

TRABAJO DE GRADO



PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PARA LA MEJORA DEL CONOCIMIENTO DE LA
POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA DIRECCIÓN
LOCAL DE EDUCACIÓN Y TRES COLEGIOS DISTRITALES DE LA LOCALIDAD DE
TUNJUELITO EN BOGOTÁ

ANDREA CATALINA ALFONSO LEGUIZAMÓN

HENRY ANTONIO CÁRDENAS GUTIÉRREZ

UNIVERSIDAD EAN
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE MBA
BOGOTÁ, D.C.
2020



UNIVERSIDAD EAN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MBA

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PARA LA MEJORA DEL CONOCIMIENTO DE LA
POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA DIRECCIÓN
LOCAL DE EDUCACIÓN Y TRES COLEGIOS DISTRITALES DE LA LOCALIDAD DE
TUNJUELITO EN BOGOTÁ

AUTORES:

ANDREA CATALINA ALFONSO LEGUIZAMÓN
HENRY ANTONIO CÁRDENAS GUTIÉRREZ

Trabajo presentado como requisito para optar por el título de:
Magíster en Administración de Empresas MBA

DIRECTOR:

LEIDY NATALIA ZAPATA RESTREPO

BOGOTÁ D.C., 23 DE JUNIO DE 2020

Nota de Aprobación

Director

Jurado 1

Jurado 2

DEDICATORIA

Infinitas gracias a Dios y a mi madre Ana Yanet Leguizamón Fandiño porque sin ella, sin el amor, la comprensión y el apoyo que me brindó no sólo durante el trabajo de grado sino durante la maestría, los resultados obtenidos no habrían sido los mismos.

A mi tutora de trabajo Leidy Natalia Zapata por ser una gran guía en este camino.

Catalina Alfonso

AGRADECIMIENTOS

A nuestra tutora Leidy Natalia Zapata Restrepo por acompañarnos en este importante proceso, dedicarnos su tiempo y estar siempre dispuesta ayudarnos. Gracias por compartir sus valiosos conocimientos, para llevar a cabo el desarrollo exitoso de este trabajo.

TABLA DE CONTENIDO

1. MARCO TEÓRICO	18
1.1 Responsabilidad Social Empresarial	18
1.1.2 Responsabilidad Social Empresarial y su desarrollo en la Educación	18
1.1.3 Responsabilidad social, la ISO 26000 y el capital humano.	19
1.1.4 Educación para la responsabilidad social empresarial	19
1.1.5 Modelos de gestión sostenible.	20
1.1.6 Responsabilidad social y transparencia.	23
1.1.7 La ONU (Organización de Naciones Unidas) y la responsabilidad social empresarial.	23
1.1.8 La UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) y la responsabilidad social empresarial.	24
1.1.9. La UNESCO y el programa de acción mundial de Educación para el Desarrollo Sostenible	25
1.2 Responsabilidad social empresarial aplicada en el sector de educación a nivel internacional: algunos casos de Latinoamérica	26
1.2.1 Antecedentes.	26
1.2.2 Bases legales.	28
1.2.3 Responsabilidad social en escuelas de educación primaria en Chile	30
1.2.4 La responsabilidad social universitaria en Ecuador.	30
1.2.5 Responsabilidad Social Empresarial en los colegios de nivel diversificado de la ciudad de Retalhuleu Guatemala.	31
1.2.6 El compromiso socialmente responsable de las Instituciones Educativas Públicas y privadas de Celaya, Guanajuato (México) con sus competidores.	32
1.2.7 Responsabilidad social en las escuelas primarias Bolivarianas (Venezuela).	33
1.2.8 La Responsabilidad Social Universitaria (RSU) en el Paraguay	34
1.3 Responsabilidad social empresarial aplicada en Colombia: algunos casos a nivel Nacional y Distrital	35
1.3.1 Antecedentes.	35
1.3.2 Bases legales.	36
1.3.3 Responsabilidad social empresarial y educación: un estudio sobre Fundación Mamonal en Cartagena de indias.	39
1.3.4 Gestión de la responsabilidad social universitaria. Caso: escuela de ingeniería de Antioquia –EIA.	40
1.3.5 Responsabilidad social SED -Colegios de Bogotá.	41

1.3.7 Estrategias en RSE implementadas en el Colegio CAFAM Santa Lucía.....	42
1.3.8 Estrategias en RSE implementadas en el Colegio Andrés Bello IED.....	43
1.3.9 Estrategias en RSE implementadas en el Colegio Luis Carlos Galán Sarmiento IED.....	44
1.3.10 Estrategias en RSE implementadas en el Colegio José Félix Restrepo IED.	45
2. MARCO METODOLÓGICO	47
2.1 Tipo de investigación.	47
2.2 Metodología.....	47
3. DISEÑO DEL MARCO METODOLÓGICO.....	50
3.1 Logro de los objetivos.	50
3.2 Muestra del trabajo.	58
3.2 Encuesta como método de diagnóstico.	58
4. DIAGNÓSTICO	60
4.1 Dimensión 1. Gobernanza de la organización.....	60
4.2 Dimensión 2. Derechos humanos.....	62
4.3 Dimensión 3. Prácticas Laborales.....	63
4.4 Dimensión 4. Medio Ambiente.....	66
4.5 Dimensión 5. Prácticas justas de operación.	68
4.6 Dimensión 6. Asuntos de consumidores.	70
4.7 Dimensión 7. Participación activa y desarrollo de la comunidad.	72
5. PROPUESTA DE MEJORA	76
6. PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....	79
7. CAPACITACIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL – DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORA	83
7.1 Etapa de sensibilización.....	83
7.2 Etapa de entrenamiento.....	90
7.3 Etapa de seguimiento	92
8. EVALUACIÓN DE SALIDA	95
8.1 Dimensión 1. Gobernanza de la organización.....	95
8.2. Dimensión 2. Derechos Humanos	97
8.3. Dimensión 3. Prácticas Laborales.....	98
8.4. Dimensión 4. Medio Ambiente.....	99
8.5. Dimensión 5. Prácticas justas de operación	101
8.6. Dimensión 6. Asuntos de consumidores	103
8.7. Dimensión 7. Asuntos de consumidores Participación y desarrollo de la comunidad.	104

CONCLUSIONES	107
RECOMENDACIONES	110
BIBLIOGRAFÍA	113
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Indicadores de porcentaje de participación en las sesiones	93
Tabla 2. Indicadores de efectividad a partir de las sesiones realizadas	94

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Calificaciones cuestiones dimensión Gobernanza de la Organización	61
Gráfico 2. Calificación general para la dimensión Gobernanza de la Organización	61
Gráfico 3. Calificaciones cuestiones dimensión Derechos Humanos.....	63
Gráfico 4. Calificación general para la dimensión Gobernanza de la Organización	63
Gráfico 5. Calificaciones cuestiones dimensión Prácticas Laborales	65
Gráfico 6. Calificación general para la dimensión Prácticas Laborales	65
Gráfico 7. Calificaciones cuestiones dimensión Medio Ambiente.....	67
Gráfico 8. Calificación general para la dimensión Prácticas Laborales	67
Gráfico 9. Calificaciones cuestiones dimensión Prácticas Justas de Operación	69
Gráfico 10. Calificación general para la dimensión Prácticas Justas de Operación	69
Gráfico 11. Calificaciones cuestiones dimensión Asuntos de Consumidores.....	71
Gráfico 12. Calificación general para la dimensión Asuntos de Consumidores	71
Gráfico 13. Calificaciones cuestiones dimensión Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	73
Gráfico 14. Calificación general para la dimensión Participación y Desarrollo de la Comunidad	73
Gráfico 15. Calificaciones cuestiones dimensión Gobernanza de la Organización	96
Gráfico 16. Calificación general para la dimensión Gobernanza de la Organización	96
Gráfico 17. Calificaciones cuestiones dimensión Derechos Humanos.....	97
Gráfico 18. Calificación general para la dimensión Derechos Humanos	98
Gráfico 19. Calificaciones cuestiones dimensión Prácticas Laborales	99
Gráfico 20. Calificación general para la dimensión Prácticas Laborales.....	99
Gráfico 21. Calificaciones cuestiones dimensión Medio Ambiente.....	100
Gráfico 22. Calificación general para la dimensión Medio Ambiente	101
Gráfico 23. Calificaciones cuestiones dimensión Prácticas justas de operación.....	102
Gráfico 24. Calificación general para la dimensión Prácticas Justas de Operación	102
Gráfico 25. Calificaciones cuestiones dimensión Asuntos de Consumidores.....	103
Gráfico 26. Calificación general para la dimensión Asuntos de Consumidores	104
Gráfico 27. Calificaciones cuestiones dimensión Participación y Desarrollo de la Comunidad.....	105
Gráfico 28. Calificación general para la dimensión Participación y Desarrollo de la Comunidad	105

