



Los derechos humanos: Un principio rector de la responsabilidad social empresarial

Human Rights: A Guiding Principle of Corporate Social Responsibility

a. Naydu Judith Jácome-Castilla, b. Magda Mildreth Rodríguez-Castilla, c. Marta Milena Peñaranda-Peñaranda

-  a. Magister en Gerencia de Empresas, njjacomec@ufpso.edu.co, Universidad Francisco de Paula Santander, Ocaña, Colombia
-  b. Magister en Administración, mmrodriguez@ufpso.edu.co, Universidad Francisco de Paula Santander, Ocaña, Colombia
-  c. Magister en Administración, mmpenarandap@ufpso.edu.co, Universidad Francisco de Paula Santander, Ocaña, Colombia

Recibido: Julio 1 de 2021 Aceptado: Noviembre 8 de 2021

Forma de citar: N. J. Jácome-Castilla, M. M. Rodríguez-Castilla, M. M. Peñaranda-Peñaranda, “Los derechos humanos: Un principio rector de la responsabilidad social empresarial”, Mundo Fesc, vol. 11 no. s5, pp.302-319 2021.

Resumen

Actualmente, el término Responsabilidad Social ha sido fuertemente asociado a la imagen corporativa, convirtiéndose en un factor clave para reflejar el compromiso adquirido por una organización para con sus stakeholders, así como con la implementación de acciones que favorezcan el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Desde ese punto de vista, aspectos como el medio ambiente, el buen trato con clientes internos y externos, la vinculación de la comunidad en las políticas empresariales, la protección de los derechos humanos y la sostenibilidad a largo plazo, permiten a las organizaciones llevar a cabo sus actividades buscando no solo el beneficio y crecimiento económico, sino además impactando directamente en la calidad de vida, la sostenibilidad, el respeto y la equidad. Visto desde el enfoque de la gestión empresarial y la humanística, la RSE evalúa el nivel de desarrollo organizacional en relación al respeto y fomento de los derechos de los stakeholders. Es por ello, que a partir de esos postulados, se procedió a caracterizar las prácticas socialmente responsables referentes a la dimensión de derechos humanos que se efectúan en 117 Mipymes dedicadas a la oferta de servicios en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander. A partir de una investigación cuantitativa, de tipo no experimental-transversal, se obtuvieron resultados que demuestran como el respeto por los derechos humanos, la igualdad y equidad social, son aspectos importantes para los empresarios del sector, pese a que la mayoría de ellos no cuenta con una metodología y/o estrategias de reclutamiento del recurso humano que contribuyan a la diversidad dentro de su empresa.

Palabras clave: Derechos humanos, Pymes, RSE, sector servicios, stakeholders.

Autor para correspondencia:

*Correo electrónico: njjacomec@ufpso.edu.co



Abstract

Currently, the term Social Responsibility has been strongly associated with the corporate image, becoming a key factor to reflect the commitment acquired by an organization with its stakeholders, as well as with the implementation of actions that favor the fulfillment of the Sustainable Development Goals. From this point of view, aspects such as the environment, good treatment of internal and external customers, community involvement in corporate policies, protection of human rights and long-term sustainability, allow organizations to carry out their activities seeking not only profit and economic growth, but also having a direct impact on the quality of life, sustainability, respect and equity. Seen from a business management and humanistic approach, CSR evaluates the level of organizational development in relation to the respect and promotion of stakeholders' rights. Therefore, based on these postulates, we proceeded to characterize the socially responsible practices related to the human rights dimension carried out in 117 MSMEs engaged in the provision of services in the city of Ocaña, Norte de Santander. From a quantitative, non-experimental-transversal research, results were obtained that show how respect for human rights, equality and social equity are important aspects for the entrepreneurs of the sector, despite the fact that most of them do not have a methodology and/or strategy for the recruitment of human resources that contribute to diversity within their company. In addition, it is important to highlight that although the privacy of employees is respected, there are few situations in which they intervene to sanction discrimination. However, the effort of MSMEs in Ocaña to promote an improvement in the quality of life of their employees was evident.

Keywords: CSR, Human rights, service sector, SMEs, stakeholders.

Introducción

Durante el pasar de los últimos 40 años, el concepto de Responsabilidad Social Empresarial ha venido evolucionado en la medida que las organizaciones van encontrando el sentido ideal de la implementación de la misma en las empresas. Desde el primer acercamiento cuando se consideraba esta solo como un referente filantrópico, para posteriormente ser vista como una actividad de inversión social donde las organizaciones se comprometían con la sociedad, pero a cambio de exigencias que se veían reflejadas en el retorno de la inversión.

Pero solo fue hasta comienzos del siglo XXI cuando se marcaría la tercera etapa de la evolución de la RSE, la cual retomaba lo expuesto por los primeros autores buscando un mejoramiento en la interpretación e implementación de esta en las empresas de hoy, para Porter, su defensor y autor la responsabilidad social debería estar direccionada hacia una inversión social pero ejercida de forma estratégica donde las empresas a pesar de seguir teniendo la imagen filantrópica deberían fortalecer su competitividad, alineando las metas económicas, sociales, ambientales de la

organización en una sola dirección que logren mejorar las expectativas de la empresa a largo plazo. Para [1] esta circunstancia necesitaría que las organizaciones realizaran cambios importantes “respecto a la manera en cómo deberían visualizar sus programas de responsabilidad social desde un punto de vista estratégico, administrable y con un compromiso real de la empresa en torno a sus empleados, consumidores, medio ambiente y sociedad en general”. A partir de esta postura de Porter, la RSE comprendida como aquel compromiso público que adquieren las empresas para adaptarse a las obligaciones que genera por su accionar en el contexto, el cual es generador de ciertas obligaciones y compromisos que se encaminan en cuatro ámbitos: laboral, el social, el medio ambiente y los derechos humanos. Siendo coherente con lo dicho [2] expone que las organizaciones y empresas son “hoy los principales actores de desarrollo, por lo que es ya un imperativo impostergable que todas ellas, sin excepción alguna, trabajen por crear una conciencia y unas prácticas de acción social y políticas responsables, y una cultura de responsabilidades compartidas”.

A pesar la posición holística que presenta Porter, en la realidad el direccionamiento que muestran las empresas de hoy

frente a la RSE solo está encaminado a la generación de riqueza y búsqueda de mejores beneficios económicos para los propietarios o accionistas, dejando de lado los demás componentes que hacen integral a la organización, así lo expresa [3]: Una empresa solo tiene una responsabilidad: los resultados económicos. Conseguir buenos resultados es la “primera responsabilidad”, y si no obtiene unos beneficios al menos iguales a sus costos totales, es socialmente irresponsable, pues despilfarra los recursos de los accionistas. Entonces, el rendimiento económico es la base, sin él, la empresa no puede desempeñar ninguna otra responsabilidad; ni puede ser buen empleador, ni generar riqueza, ni ser buen vecino”.

