores y principios fundamentales, y procurar el cumplimiento de los mismos, por parte de todos los grupos de interés.

La institución cuenta con una declaración de sus valores y principios fundamentales, la cual se encuentra contenida en el manual de convivencia, que es compartido a todos los miembros de la organización (docentes, administrativos, estudiantes, padres de familia, colaboradores) y que promueve el comportamiento ético, la equidad y la preocupación por la sociedad y el medio ambiente. Estas iniciativas son coherentes con la norma y pueden generar un impacto verdaderamente positivo en el entorno de actuación de la institución.

**Comportamiento  
ético**

La norma establece que las organizaciones responsables socialmente deben respetar y atender los intereses, necesidades y expectativas de las partes interesadas; y considerarlos a la hora de tomar decisiones.

A pesar de que los estudiantes, padres de familia y la comunidad no se involucran en los procesos de toma de decisiones; cuando se realizan reuniones académicas con estos grupos, se les pide que comuniquen sus necesidades e intereses y a la hora de tomar decisiones se consideran sus puntos de vista.

**Respeto a los  
intereses de las  
partes  
interesadas**

**Respeto al  
principio de  
legalidad**

La norma ISO invita a las organizaciones a actuar siempre bajo el principio de legalidad, esto es, actuar siempre dentro de la ley. Por lo que es necesario reconocer hasta qué punto la institución educativa respeta la supremacía del derecho.

La institución estudiada cumple con todos los requisitos legales del país, la ley general de educación, los principios generales y fines de la educación y todas las leyes aplicables al ámbito educativo. Así como a las regulaciones asociadas a las prácticas laborales y la salud ocupacional.

**Respeto a la  
normativa  
internacional de  
comportamiento**

Desde el punto de vista de la norma ISO 26000, las empresas responsables socialmente van más allá del cumplimiento de la ley en el país en el que operan; de manera que, deben respetar la normativa internacional incluso cuando la normativa nacional a la que se encuentren sujetas no proporcione los salvaguardas sociales o ambientales.

La institución garantiza el respeto por la normativa internacional de comportamiento y evita ser cómplice de comportamientos ilegales, incluso si estos no fuesen sancionados por la jurisdicción local.

**Respeto a los  
derechos  
humanos**

De acuerdo con la norma, las instituciones no solo deben reconocer y respetar los derechos humanos, sino también su universalidad e importancia. Y garantizar su protección, incluso cuando la normativa nacional no proporcione el respeto adecuado.

La institución educativa garantiza el respeto por los derechos humanos y la promoción de los mismos, su servicio se centra en la formación en el respeto a la vida y a los demás derechos humanos, los principios de convivencia, justicia social, tolerancia, equidad, libertad, protege a los estudiantes ante el bullying, no discrimina a ningún individuo, no prohíbe el acceso a la educación, entre otros comportamientos que dan cuenta de su responsabilidad y se

encuentran contemplados en el manual de convivencia.

---

Fuente: Elaboración propia

## **6.2 Percepción de los Grupos de Interés (Stakeholders)**

Para el desarrollo de la investigación se utilizó la técnica de focus group, que permitió recolectar información de los grupos de interés de la institución George's Noble School de Montería, con el propósito de obtener resultados diagnósticos del estado actual de la institución en materia de Responsabilidad Social Empresarial, para conseguirlo, se aplicaron una serie de preguntas dirigidas a seis (6) grupos de interés: directivos y socios, docentes, comunidad estudiantil, padres de familia, personal administrativo y personal de servicios generales.

Una vez se obtuvieron los resultados de cada uno de los grupos de interés, se halló el promedio de las calificaciones otorgadas por los mismos a cada una de las preguntas aplicadas, las cuales atienden asuntos fundamentales de la norma ISO 26000 (la suma de los productos del total de enunciados, divididos por el número de participantes de cada grupo); estos asuntos a su vez conforman las materias fundamentales de la norma, por lo que se halló el promedio de cada una de ellas (la suma de los productos del total de enunciados de cada materia, dividido por el total de preguntas de cada materia). Para cumplir con ello, se utilizó una escala ordinal tipo Likert.

Atendiendo al marco teórico analizado, en primera instancia, se mostrarán los resultados obtenidos de cada uno de los stakeholders de la institución.

### **6.2.1 Directivos y Socios**

Los participantes de este grupo, estuvieron conformados por las personas que lideran la organización; de manera que el instrumento contempló los aspectos de la norma ISO 26000

inherentes a la alta dirección, es decir, los enunciados se encuentran íntimamente ligados a la forma en que la organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos e incorpora la Responsabilidad Social Empresarial dentro de su operación y sus relaciones.

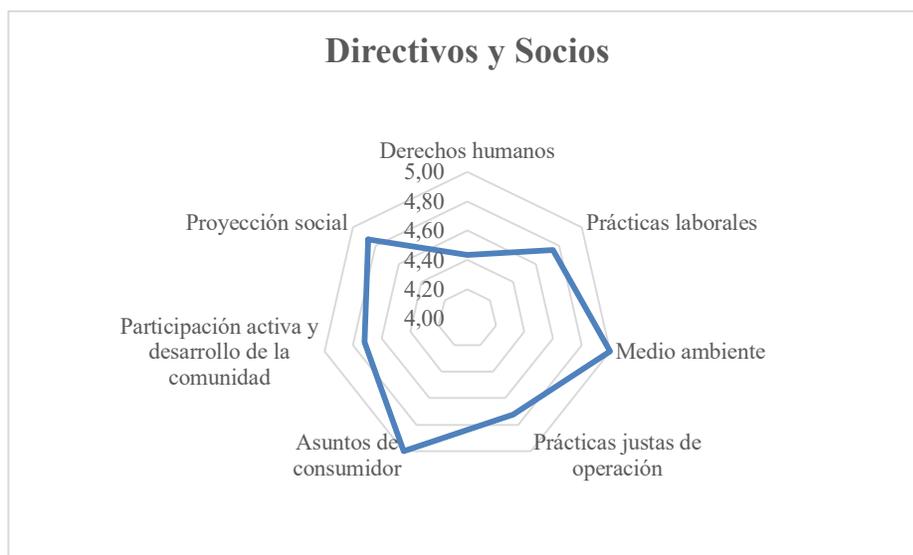
*Tabla 6 Relación con Directivos y Socios*

<b>Macro variable</b>		<b>Variable</b>	<b>Asuntos relevantes</b>	<b>Promedio</b>
Gobernanza organización	de	la Derechos humanos	Situaciones de riesgo para los derechos humanos.	4,30
Gobernanza organización	de	la Derechos humanos	Resolución de reclamaciones.	4,80
Gobernanza organización	de	la Derechos humanos	Debida diligencia.	4,20
Gobernanza organización	de	la Prácticas laborales	Condiciones de trabajo y protección social, salud y seguridad ocupacional.	4,90
Gobernanza organización	de	la Prácticas laborales	Diálogo social.	4,60
Gobernanza organización	de	la Medio ambiente	Prevención de la contaminación, uso sostenible de recursos y mitigación del cambio climático.	5,00
Gobernanza organización	de	la Prácticas justas de operación	de Anticorrupción.	4,20
Gobernanza organización	de	la Prácticas justas de operación	de RSE en la cadena de valor.	5,00
Gobernanza organización	de	la Prácticas justas de operación	de Competencia justa.	4,90
Gobernanza organización	de	la Prácticas justas de operación	de Respeto a los derechos de propiedad.	4,80
Gobernanza organización	de	la Asuntos consumidor	de Prácticas justas de marketing.	5,00
Gobernanza organización	de	la Asuntos consumidor	de Protección de la salud y seguridad de los consumidores, servicios de atención al cliente.	5,00
Gobernanza organización	de	la Participación activa y desarrollo de la comunidad	Participación activa de la comunidad.	4,20
Gobernanza organización	de	la Participación activa y desarrollo de la comunidad	Creación de empleo y desarrollo de habilidades.	4,80

Gobernanza Organización	de	la	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Inversión social	4,70
Gobernanza organización	de	la	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Desarrollo y acceso a la tecnología.	4,90
Gobernanza organización	de	la	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Educación y cultura.	5,00
Responsabilidad Institucional	Social		Proyección social	Desarrollo humano y sostenible.	4,80
Responsabilidad Institucional	Social		Proyección social	Pertinencia social de la enseñanza.	4,90
Responsabilidad Institucional	Social		Proyección social	Producción y difusión del conocimiento.	4,90
<b>Promedio total</b>					<b>4,75</b>

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede apreciar en la anterior tabla existe una tendencia positiva respecto a la impresión de los directivos y socios de la Institución Educativa George's Noble School. Esta propensión se obtuvo en las siete categorías estudiadas, con una percepción mayoritariamente positiva en aspectos como la preservación del medio ambiente, la RSE en la cadena de valor, prácticas justas de marketing, protección de la salud y seguridad de los consumidores y la educación y cultura, cuya valoración alcanzó un promedio de 5, lo que significa, que se cumplen totalmente para todos los participantes de este grupo; seguidas de cerca de aspectos como condiciones de trabajo y protección social, salud y seguridad ocupacional, competencia justa, desarrollo y acceso a la tecnología, pertinencia social de la enseñanza y producción y difusión del conocimiento, con 4,9 puntos, respectivamente.



**Figura 5.** *Directivos y Socios*

Fuente: Elaboración propia

La figura anterior muestra notablemente la satisfacción de los directivos y socios con las materias fundamentales de medio ambiente y asuntos del consumidor, desde esta perspectiva la institución evita el uso indiscriminado de los recursos naturales, previene la contaminación y promueve prácticas ambientalmente sostenibles; al mismo tiempo, que protege la seguridad y salud de los estudiantes y desarrolla prácticas justas de marketing, con información objetiva e imparcial. Desde la percepción de los directivos y socios de la institución todos los asuntos se cumplen la mayoría de las veces, pero, se logra evidenciar que aún falta por hacer en materias como derechos humanos, prácticas justas de operación y participación activa y desarrollo de la comunidad; principalmente en aspectos como la determinación de una ruta crítica para la detección y mitigación del Bullying, la implementación de políticas y prácticas de anticorrupción y la participación activa de la comunidad.

### 6.2.2 Estudiantes

Para los estudiantes se tuvieron en cuenta los asuntos de la norma que se encuentran ligados a la recepción del servicio educativo y lo que perciben desde su rol y contacto con la institución.

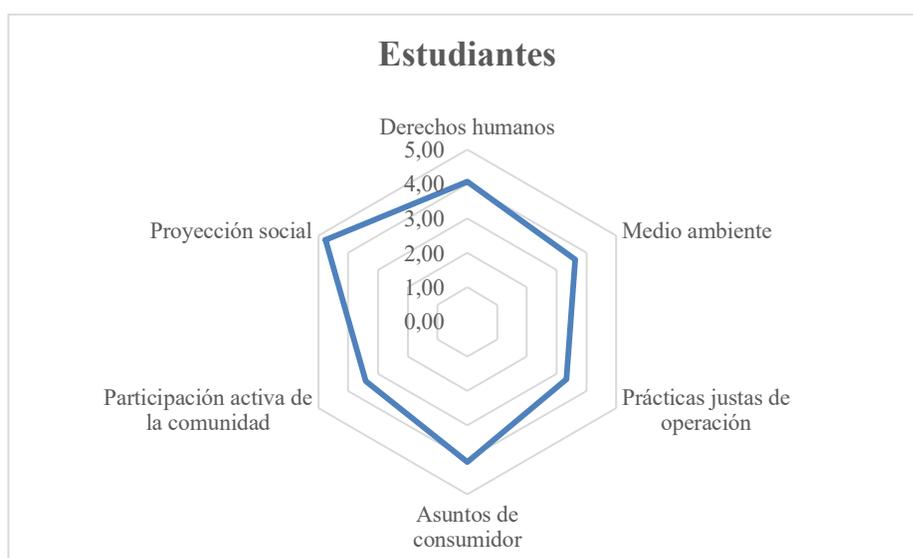
Tabla 7 Relación con los Estudiantes

Macro variable	Variable	Asuntos relevantes	Promedio
Gobernanza de organización	la Derechos humanos	Debida diligencia, situaciones de riesgo para los derechos humanos.	3,50
Gobernanza Organización	la Derechos humanos	Derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales.	4,75
Gobernanza Organización	la Derechos humanos	Resolución de reclamaciones.	3,96
Gobernanza Organización	la Medio ambiente	Prevención de la contaminación, uso sostenible de los recursos.	3,79
Gobernanza organización	la Medio ambiente	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los habitats naturales.	3,50
Gobernanza organización	la Medio ambiente	Mitigación del cambio climático.	3,58
Gobernanza organización	la Prácticas justas de operación	de Anticorrupción.	3,33
Gobernanza organización	la Asuntos consumidor	de Protección de la salud y la seguridad de los consumidores.	4,38
Gobernanza organización	la Asuntos consumidor	de Servicios de atención al cliente.	3,75
Gobernanza organización	la Participación activa y desarrollo de la comunidad	Participación activa de la comunidad.	2,96
Gobernanza organización	la Participación activa y desarrollo de la comunidad	Educación y cultura.	3,88
Responsabilidad Institucional	Social Proyección social	Promoción de la investigación.	4,67
Responsabilidad Institucional	Social Proyección social	Pertinencia social de la enseñanza.	4,75
Responsabilidad Institucional	Social Proyección social	Producción y difusión del conocimiento.	4,88
<b>Promedio total</b>			<b>3,98</b>

Fuente: Elaboración propia

El segundo grupo de interés observado percibe un nivel de responsabilidad bueno, pero con mucho por mejorar; de acuerdo con los resultados obtenidos la mayoría de los estudiantes

consideran que se da cumplimiento a los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales; se protege su salud y seguridad, se promueve la investigación, la pertinencia social de la enseñanza y la producción y difusión del conocimiento. Sin embargo, existe la percepción de que falta mucho por hacer en cuanto a la participación activa de la comunidad, los servicios de atención al cliente, anticorrupción, mitigación del cambio climático y preservación del medio ambiente.



**Figura 6.** *Estudiantes*

Fuente: Elaboración propia

En la figura 6, se observa una percepción bastante positiva hacia la proyección social de la institución, porque se promueve, facilita y acompaña a los estudiantes en la investigación, se incentiva a la pertinencia social de la investigación y los conocimientos son puestos a disposición de los públicos que lo necesitan, esta dimensión se cumple la mayoría de las veces. Del mismo modo, existe una buena percepción de la garantía de los derechos humanos, pero existen debilidades en la implementación de una ruta crítica para detectar y mitigar el bullying y el

desarrollo de mecanismos de denuncia de los posibles abusos que se presenten dentro de la institución; esta información es concordante con la percepción de los directivos y socios, quienes consideran que la institución ha implementado medidas para evitar el matoneo, pero debe diseñar planes de prevención más oportunos.