LISTA DE DIAGRAMAS

Diagrama 1. Propuesta de intervención en la Dirección Local de Educación y en los colegios	78
Diagrama 2. Plan de acción para la implementación de la propuesta.....	81

LISTA DE IMÁGENES

Imagen 1. Sesión 1. Sensibilización para el plan de capacitación DLE	84
Imagen 2. Sesión 1. Sensibilización para el plan de capacitación Colegios	84
Imagen 3. Sesión 1. Sensibilización para el plan de capacitación.....	85
Imagen 4. Sesión 1. Sensibilización para el plan de capacitación.....	85
Imagen 5. Sesión 1. Sensibilización para el plan de capacitación.....	86
Imagen 6. Sesión 1. Sensibilización para el plan de capacitación.....	86
Imagen 7. Sesión 1. Sensibilización para el plan de capacitación.....	87
Imagen 8. Sesión 1. Sensibilización para el plan de capacitación.....	87
Imagen 9. Sesión 1. Sensibilización para el plan de capacitación.....	88
Imagen 10. Sesión 1. Sensibilización para el plan de capacitación.....	88
Imagen 11. Sesión 1. Sensibilización para el plan de capacitación.....	89
Imagen 12. Sesión 1. Sensibilización para el plan de capacitación.....	89

RESUMEN

En el presente trabajo se realiza la propuesta de intervención para la mejora del conocimiento de la política de Responsabilidad Social Empresarial en la Dirección Local de Educación de Tunjuelito y los colegios INEM Santiago Pérez IED, José María Córdoba IED y Rafael Uribe Uribe IED, mediante actividades de sensibilización, entrenamiento y seguimiento. Se selecciona la localidad de Tunjuelito, ya que es el área en donde laboran los autores y se cuenta con mayor acceso a la información. Se escogen los tres colegios oficiales anteriormente mencionados por ser los más grandes de la localidad, en cuanto a su planta física, cobertura estudiantil y además porque cuentan con una mayor cantidad de personal administrativo. También porque fueron los colegios que brindaron su apoyo para la realización de este proyecto. El aporte de este trabajo corresponde solo hasta el desarrollo teórico de las mejoras propuestas en la Dirección Local y los colegios seleccionados, dejando en el futuro el desarrollo de la idea a la libre elección de la entidad para ser realizada.

En primer lugar, se realiza la estructuración del marco teórico enfocado en tres dimensiones: aplicación de la responsabilidad social empresarial en algunos casos del sector de la educación a nivel de Latinoamérica, nacional y distrital. Se realiza el marco metodológico y se especifica su diseño, indicando el tipo de investigación, la metodología, cómo se lograrán los objetivos y la herramienta de diagnóstico, que para este caso es la encuesta. Se realiza un diagnóstico inicial para conocer la situación actual en cuanto al conocimiento de la normatividad en responsabilidad social empresarial en la DLE y Colegios. Se presenta la propuesta de mejora y se describe el plan de acción para llevarla a cabo. Se realiza el plan de capacitación para 18 funcionarios, partir de cuatro sesiones, en las que se incluyen actividades de sensibilización y entrenamiento y a partir de estas dos etapas se obtienen los indicadores de seguimiento. Por último, se realiza una evaluación de salida que demuestra la efectividad de las actividades desarrolladas. Como conclusión se obtiene que el plan de capacitación generó resultados efectivos, puesto que se logró la meta esperada de que los funcionarios conocieran la normatividad en responsabilidad social empresarial, para que, si así lo deciden, la puedan comenzar a aplicar en la prestación del servicio.

Palabras Clave: Responsabilidad social empresarial, educación, normatividad, sensibilización, entrenamiento, seguimiento

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el tema de la responsabilidad social empresarial (RSE) se discute a nivel internacional y son varias las iniciativas que se han desarrollado para promover una conducta empresarial que va más allá de la simple generación de utilidades, y que incorpora aspectos sociales y ambientales dentro de la estrategia del negocio. El concepto de RSE es frecuentemente expresado como la adopción voluntaria de responsabilidades que van más allá de las responsabilidades meramente económicas y legales de las empresas. Una empresa que es socialmente responsable maximizará los efectos positivos que tiene en la sociedad y minimizará los efectos negativos. La sociedad espera que las empresas obtengan ganancias y obedezcan las leyes, y en adición, que se comporten de cierta manera y sean conformes a las normas éticas de la sociedad. Estos comportamientos y practicas van más allá de los requisitos de las leyes, y se están expandiendo constantemente (Abreu & Badii, 2007).

La Secretaría de Educación del Distrito es una entidad creada en el año 1955 a partir del Acuerdo 26 del 23 de mayo del mismo año expedida por el Concejo de Bogotá; pertenece a la Administración Pública Distrital, la cual, encabeza la Alcaldía Mayor de Bogotá. La Secretaría es la entidad encargada de promover la Educación inicial (preescolar), básica (primaria y secundaria) y media (grados décimo y once), de acuerdo con lo establecido en el decreto 330 de 2018.

La Secretaría de Educación del Distrito se divide en tres niveles; Nivel Central (Sede principal de la entidad ubicada en la Av. El Dorado #66-63), Nivel Local DLE (19 Direcciones Locales de Educación ubicadas en las diferentes Localidades de Bogotá), Nivel Institucional (384 Colegios Oficiales con 708 sedes) Las DLE se han consolidado como la Secretaría de Educación de la localidad. Actúan como unidad de planeación, gerencian el Plan Educativo Local PEL; coordinan el sector educativo local con los demás sectores de desarrollo, son dependencia de prestación de servicios y atención al usuario y funcionan como centro de información educativa local (Secretaría de Educación del Distrito, 2020c).

La Secretaría de Educación cuenta con Resoluciones y Planes propios y se basa en Decretos y Leyes, enfocados a diferentes pilares de la responsabilidad, cumpliendo así con el pilar de Ética y Gobierno Corporativo, Medio Ambiente, y Responsabilidad con la Cadena de Valor. A lo largo de la gestión de la SED, los presentes Decretos, Resoluciones, Leyes y Planes, no han sido

socializados con los funcionarios de la Dirección Local de Educación de Tunjuelito ni los colegios de la Localidad. Por esta razón, se hace necesario realizar la propuesta de intervención para la mejora del conocimiento de la política de Responsabilidad Social Empresarial en la Dirección Local de Educación de Tunjuelito y los colegios INEM Santiago Pérez IED, José María Córdoba IED y Rafael Uribe Uribe IED, mediante actividades de sensibilización, entrenamiento y seguimiento.