Tomando como válido lo expuesto, desde la perspectiva que sin recursos económicos las demás actividades de la organización no podrían implementarse, surge la preocupación de las organizaciones por cumplir con sus obligaciones desde todos sus frentes. Por ende, en los últimos años es evidente el compromiso que están adquiriendo las empresas por el cuidado del medio ambiente donde tienen sus zonas de influencia, con lo que se ha mejorado el entorno y se han fortalecido los lazos sociales con las comunidades. Lo que significa que la posición de las organizaciones ha trascendido por encima de la generación de recursos económicos para unos pocos y se está invirtiendo en la parte ambiental y social, sin dejar de lado el recurso humano que hace parte integral de los grupos de interés. Queriendo decir que se es socialmente responsable cuando se mejoran las condiciones y calidad de vida de la sociedad en general.

Con un panorama claro del concepto de RSE y su implementación por parte de las empresas u organizaciones es claro determinar que independientemente de su tamaño toda empresa debe velar porque sus grupos de interés no estén siendo afectados por las actividades propias de su quehacer económico y productivo, para el

caso particular de la presente investigación se pudo evidenciar como el municipio de Ocaña cuenta con las MiPymes como motor de desarrollo económico y principal impulsador de la economía regional y local, tal como lo indican [4]: La ciudad de Ocaña, es uno de los municipios económicos más importantes en la provincia, ubicado en la zona Nororiental del departamento Norte de Santander, identificado como un gran polo de desarrollo y turismo del departamento. Su economía se soporta principalmente en el comercio donde según el Censo Empresarial realizado por la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña y la Cámara de Comercio, existen 3.358 establecimientos de comercio encontrándose registrados en Cámara de Comercio 2.499 establecimientos, de los cuales el 64.2% desarrollan actividades comerciales, el 22.8% está representado por actividades de servicios, en tercer lugar actividades combinadas entre comercial y servicios con el 8%, la actividad comercial-industrial aporta el 3% de los establecimientos, el sector industrial 1.8% e industrial servicios 0.2%.

Lo que demuestra que el crecimiento de las empresas de la ciudad está por buen camino, pero lejos de ser un desarrollo empresarial responsable, esto debido a que la posición de generar recursos está por encima de los demás componentes de la RSE, causado posiblemente por las deficiencias administrativas y tecnológicas que estas pequeñas empresas presentan lo que conlleva a poseer muchos altibajos en su ciclo de vida que no permite un desempeño responsable acorde a las exigencias competitivas de las empresas de hoy.

Es de aclarar que estas circunstancias son generalizadas en el país, donde la mayoría de las medianas y pequeñas empresas se acercan al concepto de RSE en la medida que pueden ser generadoras de empleo y no atentan con el medio ambiente ni la sociedad donde se circunscribe su accionar económico o productivo, con lo que colaboran en parte en la disminución

del desequilibrio social que se observa en las regiones. Pero están dejando de lado muchos otros factores de suma importancia como es la poca cultura de tributación, el escaso manejo de contabilidad, el no registro mercantil, el mal pago de los salarios a los trabajadores, demostrando el elevado nivel de informalidad sumado al desorden contable y financiera que esto ocasiona y que es inversamente proporcional al tamaño de la empresa.

Todas estas circunstancias, exigen un redireccionamiento de las Mipymes en la región donde en la medida de lo posible se adaptan al nuevo orden competitivo de las organizaciones, comenzando por el cumplimiento de las diferentes dimensiones bajo las cuales se rigen las empresas u organizaciones socialmente responsables y una de ellas hace referencia a la “gestión de los derechos humanos en la empresa, que es sin duda uno de los grandes temas pendientes en la inmensa mayoría de empresas de hoy y más aún en aquellas abiertamente comprometidas con políticas de responsabilidad social empresarial (RSE)” [5].

Por consiguiente, es sumamente importante y urgente indagar como ha sido gestada la implementación de esta dimensión de la RSE por parte de las empresas y como están siendo integrados los derechos humanos no desde la concepción filantrópica de la responsabilidad social, sino como ha permitido tomar decisiones y se han incorporado en el día a día de las organizaciones para el crecimiento y bienestar de los grupos de interés. Tal como lo expresa [5];

Las empresas constituyen, por su capacidad económica, humana y tecnológica a escala local y global, uno de los principales actores de nuestras sociedades globales. Por ello poseen sin duda alguna también la capacidad de contribuir de manera positiva a la promoción y protección de los derechos humanos en su área de influencia, previendo, diseñando, implementando y evaluando

operaciones, procesos y relaciones en clave de derechos humanos.

Para dar soporte teórico a la investigación, este trabajo se fundamentó en la Responsabilidad Social Empresarial, al considerarla de carácter voluntario, enmarcada en acciones estratégicas que buscan la articulación de las actuaciones, decisiones y las actividades económicas desarrolladas por las organizaciones con un compromiso responsable y ético con la Sociedad, convirtiéndola en un factor fundamental para lograr la competitividad y sostenibilidad. De ahí que el ejercicio de la Responsabilidad Social se fundamenta en cuatro teorías bajo la clasificación que propone el trabajo de [6] así:

Teorías Instrumentales. “Se enfocan en el estudio de las actividades sociales que permiten cumplir de mejor forma con los objetivos de creación de riqueza empresarial” [3]. Estos autores observan a la empresa u organización como la generadora de riqueza y desarrollo con sus actividades comerciales y productivas alcanzando buenos resultados económicos.

Teorías Integradoras. “Un tercer grupo incluye a las teorías que consideran que las empresas deben integrar las demandas sociales. Por lo general, argumentan que el negocio depende de la sociedad para su continuidad y crecimiento e incluso la existencia de la propia empresa. Podemos llamar este grupo de teorías integradoras” [6].

Teorías Éticas. “Un cuarto grupo de teorías entiende que la relación entre las empresas y la sociedad está integrada con los valores éticos. Esto conduce a una visión de la RSE desde una perspectiva ética y, como consecuencia, las empresas deberían asumir responsabilidades sociales como una obligación ética por encima de cualquier otra consideración. Podemos llamar este grupo de teorías éticas” [6].

Esta última teoría está basada en la

responsabilidad ética de las empresas para con la sociedad, se soporta en principios que definen la forma adecuada de hacer o no hacer y la necesidad de crear o formar una sociedad mejor. Bajo esta visión se vislumbra que la relación entre empresa y sociedad se encuentra regulada por principios éticos, las empresas deben aceptar y considerar sus obligaciones éticas por sobre otro tipo de consideración, en esta perspectiva se trasciende desde el apego a las premisas económicas dadas en las teorías instrumentalistas a la búsqueda del bien común de la sociedad, donde los derechos humanos son el eje principal.

Por consiguiente, de las anteriores teorías se ha seleccionado la teoría Ética, que dará sustento al trabajo de investigación en la búsqueda de un equilibrio entre las acciones empresariales y su relación con el bienestar social, desde la óptica de los derechos humanos, ya que la Responsabilidad Social Empresarial ha trascendido no solo desde la perspectiva

económica sino desde las aristas del cumplimiento legal y la integración de la empresa con las demandas sociales. “Comunicando y explicando eficazmente la política de derechos humanos y dando cuenta de su desarrollo dentro y fuera de la empresa para construir una responsabilidad en derechos humanos compartida e incluyente” [5].