Al mismo tiempo, se presenta una buena percepción de los asuntos del consumidor, la institución garantiza la salud y protección de los estudiantes, pero muestra dificultades en los servicios de atención a quejas, reclamaciones y peticiones. Y se observa que en la materia fundamental de medio ambiente los estudiantes consideran que la institución tiene prácticas ambientales sostenibles y se encuentra preocupada por los aspectos ambientales que generan un impacto en el entorno, pero debe mejorar la capacitación y participación de los estudiantes en la gestión ambiental de la comunidad y su interacción con el entorno que los rodea.

Por su parte, las prácticas justas de operación y la participación activa de la comunidad se cumplen medianamente, como se puede observar en la gráfica alcanzaron promedios de 3,33 y 3,42, respectivamente. Es válido destacar que el porcentaje de respuestas que manifiestan que se cumple la mayoría de veces o siempre fue de 67% para las prácticas justas de operación y 68%, para la participación activa de la comunidad. Lo anterior se justifica en que la institución refleja un compromiso con temas y acciones de anticorrupción, al alinear este aspecto con su misión, visión y valores, pero no promueve comportamientos de anticorrupción en la comunidad estudiantil; y aunque fomenta la educación y la cultura, los estudiantes perciben que no apoya a las comunidades del entorno para resolver sus problemas económicos, sociales y ambientales.

### 6.2.3 Docentes

Este grupo de participantes estuvo representado por la gerencia media de la institución, de manera que los enunciados se asociaban con los aspectos inherentes a la prestación del servicio educativo, la gestión organizacional y la gestión del conocimiento. Atendiendo al marco teórico analizado, además de incluir los asuntos relevantes de las materias fundamentales de la norma ISO 26000, se agregaron interrogantes sobre la definición de las líneas y programas de investigación, los contenidos de los cursos y su articulación a las problemáticas sociales del entorno.

Tabla 8 Relación con los Docentes

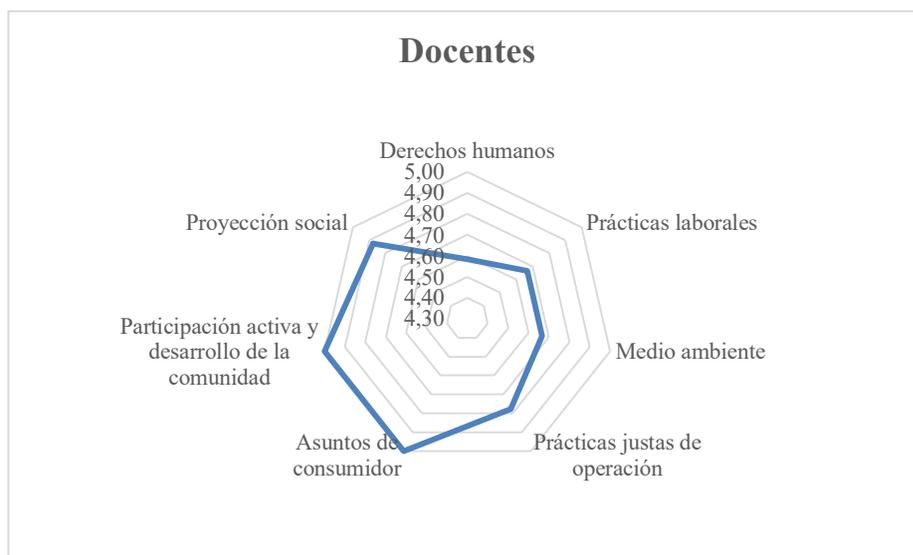
Macro variable	Variable	Asuntos relevantes	Promedio
Gobernanza de la organización	Derechos humanos	Derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales.	4,50
Gobernanza de la organización	Derechos humanos	Principios y derechos fundamentales en el trabajo.	4,67
Gobernanza de la organización	Prácticas laborales	Condiciones de trabajo y protección social.	5,00
Gobernanza de la organización	Prácticas laborales	Salud y seguridad ocupacional.	4,50
Gobernanza de la organización	Prácticas laborales	Diálogo social.	4,50
Gobernanza de la Organización	Medio ambiente	Prevención de la contaminación, uso sostenible de los recursos.	4,83
Gobernanza de la Organización	Medio ambiente	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitas naturales.	4,50
Gobernanza de la Organización	Prácticas justas de operación	de Anticorrupción.	4,50
Gobernanza de la Organización	Prácticas justas de operación	de Participación política responsable.	4,83
Gobernanza de la Organización	Prácticas justas de operación	de Promoción de la RSE.	5,00
Gobernanza de la Organización	Asuntos consumidor	de Protección y privacidad de los datos de los consumidores.	5,00
Gobernanza de la Organización	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Participación activa de la comunidad.	5,00
Responsabilidad Social Institucional	Proyección social	Gestión del conocimiento.	5,00

Responsabilidad Social Institucional	Proyección social	Producción y difusión del conocimiento.	4,50
Responsabilidad Social Institucional	Proyección social	Desarrollo humano y sostenible.	5,00
Responsabilidad Social Institucional	Proyección social	Pertinencia social de la enseñanza.	5,00
<b>Promedio Total</b>			<b>4,77</b>

Fuente: Elaboración Propia

En la anterior tabla se detallan los resultados obtenidos del tercer grupo de participantes, como se logra evidenciar la percepción es bastante similar a la obtenida de los directivos y socios, los asuntos relevantes de la norma se cumplen mayoritariamente, se muestra notablemente la satisfacción de los docentes con las condiciones de trabajo y protección social, el desarrollo personal y profesional, y la aplicación de los derechos laborales. Lo que pone de manifiesto la beneficiosa influencia que la institución tiene sobre las personas que forman parte de ella.

De la pregunta número 13 hasta la 16, se percibe un alto porcentaje en los docentes cuyas respuestas fueron se cumple la mayoría de las veces o se cumple totalmente. Estas hacen referencia a la inclusión de la comunidad y las partes interesadas en la definición de las líneas y programas de investigación, la promoción del aprendizaje basado en proyectos, los contenidos de los cursos y la calidad de la enseñanza. Curiosamente, el 87,5% de los estudiantes considera que se promueve el aprendizaje basado en proyectos y el 95,8% afirma que la institución incentiva la pertinencia social de la investigación. lo que permite inferir que la institución se encuentra preocupada por ofrecer un servicio de educación pertinente, que se oriente curricularmente a competencias coherentes con las necesidades de la región.



**Figura 7. Docentes**

Fuente: Elaboración propia

Del gráfico referido, se resaltan tres materias fundamentales, que inciden directamente en la prestación del servicio. En primera instancia, los asuntos del consumidor, que según el 100% de este grupo de participantes se cumplen totalmente, porque además de garantizar el bienestar de los estudiantes, se protege la privacidad de sus datos e información; en segundo lugar, se ubica la participación activa y desarrollo de la comunidad, porque la institución ofrece apoyo constante a las comunidades de su entorno; y por último, se encuentra la proyección social, que además de considerar los elementos curriculares mencionados con anterioridad, destaca la distribución y fomento del conocimiento a la colectividad no académica.

#### **6.2.4 Empleados de Servicios Generales**

El cuarto grupo analizado está conformado por los empleados de la institución que se dedican a actividades como la seguridad, el mantenimiento y adecuación de espacios e

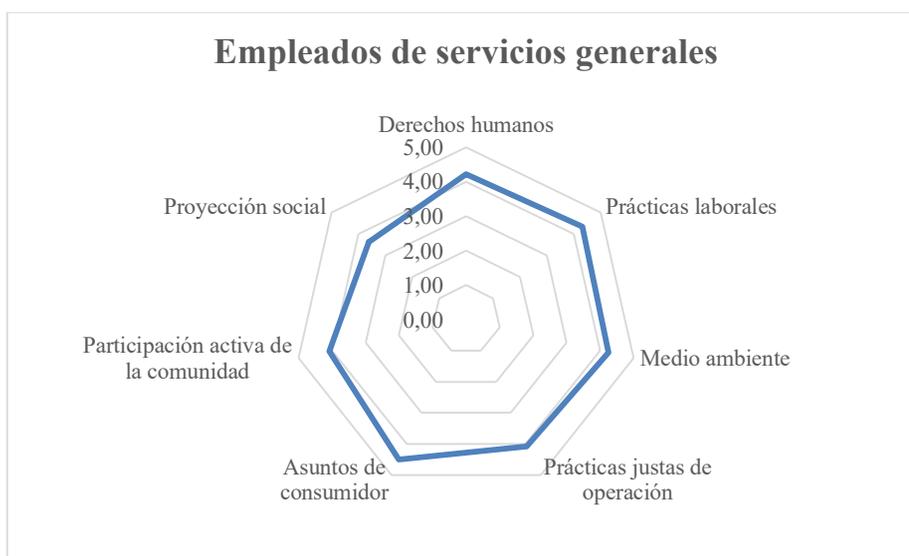
instalaciones de la institución, entre otras actividades operativas, que son indispensables para la prestación del servicio educativo.

*Tabla 9 Relación con los Empleados de Servicios Generales*

<b>Macro variable</b>	<b>Variable</b>	<b>Asuntos relevantes</b>	<b>Promedio</b>
Gobernanza de Organización	la Derechos humanos	Transparencia y rendición de cuentas	4,50
Gobernanza de Organización	la Derechos humanos	Resolución de reclamaciones.	4,17
Gobernanza de Organización	la Derechos humanos	Derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales.	4,00
Gobernanza de Organización	la Prácticas laborales	Condiciones de trabajo y protección social	4,17
Gobernanza de Organización	la Prácticas laborales	Salud y seguridad ocupacional	4,50
Gobernanza de Organización	la Medio ambiente	Prevención de la contaminación, uso sostenible de los recursos.	4,33
Gobernanza de Organización	la Medio ambiente	Mitigación del cambio climático.	4,17
Gobernanza de Organización	la Prácticas justas de operación	Participación política responsable.	4,50
Gobernanza de Organización	la Prácticas justas de operación	Competencia justa y promoción de la RSE.	3,67
Gobernanza de Organización	la Asuntos de consumidor	Servicios de atención al cliente.	4,50
Gobernanza de Organización	la Participación activa y desarrollo de la comunidad	Participación activa de la comunidad.	4,00
Gobernanza de Organización	la Participación activa y desarrollo de la comunidad	Desarrollo y acceso a la tecnología.	4,00
Gobernanza de Organización	la Participación activa y desarrollo de la comunidad	Creación de empleo y desarrollo de habilidades.	4,17
Responsabilidad Institucional	Social Proyección social	Producción y difusión del conocimiento.	4,00
Responsabilidad Institucional	Social Proyección social	Gestión del conocimiento.	4,00
Responsabilidad Institucional	Social Proyección social	Participación de la comunidad	2,83
<b>Promedio total</b>			<b>4,09</b>

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla anterior, el personal de servicios generales tiene una percepción positiva con la mayoría de los asuntos abordados, principalmente con los que se relacionan con el bienestar, la seguridad y salud ocupacional, esto es especialmente importante, porque para ellos la formación profesional, la estabilidad en el empleo y el trabajo decente es una necesidad que debe alinearse de forma permanente con los objetivos organizacionales. Del mismo modo, los enunciados asociados al cumplimiento de los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales; la preservación del medio ambiente, respeto de la biodiversidad, servicios de atención al cliente, participación política responsable, desarrollo y acceso a la tecnología son percibidos de manera satisfactoria.



**Figura 8. Servicios Generales**

Fuente: Elaboración propia

En este grupo se encontró que las acciones enfocadas a las prácticas laborales, como el trabajo decente y la calidad de vida laboral son bastante favorables; en los enunciados que determinan la percepción de estos empleados sobre las condiciones de trabajo y la salud ocupacional se obtuvieron respuestas de se cumple la mayoría de las veces y se cumple totalmente,

del 83% y 100%, respectivamente. Otra de las materias que destacaron fue asuntos de consumidores, los participantes consideran que la institución ofrece un buen servicio de atención al cliente, esto resulta concordante con lo manifestado por los socios y directivos, pero, contradictorio con la percepción de los estudiantes; de manera que, se deben formular estrategias y procesos de comunicación colaborativos, que, como manifiesta Grimaldo (2018), comprendan a los estudiantes no como clientes, sino como aliados indispensables para la prestación del servicio educativo.

Por otra parte, el eje de proyección social que determina la investigación y vínculo con el entorno, y la participación de las partes interesadas en la definición de las líneas de investigación y el contenido de los cursos, fue calificado por el 66% como poco satisfactorio, el 50% afirma que se cumple raramente y un 16% que se cumple medianamente; de manera que los empleados de servicios generales no perciben un diseño curricular acorde a las diferentes dinámicas sociales del contexto y el desarrollo del mismo. Esta realidad es semejante a la respuesta de los estudiantes, que pone de manifiesto el desconocimiento del vínculo de su formación académica con los problemas que aquejan a la comunidad en la que se encuentran inmersos.

#### **6.2.5 *Padres de Familia***

En esta categoría se agrupan los padres o adultos responsables de los estudiantes de la institución educativa; los enunciados dirigidos a este grupo de participantes se asocian directamente con la prestación del servicio y la relación de la comunidad con la institución, considerando que como se ha mencionado precedentemente el propósito de las instituciones de educación no se limita al ejercicio de la cátedra académica, sino que debe agrupar los problemas sociales, económicos, culturales, ambientales, políticos, etc. de la sociedad.