Para lograr las contribuciones esperadas se aplicarán los conocimientos adquiridos en cada una de las materias vistas en la Maestría MBA. Para realizar el diagnóstico se utilizarán los conocimientos básicos de las materias de Gestión de operaciones y Aliación estratégica, y Pensamiento Estratégico y Gerencia Global. Para la etapa de sensibilización se tendrán en cuenta los temas vistos en las materias de Diseño Sostenible, Ética empresarial y Sostenibilidad, e Iniciativa y Emprendimiento Sostenible. Para la etapa de entrenamiento, aparte de las materias ya descritas, se tendrán en cuenta las asignaturas de Gestión de conocimiento, tecnología y sistemas de información, y Gestión Humana Liderazgo y Clima Organizacional. Para la etapa de seguimiento se tendrán en cuenta las materias de Habilidades de Dirección y Gestión financiera, y Desarrollo de Competencias y Modelos de Alta Gerencia. La aplicación de estas asignaturas se dará mediante los conocimientos aplicados de las distintas áreas de una empresa que asumen una visión global y estratégica de la misma, por medio de las habilidades y lo aprendido en las áreas funcionales que los gerentes precisan a la hora de dirigir una empresa: comunicación, dirección estratégica, recursos humanos, operaciones, entre otros.

En el capítulo 1, se desarrolla la construcción del marco teórico, en donde, se especifica cómo ha sido la aplicación de la normatividad en responsabilidad social empresarial en el sector de la educación así: en primer lugar, a nivel de Latinoamérica, en donde, se definen las siguientes experiencias: responsabilidad social en las escuelas de educación primaria en Chile, la responsabilidad social universitaria en Ecuador, responsabilidad social empresarial en los colegios de nivel diversificado de la ciudad de Retalhuleu (Guatemala), el compromiso socialmente responsable de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas de Celaya, Guanajuato (México) con sus competidores, Responsabilidad social en las escuelas primarias Bolivarianas (Venezuela) y la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) en el Paraguay.

En segundo lugar a nivel nacional, en donde se describen los siguientes estudios: responsabilidad social empresarial y educación: un estudio sobre Fundación Mamonal en Cartagena de Indias, y gestión de la responsabilidad social universitaria caso Escuela de Ingeniería de Antioquía EIA. En tercer lugar, se establecen los siguientes estudios a nivel distrital: responsabilidad social SED colegios de Bogotá, estrategia en responsabilidad social implementada en el colegio Andrés Bello IED, estrategia de responsabilidad social implementada en el Colegio Luis Carlos Galán Sarmiento IED, estrategia RSE implementada en el Colegio José Félix Restrepo IED. La normatividad utilizada es la siguiente:

Cuadro 1. *Normatividad según contexto*

Leyes	Ley 115 de 1994 Ley 1712 de 2014.
Norma	Norma SA (Social Accountability International) 8000 Norma SR (Social Responsibility) 10.
Decreto	Decreto 456 de 2008 Decreto 165 de 2015. Decreto 815 de 2017. Decreto 1081 de 2015, Libro 2, Parte 1, Título 1
Documento	Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA. Proyectos Ambientales Escolares (PRAE) Política Nacional de Educación Ambiental SINA Declaración universal de los derechos humanos La OIT (Organización Internacional del Trabajo El Convenio 87 de Libertad Sindical y la Protección del Derecho de Sindicación (1948) El Convenio 29 sobre el Trabajo Forzoso en 1930 El Convenio 111, de 1958, sobre la Discriminación (Empleo y Ocupación) trabajo infantil. El Convenio 138 sobre la Edad Mínima (1973) ISO (International Organization for Standardization) 26000.
Resolución	Resolución No 00242 de 2014 Resolución 1715 de 2015. Resolución No. 290 del año 2018.
Acuerdo	Acuerdo No 494 del 25 de septiembre de 2012 del Concejo de Bogotá

Fuente. Elaboración propia

En el capítulo 2, se describe el marco metodológico, en donde se indica el tipo de investigación y la metodología a desarrollar. En el capítulo 3, se realiza el diseño del marco metodológico y se da a conocer cómo se lograrán los objetivos, se describe la muestra de trabajo y se define por qué se selecciona la encuesta como método para el diagnóstico. En el capítulo 4,

se realiza el diagnóstico inicial, para lo cual, se aplica una encuesta a 18 funcionarios de la Dirección Local de Educación y de los INEM Santiago Pérez IED, José María Córdoba IED y Rafael Uribe Uribe IED, con el fin de identificar la situación actual, en cuanto al conocimiento de la normatividad en responsabilidad social empresarial. Se escogen los tres colegios anteriormente mencionados por ser los más grandes de la localidad, en cuanto a su planta física y cobertura estudiantil y también porque cuentan con una mayor cantidad de personal administrativo. La localidad tiene un total de 12 colegios Distritales. La encuesta contempla las siete orientaciones definidas por la norma ISO 26000.

En el capítulo 5, se presenta de manera gráfica la propuesta que se tiene para implementar la intervención de la mejora de la Responsabilidad Social Empresarial mediante actividades de sensibilización, entrenamiento y seguimiento. En el capítulo 6, se desarrolla un plan de acción en donde se describe el paso a paso para implementar la propuesta de mejora. En el capítulo 7, se desarrolla la intervención de la mejora del conocimiento de la política de Responsabilidad Social Empresarial mediante actividades de sensibilización, entrenamiento y seguimiento, a partir de 4 sesiones realizadas con los 18 funcionarios de la Dirección Local de Educación y los Colegios, como propuesta de mejora a la situación presentada. Por último, en el capítulo 8, se realiza una evaluación de salida, para lo cual, se realiza nuevamente la aplicación de la encuesta, con el fin de comprobar la efectividad de las sesiones desarrolladas.

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Responsabilidad Social Empresarial

1.1.2 Responsabilidad Social Empresarial y su desarrollo en la Educación

En la actualidad las IED están llamadas a reflexionar críticamente sobre su misión y accionar de manera eficiente para lograr su articulación con la sociedad a la que pertenecen, con la finalidad de desarrollar su proyecto educativo acorde a las necesidades y demandas de dicha sociedad.

La RSE en la relación escuela - sociedad, es vital a la hora de proyectar la sociedad y contribuir a su desarrollo, a partir de la formación integral de estudiantes y de la construcción e innovación de conocimiento. Actualmente, se asume la comunidad educativa, como parte de su vinculación con el entorno, en pro del bienestar de la sociedad.

La escuela es socialmente responsable cuando tiene capacidades de gestión, en la búsqueda de soluciones a las demandas de la sociedad; cuando asume una posición crítica sobre su realidad; cuando se ocupa del mejoramiento de la calidad de vida de la población; y cuando analiza críticamente sus funciones sustantivas, convirtiéndose en una institución dinámica, eficiente y accesible a los sectores sociales, particularmente al sector empresarial y estatal, conformando un sistema que estructura lo político, lo económico y lo educativo, cuya interrelación en doble vía puede permitir la integración para impulsar la competitividad sostenible de las regiones (Hernández et al., 2015).

En cuanto al aporte intelectual, es cual es establecer un diagnóstico, realizar capacitaciones y desarrollar un aplicativo que mida de manera objetiva el conocimiento de la política de Responsabilidad Social Empresarial, se busca reforzar el control de las prácticas que realiza la DLE y los colegios, con el fin de minimizar los conflictos con las comunidades en las que se opera; disminuir quejas y procesos judiciales, mejorar las relaciones con clientes, colaboradores, sindicatos, administraciones públicas y otros grupos de interés y reducir drásticamente la posibilidad de sufrir riesgos como publicidad negativa e investigaciones disciplinarias en los servicios educativos prestados.