A partir de toda la información expuesta, se puede generar la siguiente hipótesis “Las empresas en su mayoría promueven entre los colaboradores a mejorar su condición de ser humano”. se espera responder el siguiente interrogante: ¿Cómo está siendo incorporada la promoción y protección de los derechos humanos en las empresas del sector servicios de Ocaña Norte de Santander para dar solución a la problemática con los grupos de interés frente al concepto de empresas responsables?.

Materiales y métodos

El desarrollo de la investigación fue realizado bajo un paradigma positivista, toda vez que los investigadores estudiaron de manera objetiva la dimensión derechos

humanos dentro de los componentes éticos de la RSE en las empresas de servicios de la ciudad de Ocaña.

Así mismo, se apoyó en el método hipotético-deductivo, en la medida de buscar corroborar el cumplimiento de la dimensión derechos humanos en la realidad de las organizaciones estudiadas, desde la perspectiva de los stakeholder.

Dada la profundidad en el nivel de conocimiento planteada en los objetivos, se recurrió al tipo de investigación descriptiva no experimental de corte transversal, pues se recalentaron los datos en un solo momento de tiempo y se pretendió especificar características, rasgos y propiedades importantes del fenómeno en estudio que para este caso consistió en caracterizar las buenas prácticas de RSE en la dimensión de los derechos humanos.

A partir del paradigma empleado, el tratamiento de los datos tuvo un enfoque cuantitativo, con el objetivo de generar estadísticas a partir de la data recolectada y definir estadísticos descriptivos que permitan el mejor análisis de la información.

La investigación tuvo por objeto caracterizar el cumplimiento de la promoción de los derechos humanos por parte de las empresas de servicios de la ciudad de Ocaña, frente a sus grupos de interés desde la perspectiva de los gerentes de las Mipymes que hacen parte de este importante sector empresarial. Es así, como desde el análisis estadístico se determinó el nivel de influencia en la implementación de las políticas, con el tamaño de empresa, la cantidad de empleados y el nivel académico de los administradores.

La población de este proyecto estuvo conformada por 765 empresas del sector servicios de la ciudad de Ocaña. De donde se procedió a seleccionar una muestra censal con los actores que participaron de la investigación, obteniendo finalmente 117 empresas. Para la recolección de la información, como instrumento, se acudió a la técnica de la encuesta construida a partir de los componentes de la metodología ISO 26000, la cual se aplicó a la población objeto de estudio, haciendo uso de la escala de

Likert.

Para el procesamiento de la información se recurrió al uso del software estadístico SPSS, generando las correspondientes tablas de frecuencia que permitieron el diseño en Excel de gráficos de barras por cada componente propuesto de la RSE con base en el ISO 26000. Así mismo, se produjeron estadísticos descriptivos los cuales permitieron una mejor y mayor comprensión para lograr determinar el impacto que han generado las acciones de RS en las empresas de servicio.

La Responsabilidad Social. “Se traduce en todas aquellas iniciativas que hacen las compañías voluntariamente para promover el desarrollo de sus trabajadores, integrar los temas sociales y ambientales a sus operaciones y aportar a la comunidad que les ha permitido ser y crecer” [7].

Por lo anterior la Responsabilidad hace referencia en reconocer, aceptar y plantear respuestas ante un comportamiento realizado de forma consciente y libre. Lo Social se asemeja a una cualidad de la persona como una característica fundamental de un colectivo de individuos, es así como también la premisa anterior relaciona las iniciativas voluntarias que se pueden traducir en Filantropía como uno de los primeros pasos de la RSE direccionada a la forma en que la organización debe ser solidaria con la sociedad.

Igualmente, la RSE se relaciona con conceptos tales como la ética, el ambiente, grupos de interés, competitividad, creación de valor, estrategia, administración, empresa, marketing social, inversión social de la empresa, filantropía, información financiera, entre otras, que dan sustento para efectos de la investigación contribuyendo de esta manera con el adecuado entendimiento y estudio del tema.

Ética. Es un conjunto de valores, normas y principios involucrados en la cultura de la empresa respetando los derechos y valores reconocidos por la sociedad que esta asume, con el propósito de lograr una mayor sintonía con la sociedad que le confiere características de confiabilidad, legitimidad y viabilidad. Así lo expresa [8] “Las

instituciones solo si funcionan éticamente ganan la legitimidad a que deben hacerse acreedoras ante una ciudadanía cada vez más consciente y de serlo y también la viabilidad, el permanecer realizando su tarea”. Igualmente, el concepto de ética se define como “saber reflexivo y práctico acerca de la manera correcta de obrar en todos los campos de la vida cotidiana y que ayuda a resolver los conflictos cotidianos, de tal manera que se garantice el bien común y la sana convivencia” [9].

Otro aspecto relevante en la comprensión de la RSE hace referencia a su compromiso con el entorno ambiental, donde la empresa como organización debe asumir su responsabilidad por los impactos que genera el desarrollo de su actividad empresarial con el medio ambiente, trayendo consigo que las empresas empiecen a implementar nuevos instrumentos que protejan el medio ambiente ya sean de carácter voluntario o legal en el contexto de una nueva ética empresarial, contribuyendo al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio. Es así como el libro verde presentado por [10]:

La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con el entorno. Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir a plenitud las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento, invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores”.

En la actualidad, la RSE involucra una amplia gama de interlocutores o grupos de interés o stakeholders de la empresa entre ellos el gobierno, los clientes, los proveedores, los empleados, la comunidad etc.

Stakeholders. “Es cualquier grupo o individuo que puede afectar o es afectado por el logro de los objetivos de la organización” [11]. En este sentido se encuentran grupos de interés de carácter interno y grupos de interés externos que no están dentro de la estructura organizacional, pero que tienen relación directa con la organización. Dentro de los grupos sociales que se ubican al

interior de la estructura organizacional y se identifican como los Empleados, quienes bajo un tipo de contrato desarrollan funciones dentro de la organización contribuyendo a su desarrollo.

Igualmente se encuentran los Accionistas o Propietarios, los cuales tienen participación en la propiedad de la empresa. Por otro lado, se identifican como grupos de interés externos para la organización los Clientes, los cuales son los usuarios de los productos y servicios de la empresa, convirtiéndose en el componente esencial para el sostenimiento y supervivencia de la organización.

De la misma forma, se encuentran las personas y entes que aportan servicio, producto y trabajo sin pertenecer a la organización denominados los proveedores, aportando componentes esenciales para el buen funcionamiento de la empresa; también se encuentran los grupos de competidores quienes ofrecen productos y servicios similares, exigiendo alcanzar estándares de calidad. Otro grupo de interés externo son los agentes sociales, traducidos estos en grupos que afectan a la empresa como sindicatos, asociaciones, cámaras de comercio, agrupaciones y organismos normalizadores entre otros. También caben dentro de este grupo los Entes Públicos, quienes reconocen los derechos e imponen los deberes a las organizaciones. La comunidad local, la sociedad y el público en general son grupos externos que pueden verse afectados por el desarrollo de la gestión empresarial.