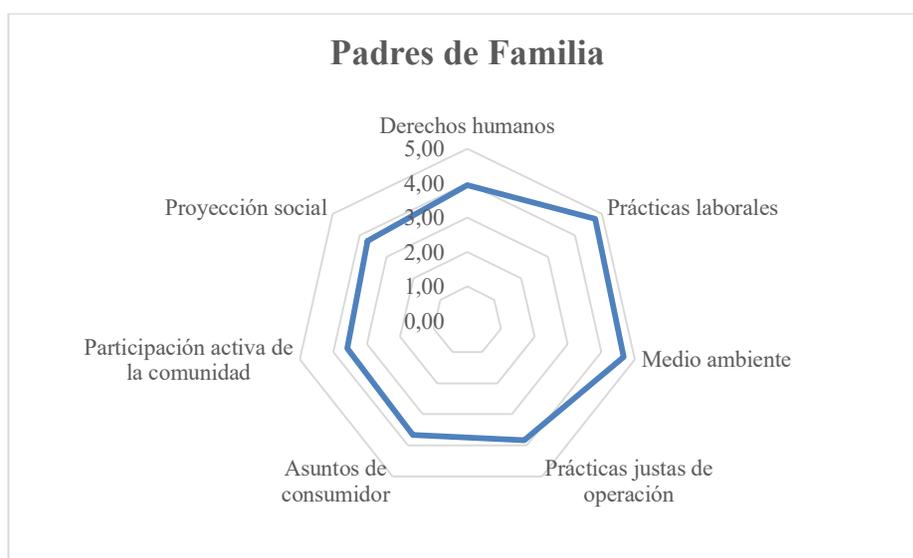
Tabla 10 Relación con los Padres de Familia

Macro variable	Variable	Asuntos relevantes	Promedio
Gobernanza de la Organización	Derechos humanos	Transparencia y rendición de cuentas	3,50
Gobernanza de la Organización	Derechos humanos	Resolución de reclamaciones.	3,83
Gobernanza de la Organización	Derechos humanos	Derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales.	4,50
Gobernanza de la Organización	Prácticas laborales	Condiciones de trabajo y protección social	4,75
Gobernanza de la Organización	Medio ambiente	Prevención de la contaminación, uso sostenible de los recursos.	4,83
Gobernanza de la Organización	Medio ambiente	Mitigación del cambio climático.	4,50
Gobernanza de la Organización	Prácticas justas de operación	Participación política responsable.	4,25
Gobernanza de la Organización	Prácticas justas de operación	Competencia justa y promoción de la RSE.	3,42
Gobernanza de la Organización	Asuntos de consumidor	Servicios de atención al cliente.	3,67
Gobernanza de la Organización	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Participación activa de la comunidad.	3,25
Gobernanza de la Organización	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Desarrollo y acceso a la tecnología.	3,58
Gobernanza de la Organización	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Creación de empleo y desarrollo de habilidades.	3,92
Responsabilidad Institucional	Social Proyección social	Producción y difusión del conocimiento.	3,92
Responsabilidad Institucional	Social Proyección social	Gestión del conocimiento.	4,25
Responsabilidad Institucional	Social Proyección social	Participación de la comunidad	3,00
<b>Promedio total</b>			<b>3,94</b>

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la tabla 9, la percepción de los participantes de este grupo es positiva, en los asuntos inherentes al cumplimiento de los derechos civiles, políticos, económicos, sociales

y culturales; las condiciones de trabajo y protección social, la prevención de la contaminación, la participación política responsable. Mientras que, las acciones asociadas a la participación de la comunidad en el diseño curricular, la producción y difusión del conocimiento, el desarrollo y acceso a la tecnología muestran una percepción medianamente favorable por parte de los padres de familia, por lo que se puede inferir, que falta mucho por trabajar en estas áreas, y como explican Arrieta, Lara, & Romero (2018) las instituciones educativas deben generar soluciones y conocimientos que ayuden al desarrollo local y global, e incorporar procesos de construcción del conocimientos que permitan la participación de personas externas.



**Figura 9.** *Padres de Familia*

Fuente: Elaboración propia

Una de las materias fundamentales que muestra una percepción mayoritariamente positiva para los padres de familia es el medio ambiente, esto significa que la institución se preocupa por la prevención de la contaminación, uso sostenible de los recursos, la mitigación del cambio climático, y en términos generales los aspectos ambientales que circunscriben a la sociedad. También es destacable que los participantes de este grupo de interés manifiestan resultados

similares a los obtenidos de los directivos, docentes y empleados de servicios generales, con una percepción favorable de las prácticas laborales, pues se da prioridad al trabajo decente, la generación de empleo y la estabilidad del mismo. Y como argumenta Grimaldo (2018) el empleo decente no solo mejora las condiciones humanas, sino que promueve la convivencia pacífica entre las personas, y en el caso de la educación, genera valores compartidos de innovación y desarrollo social.

En oposición a lo anterior, los resultados de percepción obtenidos en la participación activa de la comunidad y la proyección social contrastan significativamente a los obtenidos del grupo de directivos, puesto que, obtuvieron un promedio de 3,58 y 3,72, esto se debe a que el 33% de los padres señala que los debates académicos y públicos acerca de los problemas de la agenda social y ambiental local se cumplen medianamente, y el 66% afirma que la institución raramente invita a egresados y partes interesadas externas a revisar periódicamente los planes de estudios.

#### **6.2.6 *Personal Administrativo***

En esta categoría se agrupan los empleados que se dedican a las actividades administrativas, contables, financieras y comerciales de la institución educativa; cuya labor es sumamente importante para proteger los intereses económicos de los socios de la empresa. En razón a lo expuesto, los interrogantes aplicados a este grupo se asocian con la toma de decisiones en los niveles gerenciales.

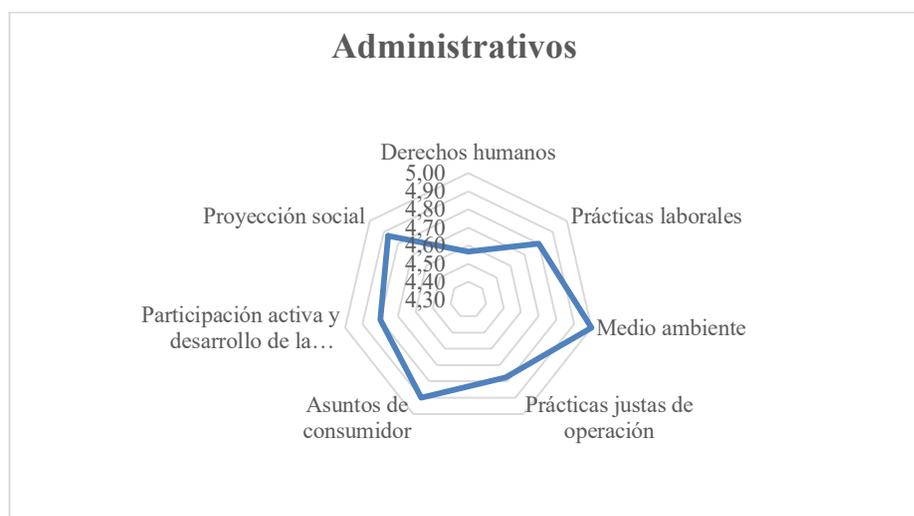
Tabla 11 Relación con el Personal Administrativo

<b>Macro variable</b>	<b>Variable</b>	<b>Asuntos relevantes</b>	<b>Promedio</b>
Gobernanza organización	de la Derechos humanos	Situaciones de riesgo para los derechos humanos.	4,50
Gobernanza organización	de la Derechos humanos	Resolución de reclamaciones.	4,50
Gobernanza organización	de la Derechos humanos	Debida diligencia.	4,70
Gobernanza organización	de la Prácticas laborales	Condiciones de trabajo y protección social, salud y seguridad ocupacional.	4,90
Gobernanza organización	de la Prácticas laborales	Diálogo social.	4,70
Gobernanza organización	de la Medio ambiente	Prevención de la contaminación, uso sostenible de recursos y mitigación del cambio climático.	5,00
Gobernanza organización	de la Prácticas justas de operación	de Anticorrupción.	4,40
Gobernanza organización	de la Prácticas justas de operación	de RSE en la cadena de valor.	5,00
Gobernanza organización	de la Prácticas justas de operación	de Competencia justa.	4,80
Gobernanza organización	de la Prácticas justas de operación	de Respeto a los derechos de propiedad.	4,90
Gobernanza organización	de la Asuntos consumidor	de Prácticas justas de marketing.	4,90
Gobernanza organización	de la Asuntos consumidor	de Protección de la salud y seguridad de los consumidores, servicios de atención al cliente.	4,90
Gobernanza organización	de la Participación activa y desarrollo de la comunidad	Participación activa de la comunidad.	4,50
Gobernanza organización	de la Participación activa y desarrollo de la comunidad	Creación de empleo y desarrollo de habilidades.	4,90
Gobernanza Organización	de la Participación activa y desarrollo de la comunidad	Inversión social	4,70
Gobernanza organización	de la Participación activa y desarrollo de la comunidad	Desarrollo y acceso a la tecnología.	4,90

Gobernanza de la organización	de la Participación activa y desarrollo de la comunidad	Educación y cultura.	5,00	
Responsabilidad Institucional	Social	Proyección social	Desarrollo humano y sostenible.	4,80
Responsabilidad Institucional	Social	Proyección social	Pertinencia social de la enseñanza.	4,80
Responsabilidad Institucional	Social	Proyección social	Producción y difusión del conocimiento.	5,00
<b>Promedio total</b>			<b>4,79</b>	

Fuente: Elaboración propia

En resultados generales, las escalas “se cumple la mayoría de veces” y “se cumple totalmente” fueron las que mostraron mayor aceptación por este grupo de participantes, tan solo el 20% manifestó un grado de indecisión en el asunto asociado con los mecanismos de reclamaciones para que los miembros de la comunidad estudiantil puedan denunciar posibles abusos. Esta realidad es semejante a la respuesta transmitida por los estudiantes precedentemente, en el sentido de no reconocer claramente la existencia de una ruta crítica para evitar y disminuir el Bullying.



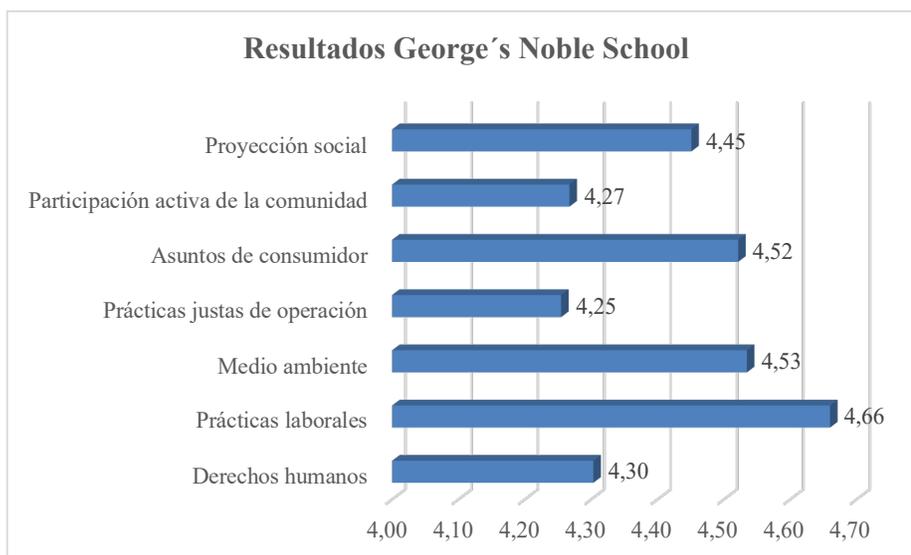
**Figura 10.** Personal Administrativo

Fuente: Elaboración propia

De la figura anterior, se puede destacar que es evidente una percepción en concordancia con todos los grupos de interés, respecto a la preservación y cuidado del medio ambiente, lo que permite deducir que la institución lleva a cabo una gestión adecuada de recursos, se preocupa por el manejo adecuado de sus contaminantes, el respeto por la biodiversidad y está comprometida en implementar acciones para proteger y preservar la naturaleza, lo que desde el punto de vista de Pacheco et al. (2020) resulta altamente satisfactorio, porque los factores ambientales deben incorporarse en la toma de decisiones de las instituciones educativas y los estudiantes necesitan apreciar que deben hacer más por el medio ambiente, y que sus conocimientos puedan tener una práctica clara al respecto.

### **6.3 Estado Actual de la Institución Educativa en Materia de RSE**

El instrumento de evaluación y diagnóstico aplicado a los grupos de interés de la institución educativa contempló siete categorías, seis de las cuales son las materias fundamentales de la norma ISO 26000 (derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidor y participación activa y desarrollo de la comunidad) y un componente irreductible de la responsabilidad social universitaria o institucional, como lo es la proyección social. A continuación, se mostrarán los resultados obtenidos en cada una de ellas.



**Figura 11. Materias Fundamentales**

Fuente: Elaboración propia

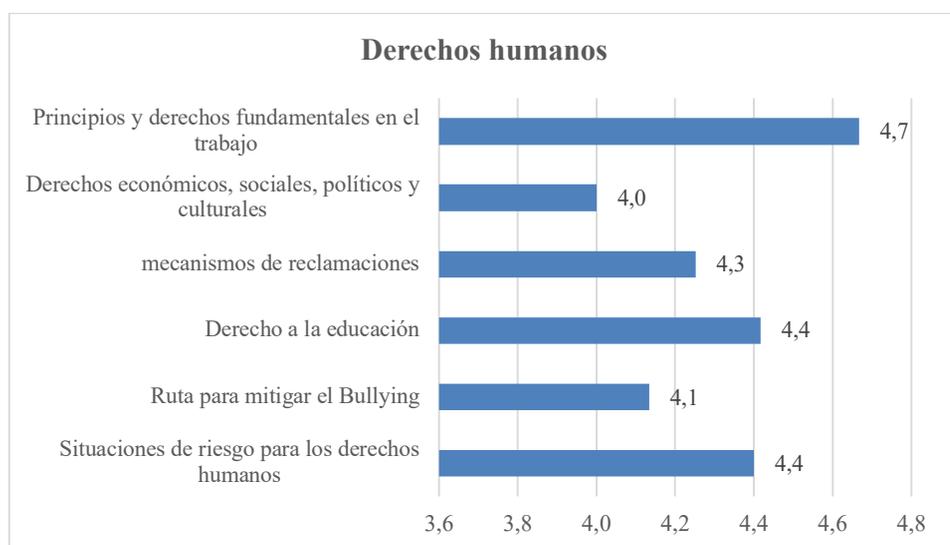
De acuerdo con los resultados obtenidos, la materia fundamental con mayor grado de alistamiento en la institución educativa George's Noble School es prácticas laborales, se obtuvo una notable satisfacción de los empleados por sus condiciones actuales de trabajo y la calidad de vida laboral que ofrece la institución, alcanzando un puntaje ponderado de 4,66. Seguido de cerca por la gestión del medio ambiente con 4,53 puntos, lo que se explica en el interés de la institución en la preservación del medio ambiente y el uso sostenible de los recursos naturales. En tercer lugar, se encuentran los asuntos del consumidor, que dan prioridad al bienestar de los estudiantes y el respeto de su privacidad.

Luego, se encuentra el eje de proyección social, con un puntaje de 4,45, que se justifica en las acciones asociadas con la gestión formativa y la construcción de una sociedad más justa y sostenible. Seguido de derechos humanos y prácticas justas de operación, con 4,30 y 4,25, respectivamente. Y en último lugar, se encuentra la participación activa y desarrollo de la

comunidad, puesto que los padres de familia y estudiantes perciben que la institución carece de programas que traten de solucionar los problemas prioritarios de su esfera de actuación y promuevan el acercamiento de los estudiantes con su comunidad.

### 6.3.1 *Derechos Humanos*

De acuerdo con los principios fundamentales de legalidad, equidad y justicia social, establecidos en la norma ISO 26000, el reconocimiento y respeto de los derechos humanos es un componente esencial de la Responsabilidad Social Empresarial. De manera que las empresas tienen el deber de reconocer, cumplir, respetar, proteger y hacer cumplir la normativa internacional sobre derechos humanos, para ello, deben asegurarse de que su actividad no genere impactos negativos sobre estos, e involucrarse con las partes interesadas para evitar la violación de los derechos por parte de terceros (Buitrago et al., 2021). Atendiendo las anteriores afirmaciones, la primera dimensión a analizar, para reconocer el estado actual de la institución educativa en materia de RSE es el cumplimiento de los derechos humanos.