1.1.3 Responsabilidad social, la ISO 26000 y el capital humano.

La ISO 26000, consciente de la influencia y de la importancia del capital humano dentro de las organizaciones, establece que las empresas deben propiciar el equilibrio en las actividades laborales, familiares y de ocio del capital humano.

En el ámbito laboral, se hace evidente la necesidad de establecer programas de salud y seguridad, capacitación y desarrollo; programas de motivación; calidad en el empleo y mejores condiciones laborales; estabilidad en puestos de trabajo y ayuda social a sus empleados, programas en los que prevalecen valores como la seguridad, capacitación, trabajo en equipo, reconocimientos y beneficios del trabajador favoreciendo la confianza y el sentido de pertenencia de los empleados.

Así mismo, el capital humano tiene que ser responsable en la empresa donde presta sus servicios, y conducirse con ética, tienen el deber de trabajar con diligencia y buena fe, ejerciendo los derechos y deberes que establece el Estatuto de los trabajadores. Así mismo, se les deben otorgar responsabilidades en su trabajo, alentar la comunicación con sus superiores y compartir el crecimiento y rentabilidad de la empresa.

En este sentido, la norma ISO 26000 otorga una particular importancia al capital humano que labora en la empresa, y es adecuada para medir tal percepción por el impacto que promueve en el desarrollo humano. El papel que desempeña el empleado es fundamental en las estrategias de responsabilidad social, de ahí que uno de los principios básicos que promueve la RSE sea el desarrollo de su capital humano (López et al., 2017).

El aporte intelectual consiste en que a partir de los resultados obtenidos se ayudará a que los colaboradores generen una mayor conciencia de la importancia de la Responsabilidad Social y sean conocedores de la necesidad evidente de su aplicación a los servicios prestados, contribuyendo a solucionar la falta de información respecto al tema propuesto en la entidad.

1.1.4 Educación para la responsabilidad social empresarial

Al querer educar para la responsabilidad social, la justicia y la comprensión intercultural se necesita algo más que buenas intenciones, buena voluntad y los mejores talentos intelectuales; puesto que hay lugares desde los que simplemente no se ve o no se siente la realidad que se abre a las necesidades de las personas, a reconocer aquellos a quienes les son violados sus derechos

más fundamentales, que en su mayoría se encuentran entre los llamados pobres, marginados y excluidos.

Educar para la responsabilidad social es en primer lugar una tarea ética; la ética es un aspecto material que conlleva a considerar como primera tarea garantizar la producción, la reproducción y el desarrollo de la vida humana en comunidad. Educar para la responsabilidad social es un acto político; apoderarse de la realidad es un acto político porque permite distinguir claramente el papel que desempeñan las personas y los distintos grupos sociales dentro de la sociedad, ya sea para conservar una situación de dominación o para transformarla en términos de una realidad más justa, equitativa y solidaria.

Educar para la responsabilidad social implica educar para la solidaridad y la justicia: esta es una tarea pública; la responsabilidad de la educación en cualquier sociedad recae sobre todo el conjunto de personas que la conforman, por lo que debería ser asumida de manera consciente por todas ellas, a fin de garantizar una vida mejor para la niñez, la juventud, los adultos y las personas mayores de cualquier clase social y grupo étnico (Ruiz, 2003).

El aporte intelectual consiste en contribuir a la mejora de las metas empresariales respetando los valores, los principios, la comunidad educativa, la comunidad en general, y el medio ambiente. Las prácticas que la DLE y los colegios realizarán, se verán reflejadas al adoptar criterios de RSE que reducen los riesgos derivados de comportamientos socialmente irresponsables. El empleo de prácticas de RSE indica calidad en la gestión. A la sociedad le permite contar con una entidad más humana que se preocupa por el desarrollo de las personas y comunidades cercanas, que es transparente y consciente de su impacto y trabaja por vivir en más en consonancia con su entorno.

1.1.5 Modelos de gestión sostenible.

De acuerdo con Bonilla, (2015)., la aplicación de políticas de Responsabilidad Social en las organizaciones son las que han dado origen a lo que hoy se considera como modelos de Gestión Sostenible.

- Modelo de Administración basado en la dimensión social. Este modelo enfoca su atención en garantizar las condiciones de los grupos de interés, propietarios, proveedores, empleados, clientes.

Comúnmente en la dimensión social de este modelo se busca la migración de la administración empírica hacia una administración basada en el conocimiento científico, sin embargo, en la actualidad su enfoque ha cambiado de acuerdo con la transformación de la sociedad la cual aplica el conocimiento para evolucionar al mundo, lo que genera mejora continua y creación de nuevos procesos, productos y servicios. De esta forma la sociedad es denominada la sociedad de la información y la actividad de la empresa deberá seguir el mismo lineamiento.

De acuerdo a lo anterior, este modelo busca presentar diferentes factores derivados de una serie de dimensiones como son desarrollo humano, condiciones laborales, y productividad, en este sentido, se tendrían las cualidades personales y de la calidad de vida del individuo, asociados a la dimensión desarrollo humano; el diseño organizacional, con sus diferentes componentes en cuanto a estructura, formas organizativas, definición de estrategias, procesos, comunicación, y escenarios de talento humano, asociado a la dimensión condiciones laborales; y, finalmente, los factores de producción, como son tierra, trabajo, y capital.

- Modelo de Administración Sostenible basado en la dimensión ambiental. Este modelo se basa en el cuidado del medio ambiente. Es muy común que las empresas en su operación tengan alta relación con el medio. Estos programas de mejoramiento al medio ambiente favorecen las condiciones de vida de las poblaciones vecinas y del grupo de empleados que participa en el proceso de producción.

Este modelo promueve un enfoque sostenible basado en las personas para el desarrollo de empresas. En las organizaciones y en el mundo laboral, las esferas social, económica y ambiental del desarrollo sostenible interactúan de forma inseparable. Las empresas sostenibles alinean el crecimiento empresarial y la creación de empleos productivos y de trabajo decente con objetivos de desarrollo sostenible.

El potencial para crear y desarrollar empresas sostenibles no suele aprovecharse por completo. Algunos obstáculos que se presentan al desarrollo de las empresas se encuentran factores externos sobre los que las empresas puede que no tengan control, así como factores internos relacionados con las capacidades y los conocimientos de los empresarios (Organización Internacional del Trabajo, 2014)

- Modelo de administración sostenible basado en el cliente. Este modelo se enfoca en la calidad del producto, en el cumplimiento de la normatividad que el mercado le exige, direccionando todos sus recursos a dar las condiciones de materia prima, proceso de producción y entrega al consumidor final, que el producto requiere para garantizar sus excelentes condiciones de entrega.

Desde esta perspectiva se busca conseguir la sostenibilidad organizacional a través del desarrollo de políticas de recursos humanos y servicio al cliente, estrategias y prácticas que además soporten los tres pilares del desarrollo sostenible. En cuanto a la evolución de la administración de recursos humanos, se propone que debe ser más estratégica, dando relevancia al factor humano dentro de la organización, ayudando al personal a conseguir los objetivos planteados mediante una integración entre todas las áreas de la organización, en donde se busque el éxito a través de la innovación, de la diversidad y de una buena administración ambiental.

Disminuir los dilemas éticos entre las personas dentro de la empresa, genera un cambio cultural dentro de los mismos empleados, proporcionando más valor para los clientes, es decir, si en un inicio la preocupación por el usuario y el medio ambiente no era considerada como un aspecto inmediato a atender, al observar que un ente tan grande y poderoso como es la empresa que sí se preocupa por hacer algo al respecto, su perspectiva comienza a cambiar (Madero & Zárate, 2016).