Como se puede observar la RSE involucra la empresa con todo su contexto, pero es evidente que las organizaciones no solo deben ser responsables con la aplicación y cumplimiento de las normas que atañen a los aspectos laborales, financieros y medioambientales, sino que también deben estar al pendiente de cualquier impacto que puedan generar en el desarrollo de sus actividades económicas y que involucre los derechos humanos de sus grupos de interés.

La empresa debería evitar cualquier actividad que, por acción o por omisión, pudiera conllevar alguna violación relevante de los derechos humanos en su esfera de influencia. Esta no es, por

tanto, ajena a las circunstancias en las que desarrolla sus actividades, sino que tiene que solventar sus posibles impactos negativos en los derechos humanos con la diligencia debida y, a la vez, adoptar, cuando sea posible, una postura propositiva en favor de la promoción de estos en su área de influencia [5].

La investigación desde las dinámicas relacionadas con la RSE busca resolver en el presente artículo mediante una reflexión el cumplimiento de las normas de responsabilidad social empresarial dimensión derechos humanos, para lo cual se describe la importancia para las organizaciones empresariales los derechos humanos como política de dirección, abordando temas como, los principios de derechos humanos, la gestión desde el enfoque de los derechos de los trabajadores, la responsabilidad social en las Pequeñas y medianas empresas, con el propósito de establecer la realidad actual de las empresas de servicios de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

Es así como, en los resultados se presentan las condiciones laborales de los trabajadores en cuanto a derechos humanos.

Resultados y discusión

Para la realización del diagnóstico, se observó el nivel de compromiso social que presentaban las empresas objeto de estudio en la dimensión derechos humanos de la RSE, para lo cual se tomó como referencia lo expuesto por [12] que dice que “la empresa debe integrar su intervención social con el desarrollo de su actividad empresarial, convirtiéndola en una estrategia organizacional, presente en su plan estratégico, generando de esta forma beneficios para la empresa y sus grupos de interés”.

Lo anterior significa que las empresas no solo deben centrar sus esfuerzos en la generación de riqueza, sino pensar en el beneficio global de los grupos interesados, por consiguiente, “para las organizaciones la sostenibilidad de los negocios significa no sólo el suministro de productos y servicios que satisfagan al cliente, haciéndolo sin poner en peligro el medio ambiente, sino

también operar de una manera socialmente responsable” [13].

Aunque el tema de las empresas y los derechos humanos no es nuevo, comenzó a ganar importancia a partir de los años noventa, como consecuencia de la rápida expansión de la actividad económica transnacional y la consecuente aparición de fallos en la gobernanza global. La distancia entre el alcance de las actividades y los agentes económicos, por una parte, y la capacidad de las instituciones políticas para atajar sus impactos negativos, por otra, ha creado el contexto para que se lleven a cabo abusos en los derechos humanos sin riesgos de sanción para las empresas [14].

A pesar de que se evidencia que las empresas del sector servicios no tienen estandarizado ni reglamentado los procesos en la implementación de los derechos humanos en sus grupos de interés, estos si están implementándose de manera informal, con lo que se acercándose al cumplimiento de la norma.

Cumplimiento de derechos humanos en las políticas de RSE de las empresas de Servicios de Ocaña, Norte de Santander. Después de realizado el trabajo de campo y tabulado los datos obtenidos con la aplicación de los instrumentos en las empresas objeto de estudio, se procedió a analizar dicha información con el ánimo de retomar las características relevantes en el cumplimiento de los derechos humanos frente la RSE de las empresas del sector servicios.

Partiendo de los conceptos emitidos por Amnistía Internacional “Toda empresa debe garantizar que su política y procedimientos impiden la discriminación por motivos de origen étnico, sexo, color, idioma, origen nacional o social, posición económica, religión, ideas políticas u otras convicciones profundas, nacimiento o cualquier otra condición” [15]; desde esta perspectiva, se analizó en las empresas de servicios la prohibición y sanciones a prácticas discriminatorias en los procesos que realizan estas organizaciones con sus empleados, como lo refleja la figura 1.

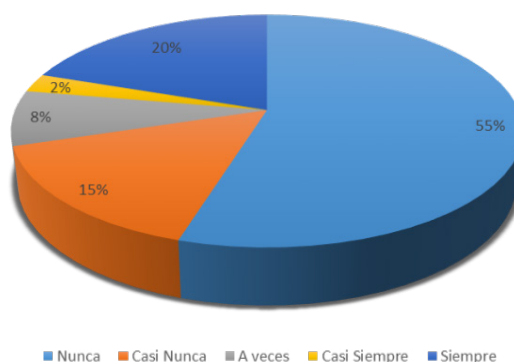


Figura 1. Se prohíben y sancionan las prácticas discriminatorias

Sobre la base de los principios de derecho humanos para las empresas, se encontró que en los procesos de admisión y promoción interna, el 70% de las empresas no realiza actos de discriminación para con su personal, ni tampoco utiliza normas escritas que afecten la libre expresión del ser humano. El 30% restante, aunque utiliza normas escritas, éstas no promulgan ningún acto de discriminación y se enfocan en características específicas del personal para la ejecución de sus labores.

Es así, como se evidencio que las empresas de servicios de Ocaña, cumplen la mayoría de sus procesos sin discriminación a sus empleados, considerándolos iguales desde lo planteado [16] “Todas las personas son iguales ante la ley, y tienen derecho sin discriminación a igual protección de la ley”.

A su vez, desde el enfoque de las normas laborales [17] “Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”, cumpliéndose este principio en las organizaciones de servicios de Ocaña, Norte de Santander.

De acuerdo con lineamientos establecidos en la RSE y los derechos humanos, la investigación analizó las estrategias de reclutamiento que apoyan la diversidad, tomado el concepto expresado por [18] “Una empresa responsable es aquella genuinamente comprometida con la promoción de un entorno de trabajo inclusivo y con la lucha contra la discriminación en todas sus formas”.

Teniendo en cuenta, los conceptos sobre diversidad, se preguntó a las empresas de servicios de Ocaña, Norte de Santander, si incorporaban estrategias de diversidad en el reclutamiento del personal, tal como se observa en la figura 2.

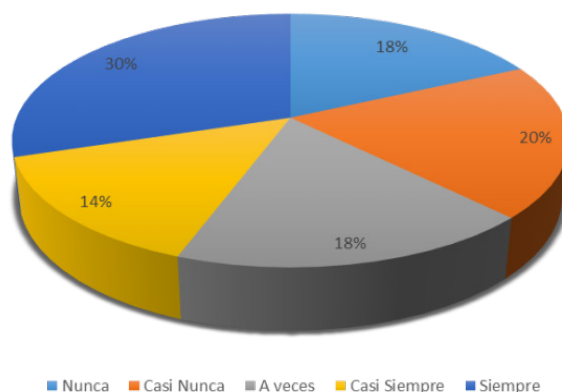


Figura 2. Existen estrategias de reclutamiento que apoyan la diversidad

Según los datos de la figura, el concepto de diversidad en las empresas de encuentra dividido, es así como el 44% de las empresas siempre tiene en cuenta contar con personal diverso, mientras que el 38% es indiferente a la hora de necesitar personal y el 18% a veces se toma la tarea de tener en cuenta la diversidad. Aunque esta tendencia está en aumento, las empresas procuran incluir dentro del quehacer empresarial a la diversidad poblacional con el ánimo de fomentar la integración y crear un excelente clima laboral en la organización.