**Figura 12.** *Derechos Humanos*

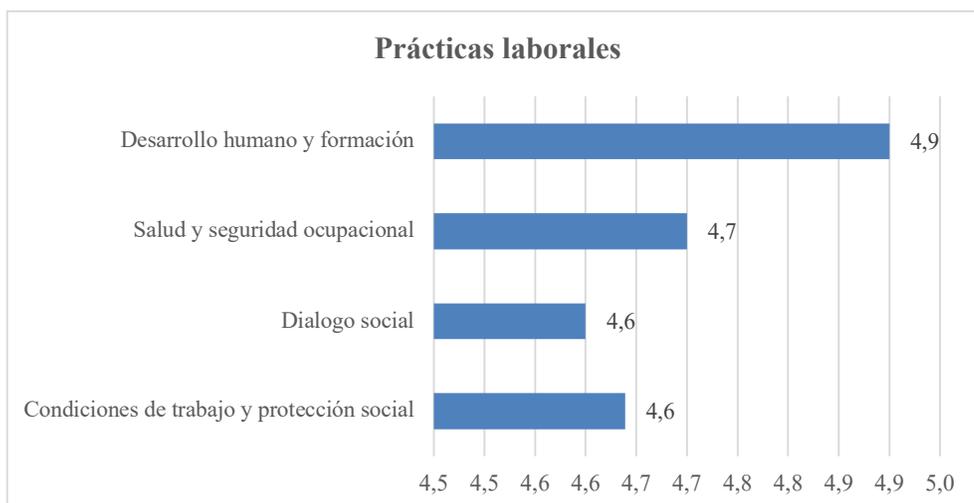
Fuente: Elaboración propia

En esta categoría se observaron seis asuntos fundamentales, las situaciones de riesgo para los derechos humanos (1), el diseño e implementación de una ruta para mitigar el Bullying (2), el derecho a la educación (3), los mecanismos de reclamaciones (4), los derechos económicos, sociales, políticos y culturales (5); y los principios y derechos fundamentales en el trabajo (6). Y se obtuvo una notable satisfacción con la garantía del derecho a la educación, puesto que la institución ofrece acceso a personas con necesidades especiales y grupos tradicionalmente discriminados.

Otro aspecto destacable fue el cumplimiento de los derechos laborales, el 100% de los participantes afirma que “se cumple la mayoría de las veces” o “se cumple totalmente” la garantía de la libertad de asociación y negociación colectiva, la igualdad de oportunidades, la no discriminación, y no se emplea el trabajo forzoso y el trabajo infantil. De igual modo, se obtuvieron resultados favorables en la detección de las situaciones de riesgo para los derechos humanos, como los conflictos políticos, la fragilidad democrática, corrupción, pobreza extrema, explotación indiscriminada de recursos naturales, trabajo infantil, entre otros; y se toman medidas para protegerlos, no solo dentro de la propia organización, sino también en su esfera de influencia.

### **6.3.2 Prácticas Laborales**

En esta categoría se incluyen las prácticas y políticas que involucran a todos los colaboradores contratados o subcontratados por la institución educativa, la norma ISO 26000 recomienda analizar las políticas de reclutamiento, formación y desarrollo, salud y seguridad ocupacional, diálogo social, condiciones de trabajo.



**Figura 13.** Prácticas Laborales

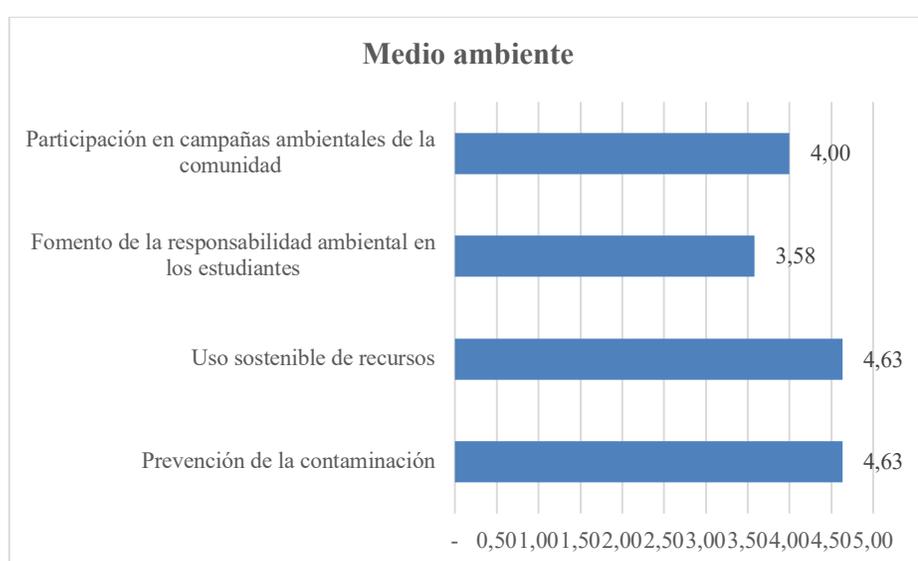
Fuente: Elaboración propia

Los resultados de esta investigación demuestran una tendencia positiva respecto a la impresión de todos los participantes con relación a las prácticas laborales que se llevan a cabo dentro de la institución. El 95,45% de los participantes que respondieron los cuestionamientos asociados a esta materia fundamental, consideran que “se cumple la mayoría de veces” o “se cumple totalmente” el adecuado desarrollo de las prácticas laborales; en la medida que se utilizan políticas de remuneración justas, prestaciones, jubilaciones, liquidaciones y despidos; la institución ofrece programas de formación y capacitación para sus colaboradores; se esfuerza continuamente por mejorar la calidad de vida laboral y prevenir los daños a la salud mental, física o social que puedan ser ocasionados por las condiciones laborales que ofrece.

### 6.3.3 Medio Ambiente

El medio ambiente es un componente ineludible de la RSE, de ahí que, las instituciones educativas deben reconocer los efectos que se derivan de sus acciones cotidianas y tomar medidas pertinentes para la preservación y protección del mismo. Tetrevova et al. (2021) sostienen que la

responsabilidad medioambiental es una vertiente de la RSE, que implica asumir las consecuencias de los actos y decisiones empresariales; el enfoque precautorio que deben tener las organizaciones en el desarrollo de sus actividades, si no saben con certeza los impactos que puede acarrear un proceso o decisión en el medio ambiente o en la salud pública; y la gestión de riesgos, que consiste en minimizar los posibles impactos negativos de su actividad.



**Figura 14.** Medio Ambiente

Fuente: Elaboración propia

En la tercer materia fundamental de la norma ISO 26000 se observó que los participantes consideran que la institución tienen prácticas ambientales sostenibles dentro de sus aulas, el 88,24% de los participantes manifiesta que la institución trata de prevenir al máximo la generación de agentes contaminantes, hace uso sostenible de los recursos naturales para garantizar su disponibilidad en el futuro y se controla el uso de combustibles fósiles para reducir la vulnerabilidad ante el cambio climático que experimenta el planeta.

Antagónicamente, en la gestión del aprendizaje de la responsabilidad ambiental y la participación de la comunidad estudiantil en las campañas de preservación ambiental existe un menor grado de cumplimiento, el 36,1% de los participantes interrogados sobre el desarrollo de campañas de gestión ambiental en la comunidad local afirma que esto “se cumple medianamente”. Como consecuencia, el 25% de los estudiantes considera que participa de estas campañas medianamente, el 8,3% indica que raramente participan y un 4,2% que no se cumple. Esto indica que hace falta generar un aprendizaje vivencial, en donde los estudiantes se inserten en entornos reales, con problemáticas ambientales, para crear un vínculo con la naturaleza y promover la responsabilidad ambiental.

#### **6.3.4 Prácticas Justas de Operación**

Esta materia fundamental hace referencia al comportamiento ético de la institución con sus partes interesadas, y la forma en que gestiona sus relaciones, principalmente con sus competidores. De conformidad con la norma ISO 26000, estas prácticas se pueden convertir en una herramienta clave en la transformación de la sociedad y la promoción de conductas socialmente responsables.



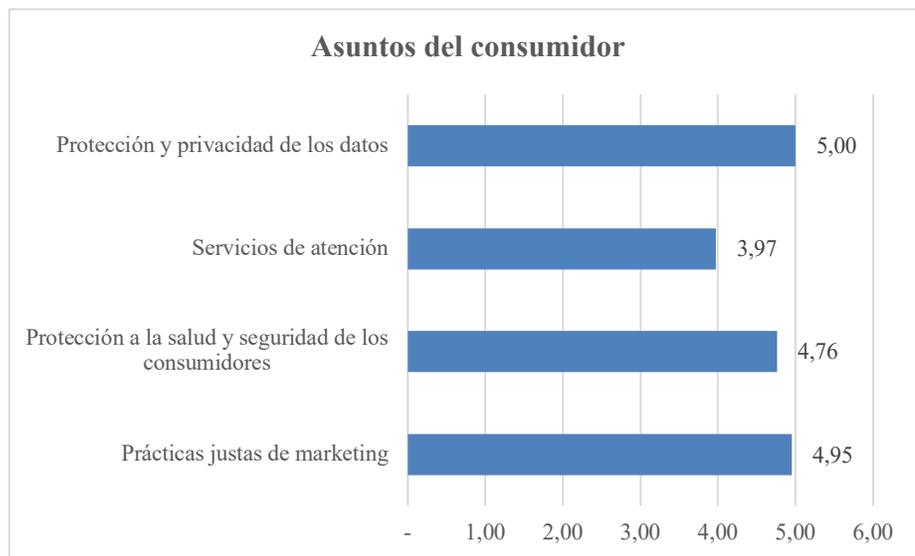
***Figura 15. Prácticas Justas de Operación***

Fuente: Elaboración propia

Se evidencian fortalezas en las prácticas de operación de la institución, se obtuvo que se preocupa por mantener relaciones sanas y favorables con sus competidores, llevando a cabo sus actividades cotidianas en consonancia con las leyes de competencia justa, derechos de propiedad, anticorrupción, participación política responsable, entre otras. Aunque no hay que dejar de notar que existe un porcentaje de participantes que no lo perciben de esa manera, coincidiendo las respuestas de los estudiantes y padres de familia, en que los estudiantes no se sienten incluidos en campañas de anticorrupción y sensibilizaciones en esta temática y que no promueve e influye en las organizaciones con las que se relaciona para que adopten un comportamiento socialmente responsable, siendo relevante que pudieran mejorar la malla curricular e integrar aprendizajes asociados a estas prácticas.

***6.3.5 Asuntos del Consumidor***

La ISO 26000 ha dado prioridad a los compromisos que las empresas deben asumir con sus consumidores, para garantizar su atención, educación y bienestar; siendo en el caso actual más preponderante el papel de los consumidores del servicio, por asociarse con la transferencia de conocimientos y la resolución de los problemas de tipo social, económico y ambiental de la comunidad en donde la institución está inserta. A partir de lo expuesto, resulta pertinente analizar las acciones que la IE pudiera mejorar, obteniendo información de los padres de familia y estudiantes en los asuntos que como consumidores les incumben.



**Figura 16.** *Asuntos del Consumidor*

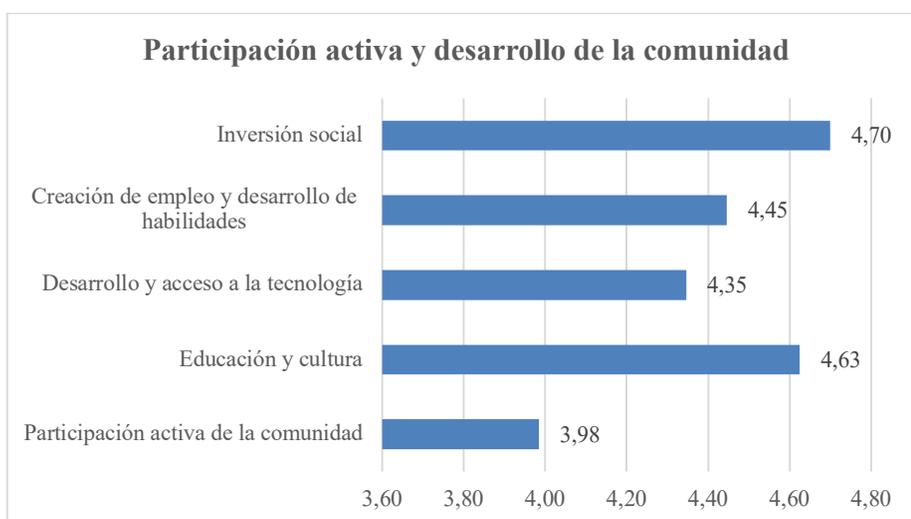
Fuente: Elaboración propia

En este ámbito se contempla que la institución se encuentra implementando acciones para la protección de la privacidad y confidencialidad de los datos de los estudiantes y padres de familia y garantiza los servicios esenciales, la salud y protección de los mismos. Los resultados muestran la satisfacción de estos participantes en cuanto a la correcta aplicación a las prácticas de marketing y las estrategias de comunicación basadas en criterios éticos y transparentes. Mientras que los mecanismos de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias muestran un resultado medianamente favorable; el 2,1% indica que no se cumplen este tipo de mecanismos y el 16,7% señala que raramente se cumplen.

### **6.3.6 Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad**

La norma ISO 26000 plantea que para que la RSE pueda ser desarrollada en su totalidad, las empresas deben expandir sus acciones a la comunidad que las rodea, involucrándose en su desarrollo político, económico, social y ambiental. A este respecto, Noguera, Calderón, & Godenzi (2018) plantean que las instituciones educativas no se pueden limitar a la cátedra y la formación,

es indispensable que estas organizaciones lleguen a un nivel de complejidad mayor, que agrupe los requerimientos de la sociedad y dé solución a sus problemáticas. En este sentido, en la siguiente figura se muestran los resultados obtenidos de los enunciados ligados a la participación activa de la comunidad.



**Figura 17.** *Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad*

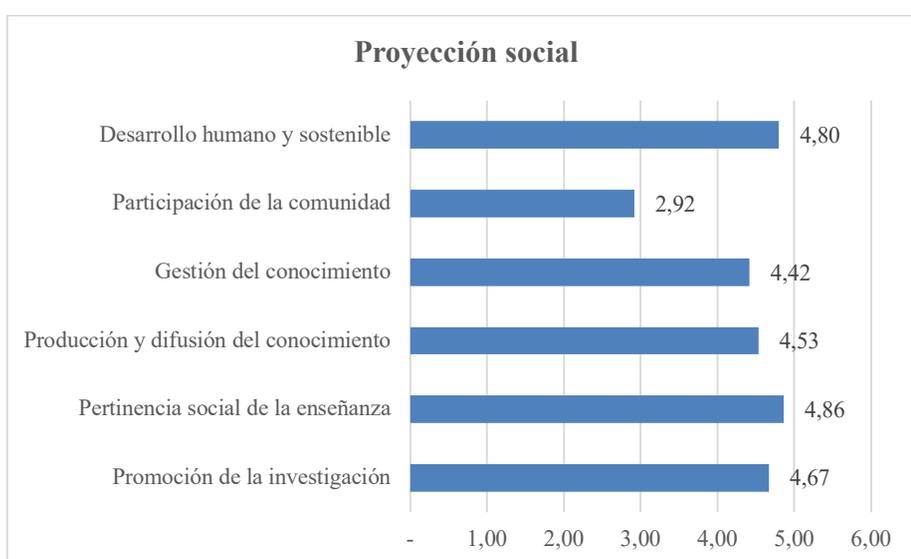
Fuente: Elaboración propia

En relación a las preguntas que determinaban el estado actual de la institución en esta materia fundamental, se obtuvo una percepción mayoritariamente favorable sobre la participación de la institución en proyectos sociales que propenden a la mejora de la calidad de vida de la comunidad; el trabajo decente y bien remunerado, promoviendo el empoderamiento de la mujer; el desarrollo de los recursos tecnológicos, facilitando el acceso de los estudiantes a internet; la promoción permanente de la educación y cultura, que sin lugar a dudas es un eje fundamental de su operación; y la participación activa en la resolución de los problemas de la comunidad. Es válido destacar, que, en este último asunto, una minoría del 5,58% indica que no se cumple la

participación de la institución en la solución de las problemáticas de la comunidad y un 10,29% considera que raramente se cumple.