- Responsabilidad social empresarial fuentes bilaterales y multilaterales. Cuando se habla de responsabilidad social empresarial, se hace referencia a un concepto muy amplio, sin embargo, se coincide en la necesidad de promover las buenas prácticas en las organizaciones, asumiendo la responsabilidad de los impactos que genera la actividad productiva.

Si este concepto se acoge a un área específica, puede ser la clave para comprender determinados cambios en las empresas globales, regionales y locales, como actores del desarrollo económico. Es difícil pensar en la responsabilidad social empresarial sin tener en cuenta los nuevos equilibrios entre los actores globales (organismos financieros y de comercio multilaterales, empresas transnacionales, ONG's, etc), con los cambios en las estrategias de negocios, así como el sector nacional (sector privado, estado y comunidades locales).

Lo anterior implica adoptar criterios basados en el marco de la sostenibilidad y definir indicadores que permitan medir y evaluar el buen desempeño, lo que implica un periodo de aprendizaje a través de la creación de programas de intercambio de experiencias entre las organizaciones multilaterales y entre países que permitan ser evaluados con metodologías más aceptables a cada realidad (Núñez, 2003).

Las asociaciones empresariales coinciden con las organizaciones intergubernamentales en la importante premisa de que el crecimiento económico es la forma de reducir la pobreza, por lo que la empresa surge como elemento central en la estrategia para su erradicación. Por eso introducen el criterio de la responsabilidad social empresarial, al afirmar que la mejor contribución de la empresa al desarrollo se deriva en ser responsable y rentable. Es preciso encontrar soluciones creativas a problemas de las comunidades donde la empresa trabaja, operando con las organizaciones locales de la sociedad civil, los gobiernos y los financiadores multilaterales y bilaterales (Martínez & Merino, 2007).

1.1.6 Responsabilidad social y transparencia.

Los diferentes principios de responsabilidad a nivel mundial garantizan y fortalecen una estandarización de procesos, pero no necesariamente de impactos sociales, de modo que las empresas son responsables ante la ley pero no necesariamente ante la sociedad, por eso, es justamente esta situación la que está abriendo una discusión sobre la “intervención pública” que garantice que la efectividad de la responsabilidad social fortalezca la obligatoriedad en el cumplimiento de los compromisos de las empresas con su entorno social y garantice a su vez una mayor transparencia de dichos ejercicios.

La transparencia social, es concebida como un vehículo para disminuir las diferencias informativas entre empresa y grupos de interés; sin embargo, la transparencia tiene un significado que varía mucho si se ve desde la esfera pública o la esfera privada (Soto & Paz, 2017).

1.1.7 La ONU (Organización de Naciones Unidas) y la responsabilidad social empresarial.

El Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) es una iniciativa internacional que promueve implementar Diez Principios universalmente aceptados para impulsar el desarrollo sostenible en las áreas de derechos humanos y empresa, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas.

Con más de 12.500 entidades adheridas en más de 160 países, es la mayor iniciativa de responsabilidad social empresarial en el mundo. Respaldo por los CEOs de las empresas, el Pacto Mundial es un marco práctico para desarrollar, implantar y divulgar políticas y prácticas de sostenibilidad empresarial, ofreciendo una amplia gama de recursos y herramientas de gestión para ayudar a implementar modelos de negocio y desarrollo sostenible.

Los Diez Principios del Pacto Mundial derivan de declaraciones de Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medioambiente y anticorrupción y gozan de consenso universal. Estos son: las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente dentro de su ámbito de influencia.

Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno (Gómez, 2011).

1.1.8 La UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) y la responsabilidad social empresarial.

La UNESCO afirma: “La educación superior debe reforzar sus funciones de servicio a la sociedad, y más concretamente sus actividades encaminadas a erradicar la pobreza, la intolerancia, la violencia, el analfabetismo, el hambre, el deterioro del medio ambiente y las enfermedades, principalmente mediante un planteamiento interdisciplinario y transdisciplinario para estudiar y resolver los problemas y las cuestiones planteadas”.

Desde las universidades en América Latina se han constituido proyectos investigativos encaminados a recuperar el papel social desde una perspectiva de conocimiento de saberes, nuevas formas y concepciones de la sociedad, gestión responsable de los impactos educativos,

cognitivos, laborales y ambientales, y el diálogo participativo de la comunidad universitaria (personal administrativo y oficios varios, docentes y estudiantes).

La UNESCO es la única organización de las Naciones Unidas que dispone de un mandato para abarcar todos los aspectos de la educación. De hecho, se le confió la coordinación de la Agenda de Educación Mundial 2030 en el marco del Objetivo de Desarrollo Sostenible (UNESCO, 2020).

1.1.9. La UNESCO y el programa de acción mundial de Educación para el Desarrollo Sostenible

En el año 2005 se dio inicio al decenio de las naciones Unidas de la Educación para el Desarrollo Sostenible, con el objetivo de destacar el papel de la educación en dicho desarrollo. El decenio produjo ejemplos fructíferos, como por ejemplo, en la conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible Rio+20 se resolvió: promover la educación para el desarrollo sostenible e integrara dicho desarrollo de una forma más activa en la educación.

Partiendo de los logros del decenio, el programa de acción mundial busca generar y aplicar iniciativas concretas en EDS (Educación para el Desarrollo Sostenible), para lo cual se crea la hoja de ruta, en donde se comunica la adopción de decisiones del mencionado programa.

La EDS habilita a los estudiantes para tomar decisiones fundamentadas en favor de la integridad del medio ambiente, la viabilidad económica, y lograr la justicia social para las generaciones actuales y futuras respetando la diversidad cultural. Las dimensiones de la EDS son: contenido del aprendizaje, pedagogía y entornos del aprendizaje, frutos del aprendizaje y transformación social.

El programa de acción mundial tiene como objetivo: generar e intensificar iniciativas en todos los ámbitos de la educación y el aprendizaje a fin de acelerar los avances hacia el logro del desarrollo sostenible y cuenta con cinco ámbitos de acción prioritarios, (UNESCO, 2018),:

- **Ámbito de acción prioritario 1. Proponer opciones en materia de políticas.** Los Ministerios de Educación de todo el mundo deben asumir y velar porque los sistemas educativos sean conocedores de los problemas de sostenibilidad existentes. Se hace necesario que la EDS se considere un factor que contribuye a la mejora de la educación y se utilice como criterio de medición de la calidad educativa.

- **Ámbito de acción prioritario 2. Transformar los entornos de aprendizaje y formación.** Este ámbito propone la formulación de una visión y un plan para implementar la EDS en el entorno dedicado al aprendizaje y la formación. Se invita a los dirigentes institucionales a que adopten un enfoque integral de la EDS, centrado en la participación en las prácticas del desarrollo sostenible.
- **Ámbito de acción prioritario 3. Crear capacidades entre los educadores y formadores.** Se busca la integración de la EDS en la formación previa del docente y en el servicio prestado, es decir, introducir un enfoque sobre sostenibilidad en los programas de formación personal de los educadores, instructores y demás miembros de las instituciones.
- **Ámbito de acción prioritario 4. Empoderar y movilizar a los jóvenes.** Se busca brindar a los jóvenes, la posibilidad de aprovechar las ventajas que brinda el uso de tecnologías y la comunicación, incluyendo redes sociales. Se busca fomentar el aprendizaje a distancia por medios electrónicos acerca de la EDS y las plataformas en línea en donde los jóvenes compartan sus propias iniciativas sobre estilos de vida sostenibles.
- **Ámbito de acción prioritario 5. Acelerar las soluciones sostenibles en el plano local.** Se busca el fortalecimiento de las redes de partes interesadas en el plano local y la mejora de la calidad de las plataformas de aprendizaje y cooperación. Los interesados son aquellos que adopten medidas y elaboren mecanismos para responder a los desafíos de desarrollo sostenible a los que se enfrentan las comunidades.