Como pudo observarse, el concepto de diversidad es nuevo al momento de contratar el personal, no obstante que las empresas reconozcan las bondades y beneficios, estableciendo convenios con entidades que apoyen con financiación por contratar personal discapacitado, contribuirá al desarrollo social de las empresas.

Así como lo expresa, [19] “A nivel social, la inclusión laboral produce un aumento considerable en la valoración de la diversidad, cambiando de manera positiva la manera en que las personas conviven y se relacionan en el entorno laboral”.

Siguiendo los preceptos de la responsabilidad social empresarial sobre las partes interesadas, es fundamental medir en la relación empresa- empleado el derecho fundamental a la privacidad, considerándose que infringir este derecho en una relación laboral, está directamente relacionado a cualquier herramienta de supervisión y control fuera de lo establecido por la ley, y que atente la protección datos, intimidad y dignidad de los colaboradores. De esta forma lo expresa el artículo 17 del pacto internacional de derechos civiles y políticos [16].

En este sentido, se preguntó a los gerentes de las organizaciones, como se observa en la

figura 3, si en la administración se trazaban políticas de respeto a la privacidad de sus empleados, considerando que este es un derecho fundamental expresado en la Constitución Política de Colombia “Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar” [20].

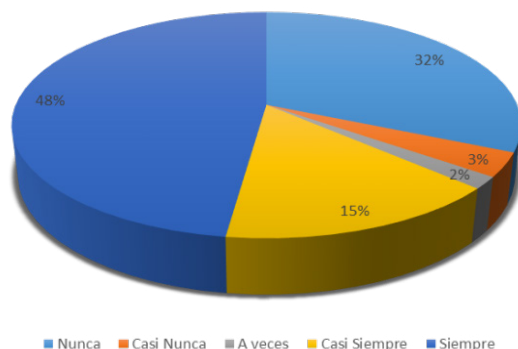


Figura 3. Posee una política de respeto a la privacidad de sus empleado

De acuerdo con los razonamientos del derecho fundamental a la privacidad, si bien es claro que el 63% de las empresas tiene una política explícita frente al respeto de la privacidad que merecen sus empleados, no quiere decir que el 37% que no la tiene viole este derecho y se involucre en la vida privada de sus empleados. No obstante, es preciso que implementen prácticas responsables que den respuesta al derecho fundamental a la privacidad, para qué desde el cumplimiento de una política establecida en la organización se adopten medidas que aseguren la protección de la intimidad de los empleados, dado que según [21] “La intimidad es un derecho humano fundamental, consagrado en numerosos instrumentos internacionales de derechos humanos”. Es por esto, que se debe proteger la dignidad humana desde el cumplimiento de los derechos humanos, dado que, esto contribuye en la construcción de una sociedad democráticamente justa y equitativa.

Desde los preceptos de la RSE, se mide la igualdad, entendido este concepto como el trato homogéneo de las personas en la generación de oportunidades como derecho fundamental, contemplado en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia “El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados” [20]. En atención a estos dos conceptos, los administradores de las empresas de servicios analizaron si en cuanto a la equidad e igualdad de oportunidades en sus organizaciones generan directrices orientadas a estos aspectos, entendiendo que la igualdad está relacionada con las oportunidades de inserción laboral por género y la equidad la asignación salarial.

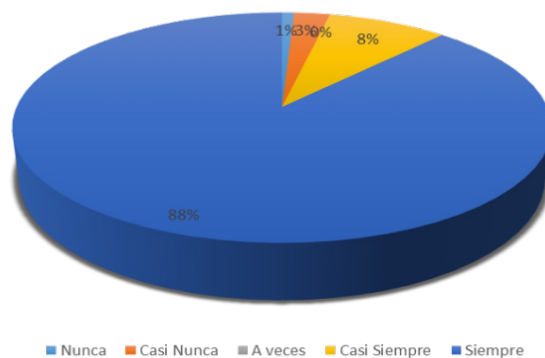


Figura 4. Existe equidad e igualdad de oportunidades

Desde los anteriores postulados, para el 96% de las empresas encuestadas los empleados cuentan con las mismas condiciones de equidad e igualdad de oportunidades convirtiendo esta actividad en parte esencial del respeto y la protección a los derechos humanos que toda empresa debe tener dentro de sus políticas.

Esta realidad observada a nivel regional, dista sobre las cifras reportadas por [22], existiendo un trato desigual en la contratación entre hombres y mujeres, según la cifras reportadas de 21.453 empleos solo el 41% son mujeres es decir 8.696, lo que refleja una desigualdad notoria en el acceso al empleo.

Asimismo, al observar la brecha salarial frente a la equidad, refleja que en promedio los hombres mensualmente devengan

\$1.230.000 mientras que las mujeres tan solo \$1.072.000 un 12,9% menos [22], indicando que la igualdad y equidad en las oportunidades laborales en Colombia, aun es un tema que debe fortalecerse para ser socialmente responsables.

La RSE define como “El compromiso de la empresa con la satisfacción de las necesidades del Medio Ambiente, de la sociedad y de los trabajadores, con una intensidad similar a la generación de valor para los propietario” [23]. Para las empresas es importante, que los empleados combinen con eficacia el trabajo, la vida personal y los compromisos familiares. En este sentido, la investigación preguntó a los gerentes sobre el crecimiento personal, la calidad de vida y los programas del talento humano implementados en las organizaciones, como se observa en la figura 5

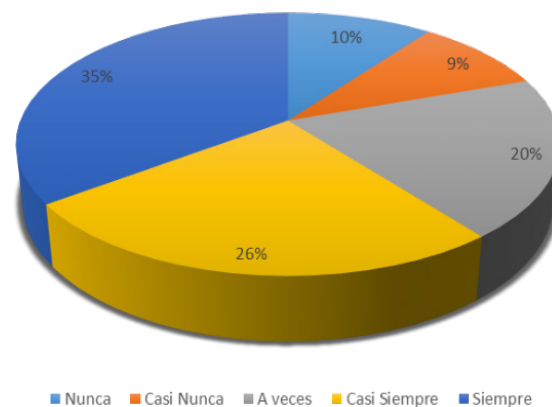


Figura 5. Se promueve entre los colaboradores a mejorar su condición de ser humano.