### 6.3.7 *Proyección Social*

Teniendo como referente la Responsabilidad Social Universitaria, se anexaron interrogantes asociados a la gestión de la formación, la pertinencia de la investigación y la capacidad de las instituciones de educación de articular su misión formativa con la responsabilidad social, como propone Grimaldo (2018) tienen la tarea de construir desarrollos teóricos y técnicos que puedan superar la indiferencia de los sujetos acerca de los problemas sociales y ambientales, para poder avanzar en niveles de compatibilidad y promoción de una vida sostenible. Desde esta perspectiva, las instituciones deben poner a disposición de la sociedad sus recursos humanos, tecnológicos, formativos, investigativos y científicos, para contribuir de modo decisivo a la resolución de los conflictos sociales, económicos, ambientales, etc.



**Figura 18.** *Proyección Social*

Respecto al último ámbito estudiado se destaca que el 87,5% de los estudiantes manifiesta que se promueve la investigación y el 95,8% tiene una percepción positiva de la pertinencia social de la enseñanza; el 50% de los padres de familia señala que la institución pone los conocimientos claves a disposición de los públicos que lo necesitan, y el 50% restante indica que lo hace medianamente; y el 100% de los docentes expresa que los contenidos de los cursos promueven un desarrollo más humano y sostenible. Esto es favorable, desde la posición de Quezada & Rodríguez (2019), porque la gestión de la formación y el conocimiento son componentes cruciales para la Responsabilidad Social Universitaria, en la medida que, producir y comunicar la ciencia y la tecnología permite forjar espacios valiosos, que fomentan una cultura de corresponsabilidad e impulsan el involucramiento de los estudiantes en iniciativas sociales.

En contraste, se evidencian debilidades en la participación de la comunidad en la revisión periódica de los planes de estudio, y la generación de debates académicos acerca de los problemas de la agenda social y ambiental local. Esto significa que la institución raramente convoca a las partes interesadas a definir líneas de investigación y estudio; por lo que se deben crear espacios para generar consensos, acuerdos y alianzas que contribuyan a impulsar la participación progresiva de los miembros de la comunidad en dichas actividades, de lo contrario, los estudiantes no podrán reconocer claramente el vínculo de su formación académica con los problemas que aquejan a la sociedad.

## 7 Propuesta

Considerando los hallazgos obtenidos en la presente investigación y que uno de los principios claves de la norma es la mejora continua, se desarrolló una propuesta que incluye acciones que pretenden aumentar el nivel de responsabilidad social empresarial de la institución educativa con cada una de las partes interesadas (estudiantes, docentes, directivos, empleados de servicios generales, padres de familia, comunidad local, medio ambiente).

*Tabla 12 Propuesta*

<b>Stakeholders</b>	<b>Propuesta de mejora</b>
Estudiantes	<p>Promover el involucramiento del estudiantado en actividades sociales y ambientales, la participación activa en la comunidad local, la investigación basada en proyectos, y todas aquellas acciones en las que cotidianamente un individuo influye en la sociedad.</p> <p>Garantizar el mejoramiento continuo de la convivencia escolar y establecer una ruta para prevenir el Bullying, con el fin de generar un entorno favorable para el ejercicio real de los derechos humanos, y asistir e intervenir oportunamente cuando se puedan ver afectados.</p> <p>Ampliación de las oportunidades de acceso a la formación, generar mayor infraestructura y masificar los servicios educativos.</p> <p>Crear espacios de comunicación colaborativa, en los que los estudiantes puedan dar a conocer sus necesidades, problemas, expectativas y propongan acciones oportunas y accesibles.</p>
Docentes	<p>Mejorar la malla curricular, integrando aprendizajes asociados a la RSE, que estimulen el pensamiento crítico y utilicen enfoques de enseñanza innovadores e interactivos como el aprendizaje basado en la experiencia, el trabajo basado en grupos.</p>

Diseñar programas de educación que pongan a disposición de los docentes y estudiantes los medios necesarios para resistir a la corrupción y prevenirla.

Los planes y programas de estudio deben incluir de manera transversal y sin importar el área de conocimiento, reflexiones éticas del compromiso del ser humano con su entorno natural y social, y en apego estricto al respeto de los derechos humanos.

Crear espacios para que los docentes dialoguen sobre los asuntos inherentes a la responsabilidad social y diseñen estrategias pedagógicas para su promoción.

---

Directivos y administrativos

Asegurar el cumplimiento de los principios de Responsabilidad Social Empresarial establecidos por la norma ISO 26000, definiendo normas de conducta que estén de acuerdo con estos principios.

Conformar un equipo de trabajo con una representación de todas las partes interesadas, para proponer, coordinar e implementar los compromisos asociados a la RSE de la institución.

Asumir una postura de mayor responsabilidad, transparencia y escrupulosidad en lo que hace cotidianamente, lo que proyecta y lo que aporta a la sociedad.

Poner mayor interés en las expectativas de sus grupos de interés, estableciendo diálogos y definiendo planes de respuesta y atención a dichas expectativas.

Hacerse cargo de los impactos que generan sus decisiones y operaciones en la comunidad que los rodea; para que cuando se cometan errores, se tomen las medidas necesarias para repararlos y prevenirlos.

Desarrollar desde la alta gerencia programas de RSE que impacten a los estudiantes, estableciendo medidas oportunas para la mitigación del Bullying, promover la anticorrupción y el uso de prácticas sustentables.

Integrar la Responsabilidad Social en toda la institución, aumentando la toma de conciencia de todas las partes interesadas, construyendo y transmitiendo competencias basadas en RSE y aumentando la credibilidad de la institución, con el involucramiento de sus partes en acciones de RSE.

Empleados de servicios generales	<p>Crear espacios para que los trabajadores de servicios generales también dialoguen y adquieran conocimientos sobre temas referentes a la RSE (charlas, talleres, capacitaciones, etc.).</p> <p>Interesarse por el desarrollo académico de sus empleados y sus hijos.</p> <p>Permitir la participación de los empleados en la selección de líneas de investigación y el diseño curricular, para que se atiendan las necesidades sociales de la comunidad interna.</p>
Padres de familia y comunidad local	<p>Liderar iniciativas voluntarias de ayuda y resolución de los conflictos de las personas que habitan el área de influencia de la institución; involucrándose con sus necesidades, expectativas, resolución de conflictos, entre otros.</p> <p>Realizar comunicaciones en materia de Responsabilidad Social, que además de aumentar la credibilidad de la institución educativa, promuevan prácticas sustentables en el entorno que la rodea.</p> <p>Determinar los impactos potenciales de las decisiones y actividades de la institución y considerarlos durante la planificación de nuevas actividades.</p> <p>Generar informes periódicos con evidencias, que den cuenta del cumplimiento de los principios de RSE que contiene la norma ISO 26000.</p>

Involucrar a la comunidad en el diseño curricular, para que los estudiantes sean capaces de comprender y asumir los acontecimientos culturales, sociales y ambientales en los que se encuentran inmersos, y así, proporcionarles las herramientas necesarias para integrarse a la comunidad y convertirse en líderes agentes de transformación social.

---

Medio ambiente

Definir líneas de investigación y contenido curricular acorde a las diferentes dinámicas ambientales del contexto, para que los estudiantes puedan vincularse con el entorno y comprender de forma práctica su papel en la preservación del medio ambiente, la protección de los recursos naturales, la mitigación del cambio climático y la sustentabilidad.

Comunicar a la comunidad interna y externa su desempeño ambiental, y comprometerse con la inclusión de prácticas ambientalmente sostenibles en las agendas de gobernanza, los sistemas de gestión y los procedimientos de la institución.

Estar alerta ante los impactos ambientales creados por las decisiones y actividades de otras organizaciones y tratar de ayudarlas a tomar medidas para evitar o mitigar sus efectos negativos.

---

Fuente: Elaboración propia

Para compartir la propuesta de forma gráfica y llamativa, se elaboraron las siguientes infografías; que tienen como propósito despertar el interés de todos los colaboradores de la institución en la integración de las estrategias de Responsabilidad Social, para que así, todos sean capaces de asumir los compromisos que les corresponden, en pro de los objetivos trazados.

Figura 19 Para asegurar el cumplimiento de los principios de RSE

## PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

### Para Asegurar el Cumplimiento de los Principios de RSE:



#### 1. Comunicación colaborativa

Crear espacios en los que los estudiantes puedan dar a conocer sus necesidades, problemas, expectativas y propongan acciones oportunas y accesibles.

#### 2. Masificar los servicios educativos

Ampliación de las oportunidades de acceso a la formación, generar mayor infraestructura y masificar los servicios educativos.



#### 3. Transparencia y escrupulosidad

Asumir una postura de mayor responsabilidad, transparencia y escrupulosidad en lo que hace cotidianamente, lo que proyecta y lo que aporta a la sociedad.

#### 4. Anticorrupción

Diseñar programas de educación que pongan a disposición de los docentes y estudiantes los medios necesarios para resistir a la corrupción y prevenirla.



#### 5. Convivencia escolar

Establecer una ruta para prevenir el Bullying, con el fin de generar un entorno favorable para el ejercicio real de los derechos humanos.

#### 6. Generación de informes

Generar informes periódicos con evidencias, que den cuenta del cumplimiento de los principios de RSE que contiene la norma ISO 26000.



Fuente: Elaboración propia

Figura 20 Para integrar la RSE en toda la institución

## PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

Para Integrar la RSE en toda la institución:



### 1. Conformar un equipo de trabajo

Conformar un equipo de trabajo con una representación de todas las partes interesadas, para proponer, coordinar e implementar los compromisos asociados a la RSE de la institución.

### 2. Expectativas de los stakeholders

Poner mayor interés en las expectativas de sus grupos de interés, estableciendo diálogos y definiendo planes de respuesta y atención a dichas expectativas.



### 3. Desarrollo académico

Interesarse por el desarrollo académico de sus empleados y sus hijos. Crear espacios para que los trabajadores adquieran conocimientos sobre RSE (charlas, talleres, capacitaciones, etc.).

### 4. Toma de conciencia

Aumentar la toma de conciencia de todas las partes interesadas, construyendo y transmitiendo competencias basadas en RSE y aumentando la credibilidad de la institución.



### 5. Desempeño ambiental

Hacerse cargo de los impactos ambientales que generan sus decisiones y operaciones en la comunidad que los rodea; para que cuando se cometan errores, se tomen las medidas necesarias para repararlos y prevenirlos.

### 6. Diseño curricular

Los planes y programas de estudio deben incluir de manera transversal y sin importar el área de conocimiento, reflexiones éticas del compromiso del ser humano con su entorno natural y social, y en apego estricto al respeto de los derechos humanos.



Fuente: Elaboración propia

En esta misma línea, se tomó como referencia la norma ISO 9004, que es un modelo de gestión avanzada, cuyo propósito es ayudar a las empresas de todos los tamaños y actividades a alcanzar el éxito sostenido y la mejora continua, Urdaneta (2020) sostiene que este estándar otorga un papel protagónico a la alta dirección en el éxito sostenido, a través de la instauración de la identidad de la organización, el trabajo en equipo y la participación; para impulsar la innovación y la mejora, desde múltiples enfoques, como el conocimiento de la organización, las tecnología, la infraestructura y el ambiente de trabajo, los recursos naturales y las personas.

Para el desarrollo del plan de acción enmarcado en la norma mencionada se utilizó un Cuadro de Mando Integral, en adelante CMI, que es definido por Pérez (2020), como un instrumento de planeación y control que permite diseñar rutas de acción y evaluar su cumplimiento. Solano & López (2015) argumentan que el CMI está compuesto por cuatro perspectivas básicas que se vinculan entre sí a través de relaciones causa-efecto. La primera se denomina financiera, y describe los resultados que debe alcanzar la organización en términos económicos; inmediatamente, se encuentra la perspectiva de clientes, que describe la propuesta de valor para los clientes o beneficiarios de la empresa; luego, se encuentra la perspectiva de procesos internos que como su nombre lo indica establece los procesos que debe llevar a cabo la organización para la mejora continua; finalmente, se encuentra la perspectiva de aprendizaje y crecimiento, que define el capital de la información y organización necesarios para la gestión avanzada.