1.2 Responsabilidad social empresarial aplicada en el sector de educación a nivel internacional: algunos casos de Latinoamérica

1.2.1 Antecedentes.

En el siglo XIX empieza a nacer la asistencia social efectuada principalmente por la Iglesia, por ejemplo, cuando las empresas realizaban donaciones a instituciones de beneficencia y obras sociales tanto religiosas como laicas. A continuación, se presentan los hechos más importantes a lo largo de la historia en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial (Montañez & Gutiérrez, 2015).:

- En los años cincuenta surge el término responsabilidad social, el cual adquirió relevancia gracias a varias tendencias económicas y sociales. En esta época se publica el libro Social

Responsibilities of the Businessman de Bowen, donde se exponen las obligaciones sociales del empresario puesto que sus decisiones inciden en la vida de los ciudadanos.

- Para los años sesenta se establece la importancia de las obligaciones de las empresas con el desarrollo humano y el crecimiento económico.
- En la década de los setenta inició la discusión teórica y se publicó el artículo de Friedman (1970) “The social responsibility of business is to increase its profits”. Aquí se hace referencia a que la única responsabilidad de la empresa es ganar tanto dinero como sea posible, propiciando un nuevo escenario de discusión y crítica, al cuestionarse lo ético tanto en las empresas como en la sociedad en general.
- En los años ochenta se comienzan a desarrollar investigaciones sobre las acciones y prácticas empresariales. Aparecieron revistas especializadas en el campo de la ética empresarial como Business and Professional Ethics Journal y Journal of Business Ethics.
- En la década de los noventa se comienza a utilizar la expresión de responsabilidad social empresarial y se evidencia una correlación entre los escándalos de directivos gubernamentales y empresariales con el surgimiento del interés por el tema. Pacto Mundial. A la par de este desarrollo conceptual, se consolidan acciones internacionales que tienen como referente el Foro Económico Mundial de Davos (Suiza) en 1999.

Una de las iniciativas más reconocidas es el Pacto Mundial (The Global Compact) 2 liderado por la ONU (Organización de las Naciones Unidas), éste se convierte en una solicitud voluntaria a las empresas para que lleven a la práctica cuatro directrices: el respeto de los Derechos Humanos, el cumplimiento de las normas laborales, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Para la década del dos mil los representantes de 189 estados firmaron en Nueva York, la Declaración del Milenio que incluyó ocho propósitos de desarrollo humano fijados y evaluados de nuevo en 2015 para marcarse otros objetivos que ahora son de desarrollo sostenible. En el año 2005, se implementó el protocolo de Kioto.

1.2.2 Bases legales.

Cuadro 2. *Bases legales del nivel internacional*

América Latina	
Tipo de Norma	Objeto
Declaración universal de los derechos humanos (10 de Diciembre de 1948).	Se reconoce la importancia que para el mantenimiento de la paz y la seguridad internacional tiene la creación de un marco jurídico de los derechos humanos (Camacho, 2015).
Organización Internacional del Trabajo	La OIT (Organización Internacional del Trabajo), calificó ocho de sus convenios como “fundamentales”. Toda norma en materia de derechos de los trabajadores debe anteponer estos derechos a los demás, porque proporcionan los instrumentos necesarios para luchar libremente por la mejora de las condiciones de trabajo individuales y colectivas (Organización Internacional del Trabajo, 2010).
Libertad sindical. El Convenio 87 de Libertad Sindical y la Protección del Derecho de Sindicación (1948)	Establece el derecho de los trabajadores y los empleadores de constituir, sin autorización previa, las organizaciones que juzguen convenientes y de afiliarse a ellas. El Convenio contiene una serie de disposiciones para garantizar el libre funcionamiento de estas organizaciones sin interferencia de las autoridades (Organización Internacional del Trabajo Digital, 2015).
Trabajo forzoso. El Convenio 29 sobre el Trabajo Forzoso en 1930	Dispone la supresión del trabajo obligatorio en todas sus formas, excluyéndose algunas obligaciones; el trabajo u oficio que se exija en virtud de una condena pronunciada por sentencia judicial y según determinadas condiciones; el trabajo que se exija en casos de fuerza mayor, y los pequeños trabajos comunales definidos en el propio Convenio (García, 2014).
Derecho de igualdad y la eliminación de la discriminación en el empleo. El Convenio 111, de 1958, sobre la Discriminación (Empleo y Ocupación)	Estipula la necesidad de implementar políticas nacionales para eliminar la discriminación basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social, tanto en el acceso al empleo como en la formación y las condiciones de trabajo, así como para promover la igualdad de oportunidades y de trato (Rossillion, 2007).
Trabajo infantil. El Convenio 138 sobre la Edad Mínima (1973)	Obliga a los Estados que lo ratifican a fijar una edad mínima para la admisión al empleo o al trabajo, y a seguir una política nacional que asegure la abolición efectiva del trabajo infantil y eleve progresivamente la edad mínima de admisión al empleo o al trabajo a un nivel que permita el pleno desarrollo físico y mental de los adolescentes (Carmona, 2016).

<p>ISO (International Organization for Standardization) 26000. La Norma internacional ISO 26000, Guía sobre responsabilidad social</p>	<p>Ofrece una guía global pertinente para las organizaciones del sector público y privado de todo tipo, basada en un consenso internacional entre expertos representantes de las principales partes interesadas, por lo que alienta la aplicación de mejores prácticas en responsabilidad social en todo el mundo (ISO, 2015).</p>
<p>Norma SA (Social Accountability International) 8000</p>	<p>Es un estándar de sistema de gestión (management system standards) es también conocidos como meta estándares en la literatura académica. Se trata de pautas que hacen referencia a la estandarización o normalización de aspectos muy diversos de la actividad empresarial. La norma se basa en los principios establecidos por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño, así como por diversas convenciones y recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), como las referente a los trabajos forzados y esclavitud, la Libertad de asociación, la Salud y seguridad en el trabajo, la edad mínima o el derecho de negociación colectiva (Heras & Arana, 2013).</p>
<p>Norma SR (Social Responsibility) 10.</p>	<p>Es un documento que indica las condiciones a seguir para implementar en las empresas las dos normas en materia de RSC. (ISO 2600 y UNE 165010). Se realiza una clasificación de los distintos tipos de requisitos. En los requisitos generales se determinan los grupos de interés y sus expectativas, se analizan los impactos y se crea un sistema que permita, medir, evaluar y controlar el desempeño de responsabilidad social de las empresas (Redondo, 2016).</p>

Fuente. Elaboración propia

A continuación se presentan algunos estudios en Latinoamérica relacionados con la Responsabilidad Social en el sector de la educación:

En cuanto a la administración de las ciudades en los países escogidos, realizando una comparación con la ciudad de Bogotá que se divide para su administración en (20) localidades, se tiene que la ciudad de Quito capital de Ecuador se encuentra dividida en 32 parroquias urbanas, las cuales se subdividen en barrios, Santiago la capital de Chile se divide en 37 comunas, la Ciudad de Guatemala capital de Guatemala se divide en 23 zonas, el Territorio del Distrito Federal capital de México se divide, para su administración en trece Municipalidades, la

Ciudad de Caracas está dividida en 22 parroquias las cuales cuentan cada una de ellas con sus respectivos barrios, la ciudad de Asunción capital de Paraguay con solo 512 mil de habitantes se encuentra dividida en 68 barrios (Cossio, 2013).