El crecimiento personal y el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados se evidencian como factor determinante en las empresas de servicios, ya que el 61% de las empresas encuestadas cuenta con programas de desarrollo del talento humano y un 20% esporádicamente lo aplica. Es así, como estas políticas buscan que a través del trabajo digno se aseguren mejores condiciones de calidad de vida, con lo que se retribuye a la sociedad de mejores personas contribuyendo de una manera integral en el desarrollo de las comunidades.

Análisis Estadístico de la Dimensión Derechos Humanos de la RSE de las empresas del sector servicios. Tomando en consideración los lineamientos de la norma ISO 26000 en la medición de las dimensiones de la RSE, esta identifica 7 materias primordiales que se deben considerar en toda organización como buenas prácticas de empresas responsables y que van en beneficio no solo de las organizaciones, sino también en pro de sus grupos de interés y frente a los cuales se deben centrar las acciones.

Según lo expresado por [24], “En la actualidad la generación de valor y la importancia de los resultados financieros se utilizan con el propósito de establecer el éxito de un negocio”, no obstante la gestión exitosa no debe medirse solo en aspectos financieros, dado que

la preservación de los derechos humanos genera ambientes más sanos, personas más felices y empleados más satisfechos, contribuyendo a la productividad de las empresas y la consecución de metas empresariales y personales, así lo enuncia [25]: Pareciera ser que el mundo de los valores y el mundo de los números son cuestiones inconexas. Sin embargo, existe hoy en el mundo una tendencia creciente de personas e instituciones que orientan sus políticas de inversión conforme criterios, no sólo económicos, sino también sociales, ambientales y éticos. Podríamos preguntarnos si esta incorporación de criterios “sociales” es viable. Tomando en cuenta la Responsabilidad Social Empresarial, las finanzas incorporan formalmente los aspectos sociológicos necesarios en una dirección que apunta hacia una ciencia económica más en consonancia con las realidades y tendencias sociales actuales.

Para el presente artículo, se tomó la dimensión de derechos humanos, considerando estos aspectos como fundamentales en la relación empleado y empleador, es así como, se presentan los resultados de las respuestas emitidas por los 117 directivos de las diferentes empresas del sector Servicios de la Ciudad de Ocaña objeto de estudio. El procesamiento y análisis básico de datos se realizó con la utilización del aplicativo estadístico SPSS por ser un sistema amplio y flexible de análisis estadístico y gestión de información que permitió identificar las relaciones de dependencia e interdependencia y estableciendo clasificaciones de variables y sujetos, así como inferir comportamientos y análisis de varianza (ANOVA). En la tabla I, se presentan los resultados obtenidos para determinar en qué dimensión de la RSE está el mayor compromiso social de las empresas objeto de estudio.

Tabla I. Dimensión Derechos Humanos. Fuente: Las autoras a partir del software SPSS

Derechos Humanos		
Pregunta N°	Descriptivos	
	Media	Desviación Estandar
Existen normas escritas que prohíban y sancionen prácticas discriminatorias por credo, género, edad, raza, discapacitados en los procesos de admisión y promoción interna	2.2	1.6
Establece la organización estrategias de reclutamiento que apoyan la diversidad	3.2	1.5
La empresa posee una política explícita de respeto a la privacidad de sus empleados en lo que se refiere a informaciones sensibles (incluso médicas) obtenidas y mantenidas bajo la responsabilidad del área de recursos humanos	3.4	1.8
Se tratan a todos los empleados con equidad e igualdad de oportunidades	4.8	0.64
Cuenta la organización con un programa de información y desarrollo que lleve a los colaboradores a mejorar su condición de ser humano	3.7	1.32
Media dimensión Derechos Humanos	3.5	1.02

Para ser socialmente responsable no solamente es importante proteger los recursos económicos y ambientales del contexto de la organización, esta concepción filantrópica debe trascender a otros ámbitos de la empresa y es allí donde el respeto de los derechos humanos debe convertirse en prioridad intrínseca de las buenas prácticas de RSE.

Los datos de la investigación apuntan a que las empresas de servicios están en la dirección correcta frente a este tipo de prácticas, a pesar de no contar con normas estandarizadas y escritas que prohíban y sancionen la discriminación de cualquier tipo si se están teniendo en cuenta manejando procesos incluyentes en sus procesos de admisión y promoción de su personal. Esto significa que manejan aspectos de equidad, igualdad y diversidad dentro de la organización, así como un adecuado manejo de la privacidad de la información de sus empleados.

Para comprender aspectos de derechos humanos, en las empresas del sector servicios

de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, es relevante destacar que este tipo de organizaciones representan mayormente el tejido empresarial de Colombia; convirtiéndose según [26] “en el motor generador de desarrollo económico en el país”. En este orden de ideas, la investigación estableció la RSE según el tamaño de la empresa, considerando que, según el tamaño de la organización, las políticas implementadas difieren dado que los mecanismos, recursos y esfuerzos dependen del tipo de organización e inclusive de la planeación estratégica, frente a los objetivos, metas e indicadores que cada organización se trace desde la misión y visión.

Tabla II. Estadísticos descriptivos de la Dimensión y Tamaño de la empresa

Derechos Humanos			
N	Media	Desviación típica	Error típico
93	3,2774	,98908	,10256
16	4,0875	,92367	,23092
8	4,2250	,75166	,26575
117	3,4530	1,02061	,09436

*1-10, **11-50, ***51-200 Fuente: Las autoras con el empleo del software SPSS

Como se puede apreciar en la tabla II existen valores diferentes entre las medias de las diversas dimensiones que dependen del tamaño de la empresa. Identificando que entre más grande sea la organización, se implementan mayores medidas de RSE frente a los derechos humanos. En este sentido, siendo del tejido empresarial del sector servicios principalmente las microempresas, es necesario concientizar a gerentes y administradores de la importancia de implementar medidas de RSE, las cuales están vinculadas a una mayor productividad, crecimiento y sostenibilidad en el tiempo.

Muestra de lo anteriormente dicho es expresado por [27] “Las estrategias de crecimiento empresarial determinadas desde el direccionamiento estratégico deben establecer un esquema de inclusión que busque directamente enviar un mensaje positivo; esto con el objetivo de generar una fuerza impulsora para el crecimiento empresarial”. De acuerdo a estas dinámicas observadas por las medias y el tamaño de las empresas, se hizo necesario indagar si dicha diferencia es estadísticamente significativa para lo cual se realizó un análisis de varianza (ANOVA) como se observa en la siguiente tabla. Teniendo en cuenta estas consideraciones y conceptualizando la Anova como la técnica estadística, que permite establecer diferencias para evaluar comparativamente los resultados entre grupos, este análisis permitió identificar por grupos similitudes y diferencias en implementación de la RSE dimensión derechos humanos.

Tabla III. Anova de un factor (Cantidad de empleados)

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter grupos	14,076	2	7,038	7,516	,001
Intra grupos	106,755	114	,936		
Total	120,831	116			

Derechos humanos

Fuente: Las autoras a partir del software SPSS

Como todos los valores de significancia están por debajo de Sig=0.05 se puede afirmar estadísticamente existe una variación significativa en la media de las diferentes dimensiones debida al tamaño de la empresa; ubicando en dos grupos las similitudes de la implementación RSE, las organizaciones contempladas como Mi Pymes ubicadas en el grupo donde la media es menor y un segundo grupo al cual pertenecen las pequeñas y medianas empresas con implementación de más políticas de RSE.