Tabla 13 Cuadro de Mando Integral

Perspectiva	Propuesta	Asunto de la norma ISO 9004	Objetivo	Indicador a medir	Responsable	Meta	Periodo
<b>Financiera</b>	Garantizar la calidad, pertinencia y acceso a la educación.	Calidad sostenida	Generar un aumento en la rentabilidad	Incremento de las ventas	Alta gerencia	Incremento del 3%.	dic-23
	Aumentar la satisfacción de los clientes, mediante la mejora continua del servicio educativo.	Mejora, aprendizaje e innovación	Mejorar la satisfacción del cliente.	Percepción de los clientes	Alta gerencia	95% de satisfacción.	dic-23
<b>De clientes</b>	Masificar los servicios educativos, prestando especial atención a las comunidades vulnerables, personas con necesidades especiales y grupos tradicionalmente discriminados.	Mejora, aprendizaje e innovación	Mejorar la calidad del servicio.	Aumento en el acceso al servicio educativo	Alta gerencia	Incremento del 5%.	dic-24
	Establecer canales de dialogo aprovechando la innovación digital, para promover la comunicación entre los padres de familia, docentes y estudiantes; de esta forma se podrán conocer y atender las expectativas de los mismos.	Mejora, aprendizaje e innovación	Mejorar la satisfacción del cliente.	Aumento de la interacción en los canales digitales	Alta gerencia	Incremento del 5% en las visitas a la página.	dic-23
<b>Procesos internos</b>	Generar mayor infraestructura educativa, para poder masificar los servicios y atender a un mayor número de estudiantes.	Infraestructura	Mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos.	Aumento del número de matriculados.	Alta gerencia	Incremento del 5%.	dic-24
	Minimizar el impacto ambiental de los procesos de la empresa, e integrar al diseño curricular el aprendizaje basado en proyectos	Gestión de los recursos naturales	Minimizar el impacto ecológico de los procesos,	Disminución de la huella de carbono	Alta gerencia	Disminución del 5%.	dic-24

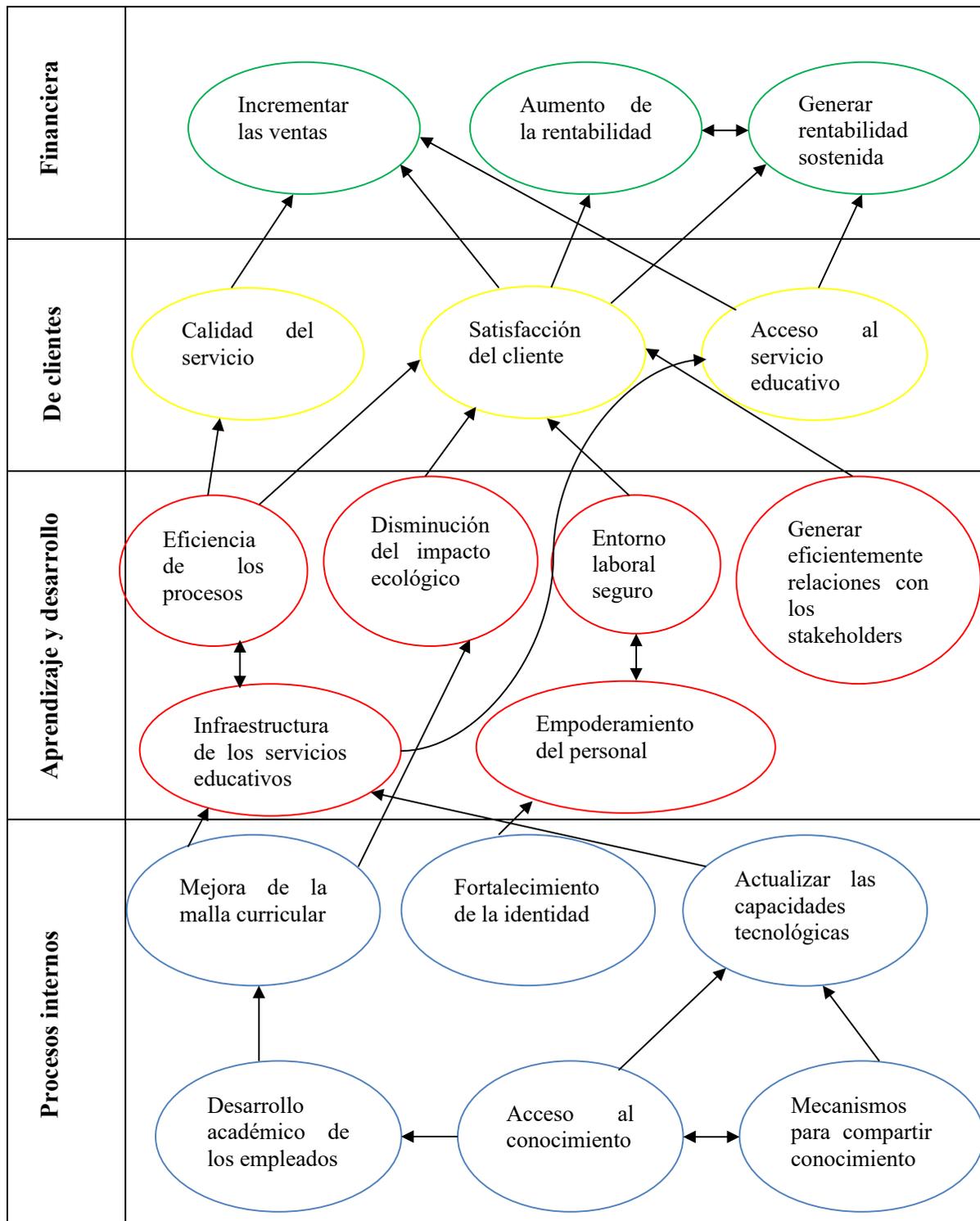
	y la interacción de los estudiantes con la sociedad.		productos y servicios.			
	Garantizar la atención de las necesidades del equipo de trabajo de la institución.	Ambiente de trabajo	Crear un entorno laboral seguro y saludable.	Empoderamiento del personal	Alta gerencia	Satisfacción del 90% de los empleados. dic-23
	Gestionar eficientemente las relaciones con los grupos de interés, creando canales de comunicación colaborativa, en los que todas las partes puedan dar a conocer sus necesidades, quejas, reclamos, expectativas, etc.	Gestión de los recursos	Mejorar la satisfacción del cliente.	Grado de satisfacción de los clientes, proveedores, empleados.	Alta gerencia	Satisfacción del 85% de los stakeholders. dic-23
	Mejorar la malla curricular, incluyendo aprendizajes asociados a la responsabilidad social.	Compromiso	Involucrar al personal de la empresa y los estudiantes con los asuntos sociales que rodean su entorno.	Transformación de la malla curricular.	Alta gerencia	Variaciones del 10% de la malla. dic-24
<b>Aprendizaje y crecimiento</b>	Construir y transmitir competencias basadas en RSE, alineándolas con la misión, visión, valores y cultura, para aumentar la credibilidad de la institución, con el involucramiento de sus partes en acciones de RSE.	Identidad	Fortalecer la cultura organizacional, alineando la RSE a la misión, visión, valores y cultura de la institución.	Potenciar la identidad de la institución.	Alta gerencia	Percepción positiva del 90% de los stakeholders. dic-24

Diseñar programas de educación que pongan a disposición de los estudiantes y docentes los recursos tecnológicos necesarios para la enseñanza-aprendizaje.	Tecnología	Desarrollar y actualizar las capacidades tecnológicas de la institución.	Fortalecimiento de la conectividad e interactividad.	Alta gerencia	Incremento del 5%.	dic-24
Garantizar el desarrollo académico de todos los empleados.	Competencias	Mantener y proteger el aprendizaje en la institución.	Indicadores de desempeño.	Alta gerencia	Incremento del rendimiento en un 5%.	dic-24
Aumentar las oportunidades de acceso a la formación, poniendo los conocimientos claves a disposición de los públicos que los necesitan.	Aprendizaje	Desarrollar procesos para compartir conocimiento con todas las partes interesadas y la sociedad en general.	Indicadores de gestión.	Alta gerencia	Aumento del 10% en la gestión educativa.	dic-24

---

Fuente: Elaboración propia

Figura 21 Mapa de Procesos



Fuente: Elaboración propia

## 8 Conclusiones

A las instituciones de educación históricamente se les ha delegado la transmisión de los bienes más preciados para la sociedad y han sido concebidas para entregar valor; por lo que, resulta oportuno reconocer los alcances y limitaciones de sus actividades, qué tan responsable es su proceder y los impactos que resultan de su interacción con la sociedad. A pesar de que la norma ISO 26000 es el estándar con mayor trascendencia y adopción a nivel mundial, su contenido es muy generalista y no reconoce la realidad de las instituciones de educación, de manera que estas entidades no solo deben asumir la responsabilidad social como principio fundamental de su quehacer, sino, y a partir de ello, asumir una verdadera responsabilidad con la sociedad más allá de la retórica, porque en esencia han sido creadas para promover los compromisos sociales del ser humano.

Al realizar el diagnóstico de las relaciones de la institución con sus grupos de interés, fue posible evidenciar que en términos generales la percepción de directivos, docentes, estudiantes, personal administrativo, personal de servicios generales y padres de familia es mayoritariamente positiva; no obstante, existen insatisfacciones por parte de los estudiantes y padres de familia en cuanto a la ejecución de proyectos comunitarios, ambientales y sociales, tanto de los colectivos internos de la institución, como de diversos actores comunitarios que pueden contribuir a la gestión escolar y el alcance de una formación bajo el principio de corresponsabilidad.

Con relación a las materias fundamentales de la norma ISO 26000 los resultados de la investigación arrojaron que la institución educativa es una compañía comprometida con el cumplimiento de los derechos humanos, laborales, económicos, sociales, políticos, culturales, etc; desarrolla prácticas laborales adecuadas, como la creación de empleo digno, el pago de un salario justo, bienestar laboral, salud ocupacional, entre otros. Con respecto al cuidado del medio

ambiente, se obtuvo que, en el desarrollo de sus actividades cotidianas, la institución realiza prácticas que previenen la degradación ambiental y promueven el cuidado del entorno; pero, no existen prácticas pedagógicas y vivenciales, que contribuyan a la calidad de la enseñanza y le permitan formar personas capaces de generar transformaciones en la sociedad en la que están insertas.

En este mismo sentido, la institución se encuentra comprometida en mantener relaciones sanas con otras organizaciones y sus partes interesadas, en consonancia con las leyes de competencia justa, derechos de propiedad, anticorrupción, participación política responsable, entre otras; de igual modo, asume ciertas responsabilidades con los consumidores y su bienestar. Sin embargo, los estudiantes y padres de familia concuerdan en que no está ejerciendo un rol pedagógico para la formación de una nueva ciudadanía, puesto que no ha incluido en su currículo reflexiones éticas, que promuevan comportamientos de anticorrupción y eviten que se produzcan prácticas como fraudes, sobornos, desfalcos, entre otros.

Al mismo tiempo, la mayoría de los participantes afirman que la institución ejecuta acciones que contribuyen al desarrollo político, económico y social de la comunidad en la que se encuentra inmersa, involucrándose en asuntos como el trabajo decente y bien remunerado, la generación de ingresos, el empoderamiento de la mujer, el acceso a los recursos tecnológicos, la promoción permanente de la educación y cultura y la mejora de la calidad de vida de la población. En contraste, una minoría argumenta que la institución no suele participar y apoyar a la sociedad civil en la resolución de sus problemas cotidianos.

Además de las materias fundamentales de la norma estudiada, se contemplaron asuntos asociados a la proyección social de la institución, para reconocer en qué medida está aportando a

la calidad de la enseñanza como práctica de responsabilidad social, considerando la pertinencia de la educación para la transformación de la sociedad, más en niveles iniciales como la educación básica. Los resultados evidencian que la institución promueve un desarrollo humano y sostenible, pero, se evidencian debilidades en la participación de la comunidad en el diseño de los planes de estudio y la inmersión de los estudiantes en ella.

En virtud de lo anterior, se debe realizar un nuevo planteamiento en el rol de los docentes y las mallas curriculares que utiliza la institución durante su práctica; ambos deben apropiarse del contexto, contemplando sus problemáticas, dificultades y necesidades, para así propiciar un aprendizaje participativo, en donde los educandos puedan reconocer su compromiso con el entorno natural y social. La institución no puede limitarse al bienestar de los grupos de interés internos, debe crear espacios y actividades de proyección social, es decir, aumentar su participación fuera del espacio académico.

Considerando los anteriores planteamientos, se propusieron algunas acciones o estrategias que pretenden aumentar el nivel de responsabilidad social empresarial de la institución educativa con cada una de las partes interesadas. Las acciones propuestas pretenden ampliar las oportunidades de acceso a la formación y la masificación de los servicios educativos; la creación de programas de sensibilización e implementación de la RSE; y el cumplimiento de la norma ISO 26000; reconocen la importancia de afianzar la unión entre la institución y la sociedad, para ello, los planes de estudio deben considerar todo lo que se va a enseñar en el aula de clase, y de qué manera puede afectar a la sociedad. Pero también, se articulan algunos lineamientos de gestión y éxito sostenido establecidos la Norma ISO 9004:2018, en un Cuadro de Mando Integral y un mapa estratégico, que muestran la relación de causalidad de estas acciones propuestas, para simplificar

su aplicación, mostrar sus posibles resultados y vincularla al sistema de gestión que debe implementar la institución.

## 9 Recomendaciones

Para que la Responsabilidad Social Institucional se convierta en un eje fundamental de la transformación sostenible, el Estado, como garante de la educación en el país, deberá trabajar por mayores incentivos para el desarrollo de la actividad educativa, y así garantizar el funcionamiento eficiente del servicio, la calidad de la enseñanza y la promoción de políticas de mayor cobertura educativa.

La práctica de la enseñanza no puede reducirse a lo que acontece en el aula de clases y la escuela, para lograr efectos más sólidos en los estudiantes, la educación debe contar con espacios extracurriculares que sirvan a los estudiantes a conocer y comprender las necesidades de su entorno y el sentido que tiene su propia Responsabilidad Social.

Los organismos educativos no solo deben garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes legales asociados con labores educativas desarrolladas en los planteles oficiales, sino también fortalecer el contenido educativo, dando prioridad a la formación de los niños y niñas como seres responsables y líderes del cambio social que demanda la humanidad; es así, como se podrán implementar acciones orientadas a la recuperación de la función social de las instituciones de educación.

Con base en los hallazgos se recomienda realizar investigaciones que además de integrar los componentes de la RSE que contiene la norma ISO 26000 y la proyección social, tengan en cuenta los indicadores financieros de la institución, para reconocer las prácticas que pueden reflejar mayores beneficios y las que no; porque no hay que dejar de lado la importancia de la rentabilidad para la supervivencia de la institución, y que, de esta forma se podrán implementar estrategias de gestión que además de contribuir a la sociedad, garanticen su sostenibilidad.