1.2.3 Responsabilidad social en escuelas de educación primaria en Chile

Se analiza el grado de presencia de prácticas que reflejan los principios esenciales de la responsabilidad social en escuelas de enseñanza básica de la Ñuble (Chile). El estudio se realizó para un total de 121 funcionarios pertenecientes a tres escuelas municipales de educación básica.

El instrumento de medición fue desarrollado bajo una metodología de auto informe para medir la responsabilidad social y se obtuvo que, cada escuela posee un Proyecto Educativo Institucional, dentro del cual se incluyen principios y valores, sin embargo, resulta frecuente que tales valores constituyen solo un conjunto de buenas intenciones o de principios organizacionalmente deseables o simplemente un intento de la Dirección por proyectar una imagen más positiva de su institución frente a los grupos de interés, aun cuando los mismos posean una escasa materialización en las decisiones, políticas y prácticas cotidianas.

“La contribución de la investigación estuvo dada en revelar y analizar las percepciones de los tres grupos de interés acerca del grado de presencia de prácticas socialmente responsables en sus instituciones, habiéndose observado en general, niveles elevados para la mayoría de las dimensiones” (Severino et al., 2018, p. 19).

De la revisión de los PEI se observó que los mismos, no definen explícitamente las responsabilidades sociales, pero se incorporan elementos como principios y valores. En este sentido se hace énfasis en que las organizaciones no solo deben ser eficaces, en términos de logros de propósitos perseguidos, sino también vivibles para sus integrantes y socialmente deseables para la comunidad en la que se encuentran, por ello resulta fundamental que la responsabilidad social ocupe en las entidades educativas un rol más activo.

1.2.4 La responsabilidad social universitaria en Ecuador.

Se utilizó la metodología del Manual de la Responsabilidad Social Universitaria desarrollado por Valleys (2009), sobre el diagnóstico de la efectividad en la relación de la universidad con la sociedad, como proceso de la mejora continua. Los procesos analizados fueron: organizacional, educativo, de conocimiento, ámbito social y comunidades, tanto a nivel local como global. “Los

resultados de la investigación permiten determinar que el tema de responsabilidad social universitaria es relativamente nuevo para las universidades Latinoamericanas. El resultado es que hay profesionales muy capacitados en áreas científicas y teóricas, pero con un limitado conocimiento de la responsabilidad social de sus acciones en el medio” (Espinoza & Guachamín, 2017, p. 23).

Las políticas, las normas y los reglamentos se gestionan eficientemente al interior de las universidades; sin embargo, al no poseer conocimientos explícitos de la responsabilidad social universitaria, no constan en sus escritos informativos, ocasionando una brecha entre los lineamientos generales con respecto a nuevos procedimientos en materia social y en responsabilidad.

“Las personas entrevistadas concuerdan en, que, en su mayoría, la formación de los alumnos está encaminada al conocimiento científico teórico, con materias regulares que no contienen aspectos fundamentales de la responsabilidad social, lo que conlleva a un desconocimiento de la gestión socialmente responsable de los estudiantes y profesores” (Espinoza & Guachamín, 2017, p. 23). No se evidenció en las entrevistas realizadas, el interés de la creación de un departamento para el manejo de los temas de responsabilidad social universitaria.

1.2.5 Responsabilidad Social Empresarial en los colegios de nivel diversificado de la ciudad de Retalhuleu Guatemala.

Se realiza una investigación de tipo descriptivo en donde se describen siete ejes de responsabilidad social empresarial los cuales son: valores y transparencia, actores internos, proveedores, clientes, medio ambiente, comunidad y estado. “El universo de la investigación se conformó por doce colegios del nivel privado en donde se encuentran: 12 rectores, 168 docentes y 2.445 alumnos, de los cuales, a partir de un muestreo de población finita se decide aplicar el estudio a 114 docentes y a 331 estudiantes” (Serrano, 2015, p. 46).

“Como conclusión de la investigación se obtuvo que los colegios privados tienden a asociar las actividades de responsabilidad social empresarial con la filantropía, ya que no poseen un plan o un programa que una los siete ejes de la RSE, sino que se llevan las distintas actividades de manera separada” (Serrano, 2015, p. 1).

Se concluyó que los encuestados cuentan con actividades de valores y transparencia, sin embargo, existe cierta discrepancia, entre las respuestas obtenidas por los docentes, ya que un porcentaje relevante asegura no conoce un código de ética, y afirman no contar con un programa de fomento de valores. Por lo que se puede concluir, que a pesar de que la opinión de los directores es afirmativa en cuanto al eje de valores y transparencia, no se llega a cumplir a cabalidad en todos los colegios de nivel de enseñanza media.

Se recomendó la implementación de actividades de responsabilidad social, integradas bajo una guía, mediante una programación anual, que abarque los siete ejes, y no efectuarlas de forma separada. Así mismo se recomendó a los centros educativos, proporcionar condiciones de desarrollo humano sostenible a sus colaboradores en general, especialmente las prestaciones mínimas de la legislación vigente en Guatemala.

1.2.6 El compromiso socialmente responsable de las Instituciones Educativas Públicas y privadas de Celaya, Guanajuato (México) con sus competidores.

El objetivo de esta investigación fue explorar la percepción de la responsabilidad social de las Instituciones Educativas de Celaya, Guanajuato, frente a su competencia. Se llevó a cabo una metodología del tipo exploratorio descriptivo aplicada a una muestra por conveniencia de 20 instituciones a través de un cuestionario basado en la norma internacional (Estándar para la Gestión de Empresas) SGE 21 desarrollada por la Organización Forética.

“La norma está estructurada por nueve áreas de gestión que establecen los requisitos que se deben cumplir para demostrar la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial” (Sánchez et al., 2018, p. 83). Las áreas descritas anteriormente son: la alta dirección, los clientes, los proveedores, las personas que integran la organización, entorno social, entorno ambiental, inversores, competencia y administración pública.

Una vez aplicado el instrumento de medición se obtuvieron los siguientes resultados: “las Instituciones educativas se preocupan por respetar los derechos de propiedad de sus competidores. La mayoría de las instituciones no realiza acciones indebidas para obtener información de las demás instituciones educativas. El 80% fomenta llegar a acuerdos para resolver diferencias con otras instituciones educativas. El 50% realizan registros de denuncias y requerimientos de sus competidores” (Sánchez et al., 2018, p. 87).

Los resultados muestran que tanto el nivel de institución educativa como el tipo de institución no influyen en el compromiso de las Instituciones educativas para ser Socialmente Responsables con sus competidores, sin embargo, algunas de las Instituciones privadas son menos responsables con sus competidores, e incluso no cumplen o no les interesa ser responsables.

1.2.7 Responsabilidad social en las escuelas primarias Bolivarianas (Venezuela).

El objetivo de la investigación consiste en identificar las modalidades de responsabilidad social en las escuelas primarias Bolivarianas del municipio Miranda, estado Zulia. El trabajo se caracterizó por ser descriptivo con un diseño no experimental, de campo, transaccional, tipificado y proyectivo, trabajado con una población de 12 directivos y 19 docentes, a quienes se les suministró un instrumento cuestionario (direccionado) contentivo de 36 ítems con escala Likert.

Se evidenciaron debilidades en el grupo de directores y docentes promotores pedagógicos para identificar las oportunidades que pueden ofrecer a la comunidad a través del establecimiento de acciones de responsabilidad social; lo cual resulta contradictorio con los planteamientos que describen que las modalidades de responsabilidad social consisten en vincular de una manera más estrecha las organizaciones con las problemáticas sociales.

De acuerdo con los resultados presentados, las modalidades de responsabilidad social tienden a ser coincidentes, por cuanto, en primer lugar, las instituciones educativas reciben más que dar este tipo de apoyo social; y en segundo lugar, los directores escolares por las características de sus funciones sociales, necesidades y requerimientos de la institución deben mantener un espíritu de gestor social, lo cual les permite alcanzar medios, recursos y herramientas para el mantenimiento de la escuela.