Sumado a esto, en el contexto de la ciudad de Ocaña, estas empresas constituyen pilar principal para el crecimiento económico regional, no obstante, al presentar dificultades en su cadena de valor, con debilidades en sus procesos administrativos, tecnológicos y capital humano; convirtiéndose esta informalidad una barrera para ser socialmente responsable.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, el tamaño de la organización y sus procesos formales contribuyen a la implementación de políticas de RSE, así como lo enuncia [28];

El Estado moderno tiene acotado en la actual lógica de desarrollo, éste puede contribuir significativamente a la internalización de prácticas de RSE a nivel empresarial, particularmente en las pymes, dado que las grandes empresas y las empresas transnacionales o bien ya se encuentran desarrollando programas con el enfoque RSE, o bien se encuentra en proceso de integrarlo en sus estrategias; no ocurre lo mismo con entidades de menor tamaño y con la sociedad civil

Se observa claramente, que el estado debe generar espacios para incentivar estas dinámicas en organizaciones de menor tamaño, dado que existen mayores barreras para este tipo de empresas, “enfoque de RSE es difícil que sea absorbido por entidades empresariales de menor tamaño, por lo que el Estado debe emplear sus esfuerzos para desarrollar instrumentos de promoción del Enfoque en pymes y, por supuesto, en las organizaciones ciudadanas” [28].

El siguiente paso consiste en identificar que medias son diferentes en cada grupo entre sí para lo cual se emplea la prueba de comparaciones múltiples Scheffé que se aprecia en la tabla IV.

Tabla IV. Comparaciones múltiples Scheffé

Derechos Humanos			
(I) Cantidad de empleados	(J) Cantidad de empleados	Diferencia de medias (I-J)	Sig.
1,00	2,00	-,81008*	,010
	3,00	-,94758*	,033
2,00	1,00	,81008*	,010
	3,00	-,13750	,948
3,00	1,00	,94758*	,033
	2,00	,13750	,948

*. La diferencia de medias es significativa al nivel 0.05.

Se puede observar como existen diferencias significativas las cuales se encuentran principalmente en las empresas con menos de 10 empleados. Es decir, las empresas de 11-50 y de 51-200 poseen menos diferencias significativas en las diferentes dimensiones.

De la misma manera que se analizó el tamaño de la empresa, la investigación estableció frente a la formación del gerente, cómo están implementando los derechos humanos en las empresas de servicios, partiendo de la premisa que los gerentes deben identificarse como personas líderes, con sentido crítico, sumando a estas habilidades la formación amplia e integral que permita interactuar con las partes interesadas, con empatía, con dominio de los temas relacionados a la RSE, para el éxito de la implementación de este modelo de

gestión.

Con referencia a lo anterior; [29] enuncian que “los gerentes son las personas que dirigen, toman decisiones y asumen la responsabilidad mayor de la empresa y sus acciones, son ellos quienes en primera medida deben conocer y comprender el alcance de la Responsabilidad Social Empresarial para poder implementarla y adoptarla como estrategia inmersa en el objeto de la empresa”.

Es así como, en la tabla V, se muestra la dimensión derechos humanos frente a la formación del gerente, encontrando que entre más nivel de estudio tiene el gerente, la empresa es más exitosa en la implementación de la RSE. Los gerentes que poseen niveles de estudio de posgrado presentan una media más alta en cuanto al cumplimiento en la implementación de estas políticas RSE derechos humanos.

Tabla V. Estadísticos descriptivos de las Dimensiones y nivel de formación del gerente

Derechos Humanos				
	N	Media	Desviación típica	Error típico
1,00	42	2,7476	,88352	,13633
2,00	18	3,8778	,64036	,15094
3,00	28	3,7214	,94804	,17916
4,00	29	3,9517	,92991	,17268
Total	117	3,4530	1,02061	,09436
1 (Bachiller/técnico) ,2 (Tecnólogo), 3 (Profesional) ,4 (Posgrado)				

Es evidente, que deben existir empleados preparados académicamente en un alto nivel de formación, constituyéndose una fortaleza para las políticas de RSE, y siendo una herramienta gerencial para promover niveles competitivos en las organizaciones.

Tabla VI. Anova de un factor (Nivel de formación del Gerente)

Derechos Humanos					
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter grupos	33,376	3	11,125	14,375	,000
Intra grupos	87,455	113	,774		
Total	120,831	116			
Fuente: Las autoras a partir del software SPSS					

Frente al nivel de formación del gerente las medias indican un factor con impacto positivo en la implementación de los derechos humanos de la RSE y esto se evidencia en la medida que el aumento de la media está directamente relacionado con el nivel de formación del gerente.

Tabla VII. Comparaciones múltiples Scheffé

Derechos Humanos			
(I) NIVEL DE FORMACION	(J) NIVEL DE FORMACION	Diferencia de medias (I-J)	Sig.
1,00	2,00	-1,13016*	,000
	3,00	-,97381*	,000
	4,00	-1,20411*	,000
2,00	1,00	1,13016*	,000
	3,00	,15635	,951
	4,00	-,07395	,994
3,00	1,00	,97381*	,000
	2,00	-,15635	,951
	4,00	-,23030	,807
4,00	1,00	1,20411*	,000
	2,00	,07395	,994
	3,00	,23030	,807

*. La diferencia de medias es significativa al nivel 0.05.

Los resultados muestran que a mayor nivel de formación profesional de los gerentes mayor es el compromiso y cumplimiento de las dimensiones de la responsabilidad social empresarial para las empresas de servicios. De acuerdo a los análisis estadísticos, se puede señalar que la gestión de RSE en las empresas depende directamente de su tamaño, lo que incide que en las pequeñas empresas las prácticas de responsabilidad social se manejen de forma intuitiva y no teniendo en cuenta una verdadera estrategia corporativa.

Así mismo, en cuanto al nivel de formación de los directivos de las empresas objeto de estudio, este incide de forma positiva en la gestión de la RSE, donde existen directivos con un mayor nivel de formación académica mayor es el compromiso y cumplimiento de las prácticas de responsabilidad de las empresas tanto en su interior como en el exterior

Conclusiones

En relación a los derechos humanos, las entidades dedicadas a la preservación y fomento de condiciones de vida dignas, ha cumplido con su tarea de concientización de los grupos sociales, al resaltar la importancia de generar espacios que favorezcan el respeto a los derechos fundamentales como factor clave del desarrollo socio-económico de las regiones. Desde esa perspectiva, las organizaciones hacen aportes significativos

a partir de su gestión, contribución y satisfacción de los derechos fundamentales para que no se haya una decadencia mayor del nivel de vida de cada persona tanto dentro como fuera de ellas.