## 10 Bibliografía

- Agudelo, M. A., Jóhannsdóttir, L., & Davídsdóttir, B. (2019). A literature review of the history and evolution of corporate social responsibility. *International Journal of Corporate Social Responsibility*, 4(1). <https://jcsr.springeropen.com/articles/10.1186/s40991-018-0039-y?uc=racialjustice>
- Ahmad, S., Shafique, O., & Jamal, W. (2020). Impact of Perceived Corporate Social Responsibility on Banks' Financial Performance and the Mediating Role of Employees' Satisfaction and Loyalty in Pakistan. *Journal of Accounting and Finance in Emerging Economies*, 6, 765-774. <https://doi.org/10.26710/jafee.v6i3.1361>
- Arenas, A. C. (2021). *Métodos mixtos de investigación*. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación Introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme.
- Arrieta, G. R., Lara, E. C., & Romero, X. V. (2018). Responsabilidad Social Universitaria: Un enfoque a la relación de la universidad pública con el estudiante. *Revista ECA Sinergia*, 9(1), 24-36. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6494790>
- Berdugo, D. E. (2018). Marco legal de la responsabilidad social empresarial en Colombia [tesis de maestría, Universidad de la Costa]. Repositorio CUC. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1068/1129581808.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Buitrago, C. G., Cagua, M. M., & Barón, S. M. (2021). Modelo de integración de los principios de Responsabilidad Social (ISO 26000:2010), de la gestión de la calidad (ISO 9001:2015), y

empresas familiarmente responsables (EFR 1000-1) en grandes y medianas organizaciones [tesis de maestría, Univerisdad Santo Tomás]. Repositorio Usta. doi:<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/32374/2021carlosgonzalez.pdf?sequence=9>

Cedillo, C. C., & González, M. d. (2019). *La administración pública de la Responsabilidad Social Corportiva*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo. <http://dx.doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2019.53>

Chacmana, L. H. (2021). Responsabilidad social en la gestión del aprendizaje de una institución educativa de la región Cusco 2021. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75985>

Chen, D., Ignatius, J., & Sun, D. (2019). Reverse logistics pricing strategy for a green supply chain: A view of customers' environmental awareness. *International Journal of Production Economics*, 1-45. [https://ore.exeter.ac.uk/repository/bitstream/handle/10871/38709/IJPE-D-17-00843\\_marianna%2023%20May%202018.pdf?sequence=3](https://ore.exeter.ac.uk/repository/bitstream/handle/10871/38709/IJPE-D-17-00843_marianna%2023%20May%202018.pdf?sequence=3)

Chen, H.-L., Hu, Y.-C., Lee, M.-Y., & Yen, G.-F. (2020). Importance of Employee Care in Corporate Social Responsibility: An AHP-Based Study from the Perspective of Corporate Commitment. *Sustainability*, 12, 1-15. 10.3390/su12155885

Duque, P., & Cervantes, L.-S. C. (2019). Responsabilidad Social Universitaria: una revisión sistemática y análisis bibliométrico. *Estudios Gerenciales*, 35 (153), 451-464. file:///C:/Users/Inspiron%2014%203467/Downloads/3389-Texto%20del%20art%C3%ADculo%20(an%C3%B3nimo)-15080-1-10-20191220.pdf

- Frambo, M., Kok, H., & Fon, B. (2021). The Importance of Corporate Social Responsibility in Recruitment: Between Saying and Doing. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 9 (4). 10.4236/jhrss.2021.94038
- Garzón, M. L., & Fernández, M. D. (2018). Responsabilidad social corporativa: una mirada integral en América Latina [tesis de maestría, Universidad del Valle]. Repositorio Univalle. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/10841>
- George's Noble School. (2020). *¿Quiénes somos?* Obtenido de George's Noble School: <https://www.gnsm.edu.co/quienes-somos>
- Gómez, L., Pujols, A., Alvarado, Y., & Vargas, L. (2018). Social Responsibility in Higher Educational Institutions: An Exploratory Study. En D. Crowther, S. Seifi, & A. Moyeen, *The goals of sustainable and development: responsibility and governance* (págs. 215-230). Springer. 10.1007/978-981-10-5047-3
- Gómez, O. G., Giraldo, J. I., & Gomez, D. N. (2020). La proyección social una apuesta desde el acompañamiento pedagógico. *Praxis*, 16(1), 1-8. <http://dx.doi.org/10.21676/23897856.3033>
- González, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas*. Arequipa, Perú: ENFOQUES CONSULTING EIRL. [file:///C:/Users/Inspiron%2014%203467/Downloads/AriasGonzales\\_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion\\_libro.pdf](file:///C:/Users/Inspiron%2014%203467/Downloads/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_libro.pdf)

- Grimaldo, H. (2018). El rol de la educación superior de cara a los desafíos sociales de América Latina y el Caribe. *UNESCO*.  
<http://beu.extension.unicen.edu.ar/xmlui/handle/123456789/301>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación, Sexta edición*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- ISO. (2010). ISO 26000 visión general del proyecto. *Organización Internacional de Estandarización*.  
[https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso\\_26000\\_project\\_overview-es.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf)
- ISO. (2014). Descubriendo ISO 26000. *Organización Internacional de Normalización*.  
[https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/sp/PUB100258\\_sp.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/sp/PUB100258_sp.pdf)
- ISO. (2018). Contribuyendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas con ISO 26000. *Organización Internacional de Normalización*.  
[https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/sp/PUB100401\\_sp.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/sp/PUB100401_sp.pdf)
- Jiménez, M. Y. (2019). Modelo de responsabilidad social universitaria: una propuesta para las instituciones colombianas. *Revista Investigación, Desarrollo, Innovación*, 9 (2), 249-260.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/ridi/v9n2/2389-9417-ridi-9-02-249.pdf>
- Jiménez, M. Y. (2019). Propuesta de un modelo para la implementación de la responsabilidad social universitaria a partir de su mirada en universidades bogotanas. [tesis doctoral, Universidad Nacional de Educación a Distancia]. Repositorio UNED.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=254581>

- Larrán, M., Herrera, J., & Andrades, F. (2015). Factors influencing the presence of sustainability initiatives in the strategic planning of Spanish universities. *Environmental Education Research, 21(8)*, 1155-118.
- Lira, L. A., López, G. S., Cueva, F. E., & Huamani, L. N. (2019). Consideraciones teóricas en torno a la Responsabilidad Social en Educación. *Revista Venezolana de Gerencia, 24(87)*, 724-732. <https://www.redalyc.org/journal/290/29060499007/29060499007.pdf>
- Macías, M. E., & Moreno, Ó. A. (2018). La responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad, criterios habilitantes en la gerencia de proyectos. *Entramado, 14(1)*, 52-63.
- Martabit, J. T. (2018). *Fundamentos de estrategia empresarial: Quinta edición*. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Mejía, D. V., & Osorio, L. A. (2015). Enfoques y estrategias de responsabilidad social implementadas en Instituciones de Educación Superior. Una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 10 años. *Revista de la Educación Superior, 44(175)*, 19-40. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185276015001041>
- Ministerio de Educación Nacional. (2016). Normatividad y documentos. *Ministerio de Educación Nacional*. <https://www.mineduacion.gov.co/portal/micrositios-preescolar-basica-y-media/Modelos-Educativos-Flexibles/Normatividad-y-documentos/357542:Normatividad-y-documentos>
- Morales, A. C. (2019). *Estado de la Responsabilidad Social en las universidades españolas*. [tesis de doctorado, Universidad Católica San Antonio]. Repositorio UCAM. <http://repositorio.ucam.edu/handle/10952/4280>

- Murcia, N. M., Acosta, L. E., & Mayorga, D. A. (2020). Relación entre responsabilidad socialempresarial y rentabilidad: una revisión de literatura. *Encuentros*, 18(02), 128-141.  
<https://doi.org/10.15665/encuen.v18i02.2406>
- Naciones Unidas. (2008). Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. *Naciones Unidas*.  
<https://www.un.org/ruleoflaw/es/un-and-the-rule-of-law/united-nations-development-programme-2/>
- Noguera, J. J., Calderón, A. I., & Godenzi, A. F. (2018). La responsabilidad social universitaria en Iberoamérica: Análisis de las legislaciones de Brasil, España y Perú. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 9(24), 107-124.  
<https://doi.org/10.22201/iissue.20072872e.2018.24.264>
- OIT. (2017). Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social. *Organización Internacional del Trabajo*.  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_emp/@emp\\_ent/documents/publication/wcms\\_124924.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_emp/@emp_ent/documents/publication/wcms_124924.pdf)
- Organización Internacional de Normalización (ISO). (2010). Guía de responsabilidad social. *ISO*.  
<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Ortega, A. O. (2018). Enfoques de investigación: Métodos Para El Diseño Urbano - Arquitectónico [trabajo de grado, Universidad del Atlántico]. Researchgate.  
[https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435\\_ENFOQUES\\_DE\\_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf)

- Pacheco, C., Rojas, C., Hoyos, L., Niebles, W., & Hernández, H. (2020). Responsabilidad social universitaria en el contexto de la educación superior en Colombia. *Revista Espacios*, 41(35), 141-151. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n35/a20v41n35p11.pdf>
- Pacheco, F. D., & Salazar, V. G. (2020). Grupos Focales: Marco de Referencia para su Implementación. *Innova Research Journal*, 5(3), 182-195. <file:///C:/Users/Inspiron%2014%203467/Downloads/Dialnet-GruposFocales-7878893.pdf>
- Palacios, C. A., Santiago, M. M., & León, N. S. (2017). University Social Responsibility and the ISO 26000:2010 standard. Case study University Social Responsibility and the ISO 26000:2010 standard. Case study. *European Accounting and Management Review*, 3(2), 75-97.
- Pérez, L. M., (2020). Cuadro de mando integral para la gestión del impacto social en organizaciones de empleo inclusivo. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa CIRIEC*, 98, 153-188. 107203/CIRIEC-E.98.13368.
- Pinheiro, F. P., Corominas, A. B., & Cunha, J. (2019). La gestión de la Responsabilidad Social en las universidades de Portugal. *Red de Apoyo a la Gestión Educativa*, 226-242. [https://www.researchgate.net/publication/339552559\\_La\\_Gestion\\_de\\_la\\_Responsabilidad\\_Social\\_en\\_las\\_Universidades\\_de\\_Portugal](https://www.researchgate.net/publication/339552559_La_Gestion_de_la_Responsabilidad_Social_en_las_Universidades_de_Portugal)
- Quezada, R. A., & Rodríguez, J. Á. (2019). Responsabilidad social universitaria en Latinoamérica. Los casos de URSULA y AUSJAL. *Revista Actualidades, Investigativas en Educación*, 19(3), 1-27. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v19n3/1409-4703-aie-19-03-233.pdf>

- Ravelo, W. L., Copete, M. C., & Hoyos, D. T. (2018). Medición del impacto de Responsabilidad Social Universitaria. Caso Universidad Santo Tomás, Colombia. *Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, (18), 935-963.  
<file:///C:/Users/Inspiron%2014%203467/Downloads/Dialnet-MedicionDelImpactoDeResponsabilidadSocialUniversit-8369876.pdf>
- Rodríguez, G. R., Sánchez, J. M., & Vega, G. P. (2020). Responsabilidad social universitaria: incidencia en diferentes grupos de interés en una universidad colombiana. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVI(4), 180-189.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7687033>
- Sáenz, A. B., García, M. d., & Alejandro, K. A. (2019). Factores Determinantes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE): Caso aplicado a México y Brasil. *Análisis Económico*, XXXIV (86), 197-217. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ane/v34n86/2448-6655-ane-34-86-197.pdf>
- Solano, E. A., & López, C. Q. (2015). Implementación del Cuadro de Mando Integral en pequeñas empresas: Una revisión de la literatura. *Ciencias Económicas*, 33(2), 79-120.  
<http://dx.doi.org/10.15517/rce.v33i2.22227>
- Tello, E. A., Ripoll, R. R., & Regalado, M. E. (2018). Responsabilidad Social Universitaria: Desarrollo de competitividad organizacional desde el proceso educativo. *Revista actualidades investigativas en educación*, 18(3), 1-30.  
<https://doi.org/10.15517/aie.v18i3.34213>

- Tetrevova, L., Vavra, J., & Munzarova, S. (2021). Communication of Socially-Responsible Activities by Higher Education Institutions. *Sustainability*, *13*, 482-499. <https://doi.org/10.3390/su13020483>
- Uribe, L. M., Bautista, C. D., & García, R. S. (2020). La responsabilidad social universitaria. Misión e impactos sociales. *Sinéctica*, *(54)*, 93-116. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/190342/Vallaeys.pdf?sequence=1>
- Usarralde, M. J., Salom, D. G., & Mendoza, D. M. (2019). Revisión sistemática de la Responsabilidad Social Universitaria y Aprendizaje de Servicio. *RIMIE*, *24(80)*, 149-172. <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v24n80/1405-6666-rmie-24-80-149.pdf>
- Valencia, W. A., Cornetero, M. Y., & Alzamora, S. A. (2021). Responsabilidad social universitaria: del enfoque social al enfoque sostenible. *Revista Cubana de Educación Superior*, *40(3)*, 1-15. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v40n3/0257-4314-rces-40-03-e19.pdf>
- Vallaeys, F. (2020). ¿Por qué la Responsabilidad Social Empresarial no es todavía transformadora? Una aclaración filosófica. *Andamios*, *17(42)*, 309-333. <http://dx.doi.org/10.29092/uacm.v17i42.745>
- Vallaeys, F., & Rodríguez, J. Á. (2019). Hacia una definición latinoamericana de Responsabilidad Social Universitaria. Aproximación a las preferencias conceptuales de los universitarios. *Educación XXI*, *22(1)*, 93-116. 10.5944/educXX1.19442
- Vallaeys, F., Cornejo, D., Colquehuanca, R., Helgueros, M., Valle, M., & Carvajal, P. (2018). Diseño e implementación del sistema de responsabilidad social (Extensión Universitaria y

Proyección Social). SINEACE.

[http://repositorio.sineace.gob.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12982/6178/Dise%C3%B1o%20e%20implementaci%C3%B3n%20del%20sistema\\_Procalidad.pdf?sequence=1](http://repositorio.sineace.gob.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12982/6178/Dise%C3%B1o%20e%20implementaci%C3%B3n%20del%20sistema_Procalidad.pdf?sequence=1)

Vázquez, D. E. (2018). Responsabilidad social de las empresas. Marco de exigibilidad a las empresas en la correcta observancia y respeto a los derechos humanos. *Entre Textos*, 9(27).

<http://entretextos.leon.uia.mx/num/27/tejiendo-el-conocimiento/PDF/ENTRETEXTOS-27-T2.pdf>

Velázquez, I. C., Franco, A. S., Sierra, D. J., Niño, D. P., Suescún, L. F., Acevedo, A. R., . . . Ariza., I. F. (2020). *Seis estudios desde la Responsabilidad Social Empresarial*. Bogotá: Fondo Editorial CUN.

Vicuña, R. K., Zurita, C. I., & Álvarez, J. C. (2020). La contabilidad ambiental y su contribución en la responsabilidad social empresarial. *Dominio de las ciencias*, 6(1), 68-98.

## 11 Anexos

### Anexo 1 Consentimiento informado

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN-MBA**

**FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN**  
**EN INVESTIGACIONES**

**INVESTIGACIÓN TITULADA:** Estudio de Caso para Determinar el Grado de Alistamiento de la Institución Educativa George Nobel School para la Implementación de la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social Empresarial.

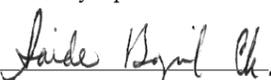
Ciudad y fecha: Montería, 16 de noviembre de 2022.

Yo, Saide del Carmen Barguil Chamat, identificado con cédula de ciudadanía No. 34.976.363 representante legal de la Institución Educativa George Nobel School una vez informado sobre los propósitos, objetivos, sitio de reposo de la información y confidencialidad, que se llevarán a cabo en esta investigación, autorizo a Natalia Zuluaga Duque, identificada con cédula de ciudadanía No. 50.938.700 expedida en Montería y Natalia López Fuentes identificada con cédula de ciudadanía No. 1.067.836.645 expedida en Montería, estudiantes de la Universidad Pontificia Bolivariana, para la realización de una encuesta.

Adicionalmente se me informó que:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria, estoy en libertad de retirarme de ella en cualquier momento.
- No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en esta investigación. Sin embargo, se espera que los resultados obtenidos puedan mejorar los procesos organizativos de la institución educativa.
- Toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados confidencialmente. Esta información será archivada en papel y medio electrónico. El archivo del estudio se guardará en la Universidad Pontificia Bolivariana bajo la responsabilidad de los investigadores.
- Puesto que toda la información en este proyecto de investigación es llevada al anonimato, los resultados personales no pueden estar disponibles para terceras personas como empleadores, organizaciones gubernamentales, compañías de seguros u otras instituciones educativas. Esto también se aplica a mi cónyuge, y a otros miembros de mi familia.

Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad de manera libre y espontánea.

Firma: 

Documento de identidad: 34.976.363

## Anexo 2 Carta de solicitud de información

Montería, Noviembre 16 de 2022

**Señores:**

Junta directiva de la Institución Educativa George Nobel School

**Asunto:** Intención de apoyo para la realización de una investigación universitaria para la presentación de proyecto de grado de Maestría en Administración.

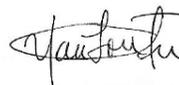
Apreciados Señores, en calidad de estudiantes de las Maestría en Administración de la Universidad Pontificia Bolivariana con sede en la ciudad de Montería, nos permitimos manifestarle la realización de una investigación académica que se presentara como opción de grado para la maestría mencionada, la cual tiene por título: Estudio de Caso para Determinar el Grado de Alistamiento de la Institución Educativa George Nobel School para la Implementación de la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social Empresarial.

A través de la presente buscamos el apoyo de la institución mediante la aprobación del representante legal, para el levantamiento de la información relacionada con el grado de alistamiento de la institución para la implementación de la norma ISO 26000, cuyo uso será de carácter netamente académico.

Cordialmente,



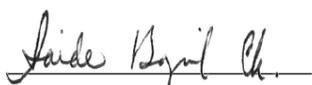
---

Natalia Zuluaga Duque  
C.C No. 50.938.700

---

Natalia López Fuentes  
C.C No. 1.067.836.645

Recibido por:



---

Saide del Carmen Barguil Chamat  
C.C No. 34.976.363

Representante Legal de la Institución Educativa George Nobel School

## Anexo 3 Instrumento dirigido a estudiantes

Nombre Julieta Silva Saibis  
 Curso 6

Macro variable	Variable	Estudiantes	No se cumple (1)	Raramente se cumple (2)	Se cumple medianamente (3)	Se cumple la mayoría de veces (4)	Se cumple totalmente (5)
Gobernanza de la organización	Derechos humanos	¿La institución cuenta con programas para detectar y mitigar el Bullying?				4	
Gobernanza de la Organización	Derechos humanos	¿La institución garantiza el derecho a la educación?					5
Gobernanza de la Organización	Derechos humanos	¿Se ponen a disposición de los estudiantes mecanismos de reclamaciones para que se puedan denunciar posibles abusos?			3		
Gobernanza de la Organización	Medio ambiente	¿La institución previene la contaminación y hace uso sostenible de los recursos naturales?		2			
Gobernanza de la organización	Medio ambiente	¿La institución realiza campañas de gestión ambiental en la comunidad?			3		
Gobernanza de la organización	Medio ambiente	¿La comunidad estudiantil participa plenamente en las campañas y la gestión ambiental de la institución?			3		
Gobernanza de la organización	Prácticas justas de operación	¿Se promueven comportamientos de anticorrupción en la comunidad estudiantil?		2			
Gobernanza de la organización	Asuntos de consumidor	¿Se protege la salud y seguridad de los estudiantes?				4	
Gobernanza de la organización	Asuntos de consumidor	¿Se ofrecen servicios de atención a la comunidad estudiantil, para el apoyo y resolución de quejas, peticiones y reclamos?		2			
Gobernanza de la organización	Participación activa y desarrollo de la comunidad	¿La institución apoya a las comunidades del entorno para resolver sus problemas económicos, sociales y ambientales?		2			
Gobernanza de la organización	Participación activa y desarrollo de la comunidad	¿La institución promueve permanentemente la educación y la cultura?				4	
Responsabilidad Social Institucional	Proyección social	¿Se promueve, facilita y acompaña la investigación de los estudiantes?				4	
Responsabilidad Social Institucional	Proyección social	¿La institución incentiva a la comunidad estudiantil a la pertenencia social de la investigación?			3		
Responsabilidad Social Institucional	Proyección social	¿La institución pone los conocimientos claves a disposición de los públicos que los necesitan?				4	

## Anexo 4 Instrumento dirigido a docentes

Nombre Jhon Jairo Martínez  
 Área o Sociales  
 asignatura Sociales

Macro variable	Variable	Docentes	No se cumple (1)	Raramente se cumple (2)	Se cumple medianamente (3)	Se cumple la mayoría de veces	Se cumple totalmente (5)
Gobernanza de la organización	Derechos humanos	¿La institución garantiza los derechos civiles y políticos, la libertad de opinión, información, etc?					x
Gobernanza de la organización	Derechos humanos	¿La IE da cumplimiento a los principios y derechos fundamentales en el trabajo?					x
Gobernanza de la organización	Prácticas laborales	¿Se garantiza la protección social adecuada, el desarrollo humano, la salud y seguridad ocupacional de los empleados					X
Gobernanza de la organización	Prácticas laborales	¿Se garantiza el mayor nivel de bienestar físico, emocional y social de los trabajadores?					X
Gobernanza de la organización	Prácticas laborales	¿Se promueve el dialogo social con los trabajadores?					X
Gobernanza de la Organización	Medio ambiente	¿La institución previene la contaminación y hace uso sostenible de los recursos naturales?				X	
Gobernanza de la Organización	Medio ambiente	¿La institución promueve actividades de protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas?				X	
Gobernanza de la Organización	Prácticas justas de operación	¿En la IE se promueven comportamientos de anticorrupción en el personal?					X
Gobernanza de la Organización	Prácticas justas de operación	¿la IE forma a sus empleados en aspectos relativos a la participación política responsable y aplica políticas					X
Gobernanza de la Organización	Asuntos de consumidor	¿La institución promueve la responsabilidad social a lo largo de su cadena de valor?					X
Gobernanza de la Organización	Asuntos de consumidor	¿Se garantiza la confidencialidad y la privacidad de los datos de los grupos de					X
Gobernanza de la Organización	Participación activa y desarrollo de la comunidad	¿Apoya a las comunidades del entorno para resolver sus problemas económicos, sociales y ambientales?					X
Responsabilidad Social Institucional	Proyección social	¿Convoca a las partes interesadas de su entorno para definir líneas y programas de					X
Responsabilidad Social Institucional	Proyección social	¿Promueve el Aprendizaje basado en proyectos sociales?					X
Responsabilidad Social Institucional	Proyección social	¿Los contenidos de los cursos promueven un desarrollo más humano y sostenible?					X
Responsabilidad Social Institucional	Proyección social	¿La institución se asegura que los docentes colaboren en mejorar la calidad de la enseñanza desde la pertenencia					X

## Anexo 5 Instrumento dirigido a padres de familia

Nombre Eduardo Araujo Sanchez  
Barrio La Castellana

Macro variable	Variable	Padres de familia	No se cumple (1)	Raramente se cumple (2)	Se cumple medianamente (3)	Se cumple la mayoría de veces (4)	Se cumple totalmente (5)
Gobernanza de	Derechos humanos	¿La institución comunica y discute los resultados económicos, sociales y ambientales de forma transparente?				4	
Gobernanza de	Derechos humanos	¿La institución pone a disposición de las partes interesadas mecanismos de reclamaciones para que se puedan denunciar posibles abusos?					5
Gobernanza de	Derechos humanos	¿La institución garantiza el derecho a la educación?					5
Gobernanza de	Prácticas laborales	¿La institución garantiza la creación de puestos de trabajo, la estabilidad en el empleo y el trabajo decente?					5
Gobernanza de	Medio ambiente	¿La institución emplea acciones a favor de la preservación del medio ambiente?					5
Gobernanza de	Medio ambiente	¿La institución realiza campañas de gestión ambiental en la comunidad?					5
Gobernanza de	Prácticas justas de operación	¿La institución establece políticas y procesos públicos para mejorar la calidad de vida de la comunidad?					5
Gobernanza de	Prácticas justas de operación	¿Ayuda a las empresas de su entorno a ser más responsables e innovadoras en cuestiones de RS?				4	
Gobernanza de	Asuntos de consumidor	¿Se ofrecen servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas, peticiones y reclamos?				4	
Gobernanza de	Participación activa y desarrollo de la comunidad	¿La comunidad recibe apoyo de la institución para resolver sus problemas económicos, sociales y ambientales?				4	
Gobernanza de	Participación activa y desarrollo de la comunidad	¿Se facilita el desarrollo y acceso de los ciudadanos a la tecnología y el conocimiento?				4	
Gobernanza de	Participación activa y desarrollo de la comunidad	¿La institución mejora las oportunidades de grupos vulnerables (mujeres, minorías étnicas, etc.)?					5
Responsabilidad Social Institucional	Proyección social	¿La institución pone los conocimientos claves a disposición de los públicos que los necesitan?					5
Responsabilidad Social Institucional	Proyección social	¿En la institución se generan debates académicos y públicos acerca de los problemas de la agenda social y ambiental local y global?					5
Responsabilidad Social Institucional	Proyección social	¿La institución invita a egresados y partes interesadas externas a revisar periódicamente los planes de estudios?				4	

## Anexo 6 Instrumento dirigido a directivos, socios y administrativos

Nombre Jorge Aruachán  
Cargo Gerente

Macro variable	Variable	Directivos y Socios empresariales	No se cumple (1)	Raramente se cumple (2)	Se cumple medianamente (3)	Se cumple la mayoría de veces	Se cumple totalmente (5)
Gobernanza de la organización	Derechos humanos	¿Se identifican las situaciones de riesgo para los derechos humanos (conflictos políticos, fragilidad democrática, corrupción, pobreza extrema, explotación indiscriminada de recursos naturales, trabajo infantil, etc.) y se emplean medidas para protegerlos?				X	
Gobernanza de la organización	Derechos humanos	¿Se pone a disposición de las partes interesadas mecanismos de reclamaciones para que se puedan denunciar posibles abusos?					X
Gobernanza de la organización	Derechos humanos	¿Existe una ruta crítica y medidas de gran alcance para mitigar el Bull ying?					X
Gobernanza de la organización	Prácticas laborales	¿Se garantiza la protección social adecuada, el desarrollo humano, la salud y seguridad ocupacional de los empleados de la institución ?					X
Gobernanza de la organización	Prácticas laborales	¿Se promueve el dialogo social entre los representantes del gobierno, empleadores y trabajadores, sobre temas de interés común relativos a la sociedad y economía?					X
Gobernanza de la organización	Medio ambiente	¿Se evita el uso indiscriminado de los recursos naturales y se previene la contaminación?					X
Gobernanza de la organización	Prácticas justas de operación	¿Se implementan políticas y prácticas de anticorrupción?				X	
Gobernanza de la organización	Prácticas justas de operación	¿La institución se esfuerza en ser más democrática, participativa, transparente y equitativa en su gestión cotidiana?					X
Gobernanza de la organización	Prácticas justas de operación	¿Garantiza la competencia justa con las instituciones educativas de la región?					X
Gobernanza de la organización	Prácticas justas de operación	¿Se establecen políticas para el respeto de la propiedad física e intelectual?					X
Gobernanza de la organización	Asuntos de consumidor	¿Se establecen prácticas justas de marketing con información objetiva e imparcial?					X
Gobernanza de la organización	Asuntos de consumidor	¿Se protege la seguridad y salud de los estudiantes y se atienden las dudas, quejas, necesidades y expectativas de la comunidad académica?					X
Gobernanza de la organización	Participación activa y desarrollo de la	¿La institución ayuda a los entes públicos locales en el diseño y gestión de políticas públicas más pertinentes y eficientes?					X
Gobernanza de la organización	Participación activa y desarrollo de la	¿La institución apoya a las comunidades del entorno para resolver sus problemas económicos, sociales y ambientales?					X
Gobernanza de la Organización	Participación activa y desarrollo de la	¿La institución mejora las oportunidades de grupos vulnerables (mujeres, minorías étnicas, etc.)?					X
Gobernanza de la organización	Participación activa y desarrollo de la	¿ Se facilita el desarrollo y acceso de los ciudadanos a la tecnología y el conocimiento?					X
Gobernanza de la organización	Participación activa y	¿La IE promueve la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer?					X
Responsabilidad Social	Proyección social	¿La institución promueve la investigación basada en la comunidad?					X
Responsabilidad Social	Proyección social	¿La institución incentiva a sus estudiantes a la pertenencia social de la investigación?					X
Responsabilidad Social	Proyección social	¿La institución pone los conocimientos claves a disposición de los públicos que los necesitan?					X

## Anexo 7 Instrumento dirigido a servicios generales

Nombre Richard Castillo  
 Cargo servicios generales

Macro variable	Variable	Personal de servicios generales	No se cumple (1)	Raramente se cumple (2)	Se cumple medianamente (3)	Se cumple la mayoría de veces	Se cumple totalmente (5)
Gobernanza de la Organización	Derechos humanos	¿La institución comunica y discute los resultados económicos, sociales y ambientales de forma transparente?					x
Gobernanza de la Organización	Derechos humanos	¿La institución pone a disposición de las partes interesadas mecanismos de reclamaciones para que se puedan denunciar posibles abusos?					x
Gobernanza de la Organización	Derechos humanos	¿La institución garantiza el derecho a la educación?					x
Gobernanza de la Organización	Prácticas laborales	¿La institución garantiza la creación de puestos de trabajo, la estabilidad en el empleo y el trabajo decente?					x
Gobernanza de la Organización	Medio ambiente	¿La institución emplea acciones a favor de la preservación del medio ambiente?					x
Gobernanza de la Organización	Medio ambiente	¿La institución realiza campañas de gestión ambiental en la comunidad?					x
Gobernanza de la Organización	Prácticas justas de operación	¿La institución establece políticas y procesos públicos para mejorar la calidad de vida de la comunidad?					x
Gobernanza de la Organización	Prácticas justas de operación	¿Ayuda a las empresas de su entorno a ser más responsables e innovadoras en cuestiones de RS?					x
Gobernanza de la Organización	Asuntos de consumidor	¿Se ofrecen servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas, peticiones y reclamos?					x
Gobernanza de la Organización	Participación activa y desarrollo de la comunidad	¿La comunidad recibe apoyo de la institución para resolver sus problemas económicos, sociales y ambientales?					x
Gobernanza de la Organización	Participación activa y desarrollo de la comunidad	¿Se facilita el desarrollo y acceso de los ciudadanos a la tecnología y el conocimiento?					x
Gobernanza de la Organización	Participación activa y desarrollo de la comunidad	¿La institución mejora las oportunidades de grupos vulnerables (mujeres, minorías étnicas, etc.)?					x
Responsabilidad Social Institucional	Proyección social	¿La institución pone los conocimientos claves a disposición de los públicos que los necesitan?					x
Responsabilidad Social Institucional	Proyección social	¿En la institución se generan debates académicos y públicos acerca de los problemas de la agenda social y ambiental local y global?					x
Responsabilidad Social Institucional	Proyección social	¿La institución invita a egresados y partes interesadas externas a revisar periódicamente los planes de estudios?					x