En la actualidad, alrededor de todo el globo las grandes corporaciones que se han convertido en símbolo de desarrollo socioeconómico de las principales potencias, fomentan e influyen en el respeto de los derechos humanos, partiendo de la destinación de recursos e inversiones para la implementación de acciones y estrategias enfocadas a llevar a cabo prácticas socialmente responsables. Con respecto a los postulados expuestos en este estudio, y destacando el hecho de que las Mipymes se han convertido en el punto fuerte para el desarrollo social y económico de las regiones, deben ser las primeras en adoptar y direccionar acciones asociadas con RSE, de tal forma que logren impactar positivamente en sus grupos de influencia y posicionen al mismo tiempo su imagen empresarial, no solo desde su compromiso con la sostenibilidad ambiental, sino con la protección de los derechos humanos como elemento generador de bienestar en las distintas comunidades donde intervienen.

Por otro lado, es importante hacer alusión a la inexistencia de protocolos o políticas definidas dentro de las empresas del sector servicios, dirigidas a fortalecer las prácticas de RSE en relación a la Dimensión de

Derechos Humanos, aunque si se están implementando algunas acciones para participar de esta iniciativa. Por tal motivo, se puede afirmar que las Mipymes de Ocaña demuestran un compromiso y deseo intrínseco de mejorar las condiciones sociales de los grupos que hacen parte de su esfera de influencia, al mismo tiempo que ponen de antemano el bienestar social.

Como solución a las debilidades existentes en la adopción de prácticas socialmente responsables, surge la necesidad de implementar un modelo de gestión que permita el diseño de un plan de acción eficaz y que a la vez facilite la visualización de los impactos generados empresarialmente sobre los grupos de influencia, al tiempo que se logra sostenibilidad a largo plazo y se fortalecen las bases fundamentales de RSE al lograr sinergias entre los distintos stakeholders, los mecanismos de medición y control de las acciones propuestas, teniendo en cuenta que estas deben estar alineadas con los principios de la Responsabilidad Social Empresarial.

La RSE aplicada a las Mipymes del sector servicios está supeditada por el tamaño de la empresa, ya que para empresas medianas el cumplimiento de las dimensiones se da en mayor grado y acorde a las políticas propuestas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Mientras tanto, en micro y pequeñas empresas, la informalidad es el rasgo más característico que limitan la puesta en marcha de acciones relacionadas con la responsabilidad social y más aún, en lo que respecta a la dimensión de Derechos Humanos.

Referencias

- [1] M. Porter, *Las ventajas competitivas de las naciones*, Buenos Aires: Verga, 1991
- [2] C. Angel, *La responsabilidad de los empresarios colombianos frente al desarrollo de la sociedad*, México: Utopía Ediciones, 2006
- [3] M. Friedman, "The Social Responsibility of Business is to Increase Its Profits", *Times Magazine*, vol. 24, 1970
- [4] J. Arévalo, M. Pacheco y M. Peñaranda, *Estadísticas empresariales* Cámara de Comercio de Ocaña, Ocaña, 2010
- [5] M. Prandi, "La gestión de los derechos humanos en la empresa", Documentación social, vol. 1
- [6] E. Garriga y D. Mele, "Corporate social responsibility theories: mapping the territory", *Journal of Business Ethics*, n° 51, 2004
- [7] C. Roldán, P. Muñoz y J. González, "Universidad del Area Andina", 2014. [En línea]. Disponible en: <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/489/Responsabilidad%20social%20empresarial%20en%20el%20sector%20platanero%20del%20departamento%20de%20Risaralda.pdf?isAllowed=y&sequence=2>
- [8] L. Hoyos y L. Mejía, "Responsabilidad social empresarial de una organización", 2009. [En línea]. Disponible en: <http://docplayer.es/41244806-Responsabilidad-social-empresarial-de-una-organizacion.html>
- [9] ICONTEC, "Guía Técnica Colombiana, GTC 180", [En línea]. Disponible en: <https://tienda.icontec.org/gp-responsabilidad-social-gtc180-2008.html>
- [10] Comisión de las Comunidades Europeas (CE), "Libro verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas", 2001. [En línea]. Disponible en: https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1935/RP_eje4.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- [11] E. Freeman, "Strategic Management: A stakeholder approach", *Pitnam Publishing*, vol. 23, 1984
- [12] P. Ortiz, "Universidad Javeriana", 2009. [En línea]. Disponible en: <http://repository.javeriana.edu.co/>

- bitstream/10554/9169/1/tesis242.pdf
- [13] ISO 26000, "Descubriendo la ISO 26000", 2014. [En línea]. Disponible en: https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/sp/PUB100258_sp.pdf
- [14] J. Ruggie, "Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos", Naciones Unidas, Nueva York, 2011
- [15] Amnistía Internacional, *Principios de los derechos humanos para las empresas*, Madrid: Edai, 1998
- [16] Naciones Unidas, "Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos", 1966. [En línea]. Disponible en: <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/ccpr.aspx>
- [17] Pacto Mundial, "Principios del pacto mundial", 2015. [En línea]. Disponible en: <https://www.pactomundial.org/2015/04/principio-6/>
- [18] Fundación Sociedad y Empresa Responsable, 2019. [En línea]. Disponible en: <https://www.fundacionseres.org/BlogSeres/index.php/la-diversidad-en-la-empresa-como-palanca->
- [19] M. Verdugo, M. Genaro y M. Campo, "Report on the employment of disabled people in European Countries", *Academic Network of European Disability Experts*, vol. 43, 2009
- [20] Senado de la República, *Constitución Política de Colombia*, vol. 43, Bogotá, Legis, 2020
- [21] Fundación Karisma y Privacy International, "El derecho a la intimidad en Colombia", 2017. [En línea]. Disponible en: https://privacyinternational.org/sites/default/files/2018-04/EPU_El%20derecho%20a%20la%20intimidad%20en%20Colombia_2017.pdf
- [22] Departamento Administrativo Nacional de Estadística, *Brecha salarial de género en Colombia*, Bogotá: DANE, 2020
- [23] A. Rodríguez, "Responsabilidad Social Empresarial, calidad de vida y trabajo social", *Trabajo Social*, 2008
- [24] N. Jácome, M. Rodríguez y M. Peñaranda, *Los inductores una herramienta para la generación de valor. Una mirada holística a las pymes*, Bogotá: Ecoe Ediciones, 2021
- [25] M. Saavedra, "La responsabilidad social empresarial y las finanzas", *Cuadernos de Administración Universidad del Valle*, 2011
- [26] N. Jácome, M. Rodríguez y M. Peñaranda, *Convergencia entre los indicadores financieros*, Bogotá: Ecoe Ediciones, 2020
- [27] A. Aguilera y D. Puerto, "Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social", *Pensamiento y gestión*, n° 21, 2012
- [28] J. Vargas, "Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde la perspectiva de los consumidores", CEPAL, 2006
- [29] A. Castro, J. Hernández y E. Bedoya, "Caracterización de las dimensiones de la Responsabilidad Social Corporativa en la Empresa Hotelera Almirante Cartagena", *Saber y Ciencia*, 2016