La conclusión del estudio hace referencia a que la identificación de las modalidades por la población de estudio, se ejecuta con mayor énfasis en el estilo de la ejecución propia, mediante acciones que promueven de manera compartida labores de autogestión para ejecutar programas de beneficio colectivo, sin el establecimiento de alianzas, ni de compromiso de otras instituciones; por lo cual, se concluye que estas acciones están asociadas a la forma en que los directivos y docentes vienen promocionando los proyectos educativos comunitarios desde la escuela, y no así a las acciones de voluntad pública o al desarrollo de una normativa ética, dentro de las instituciones escolares (Acurero, 2015).

1.2.8 La Responsabilidad Social Universitaria (RSU) en el Paraguay

El objetivo general de este estudio establece la realización de un marco teórico para la RSU en Paraguay, detectando los obstáculos y delineando las estrategias para emprender acciones orientadas a apoyar y promover la enseñanza del capital social y la ética aplicados al desarrollo del caso específico de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Asunción.

Entre las actividades previstas en el proyecto se hizo la realización de dos talleres para analizar el tema ética con respecto a cada una de las carreras que brinda la facultad de: economía, administración y contabilidad. Además, se propone la integración de un directorio activo de voluntarios universitarios, la publicación de un artículo de investigación sobre ética, desarrollo y voluntariado, la actualización de un directorio de ONG's de Asunción y municipios circunvecinos, así como de empresas socialmente responsables, el desarrollo de tres programas de voluntariado universitario y la publicación de un artículo relativo a la experiencia del voluntariado universitario.

Como conclusión del estudio se obtiene que la Responsabilidad Social Universitaria representa una instancia que pretende solidificar las bases solidarias individuales e intenta responder críticamente a la ambivalencia de valores y prioridades en los distintos estratos sociales, mediante una educación enfocada en el ser humano y sus necesidades. Algunas universidades han asumido la RSU como un proceso a través del cual la comunidad universitaria percibe y se encuentra afectada por los principales problemas sociales de su país y región, comprendiéndolos de manera académica y asumiendo esta comprensión en la construcción del saber universitario, desarrollando un perfil ético de un ciudadano comprometido con el desarrollo de su país.

La actualización del personal académico, según lo analizado en puntos anteriores, constituye una tarea pendiente, aun cuando se ha desarrollado y existe un programa de cursos, seminarios y talleres con el objetivo de que los catedráticos puedan brindar al estudiantado conocimientos acordes a los requeridos por la problemática vigente en la sociedad (Carosini & Espínola, 2007).

1.3 Responsabilidad social empresarial aplicada en Colombia: algunos casos a nivel Nacional y Distrital

1.3.1 Antecedentes.

Colombia ha puesto a la educación como la principal prioridad para mejorar la prosperidad económica y social del país y ha prometido más recursos para este sector que para cualquier otra área de política. Ya ha dado grandes pasos para ofrecer una educación incluyente y de calidad (OCDE, 2016).

Dentro del modelo socioeconómico que se ha ido perfilando en el cambio de siglo, el conocimiento ha pasado a ser el pilar fundamental para la creación de riqueza, el desarrollo sostenible, el fomento de la igualdad de oportunidades y la introducción de nuevas estructuras de participación ciudadana en la adopción de decisiones, para promover el desarrollo sostenible.

En tal sentido la responsabilidad social en los colegios es un medio para contribuir a todo ello; la responsabilidad social en los colegios implica ofertar servicios educativos y transferencia de conocimientos siguiendo principios de ética, buen gobierno, respeto al medio ambiente, compromiso social y promoción de valores ciudadanos, responsabilizándose así de las consecuencias los impactos que se derivan de sus acciones. De acuerdo con Bloom y Gundlach, (2001)., citados por Cancino, (2008)., la RSE (Responsabilidad Social Empresarial) guarda relación con la obligación que tiene una empresa con diversos grupos de interés, como los trabajadores, los clientes, las personas y los grupos a quienes puede afectar las políticas y prácticas corporativas.

Este enfoque de la RSE viene siendo desarrollado con gran amplitud en las universidades, desde donde se definen nuevas estrategias, como el establecimiento de redes, la conformación de observatorios de Responsabilidad Social Universitaria, la conformación de la red de universidades por la RSE, entre otras.

Para dar cuenta de esta realidad se presenta la siguiente definición de Responsabilidad Social Universitaria (RSU) del Ministerio de Educación de Colombia: por RSU se entiende ofertar servicios educativos y transferencia de conocimientos siguiendo principios de ética, buen gobierno, respeto al medioambiente, el compromiso social y la promoción de valores

ciudadanos, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones.

Sin embargo, todo esto no queda únicamente en este ámbito. La reflexión de las políticas educativas en responsabilidad social alcanza niveles como la Educación inicial. Esta nueva orientación presenta dentro de sus perspectivas la idea de comprender la RS como el desarrollo de competencias ciudadanas, tales como el ejercicio de derechos y deberes, y la participación transformadora de la Institución en la comunidad de la que hace parte (Magisterio, 2015).

1.3.2 Bases legales.

Con el estudio legal se busca determinar las normas y leyes vigentes que puedan influir y afectar o mejorar el funcionamiento de la empresa en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial, por esta razón es de vital importancia determinar las bases legales y saber bajo qué normativa legal se rige la SED.

El contexto jurídico de todas las empresas parte desde la constitución, la ley y los acuerdos que se tengan dependiendo de la especialización a los que vayan a ser sometidos todos y cada uno de los lineamientos de las organizaciones según su estructura productiva. En este caso se deben identificar:

- Las leyes.
- Las normativas.
- Los códigos.
- Documentos.
- Resoluciones.
- Normas técnicas que la constitución y el estado consideren necesarias

Cuadro 3. Bases legales nivel Nacional y Distrital

Nacional		Distrital	
Tipo de Norma	Objeto	Tipo de Norma	Objeto
Política Nacional de Educación Ambiental SINA. Establecida por el Ministerio del Medio Ambiente y el Ministerio de educación nacional en el año 2002	Es una política que busca proporcionar un marco conceptual y metodológico básico que oriente las acciones que en materia educativo-ambiental se adelantan en el país, tanto a nivel de educación formal como no formal e informal, buscando el fortalecimiento de los procesos participativos, la instalación de capacidades técnicas y la consolidación de la institucionalización y de la proyección de la Educación Ambiental, hacia horizontes de construcción de una cultura ética y responsable en el manejo sostenible del ambiente (Luque & Amengual, 2002).	Decreto 456 de 2008.	Por el cual se reforma el plan de gestión de ambiental del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones (Alcaldía de Bogotá, 2020)
Proyectos Ambientales Escolares (PRAE)	Los Ministerios de Educación Nacional y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial adelantan estrategias para la inclusión de la dimensión ambiental en la educación formal a partir de las políticas nacionales educativas y ambientales, y la formación de una cultura ética en el manejo del ambiente, mediante la definición y puesta en marcha de los Proyectos (Alcaldía de Bogotá, 2020).	Acuerdo No 494 del 25 de septiembre de 2012 del Concejo de Bogotá	Por medio del cual se promueve la responsabilidad social en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones (Alcaldía de Bogotá, 2020).
Ley 115 de 1994.	Plantea en su artículo 97; que los estudiantes de educación media prestarán un servicio social durante los dos últimos grados de estudio. Este servicio apoya la formación o consolidación de grupos ecológicos escolares para la resolución de problemas ambientales específicos (Ministerio de Educación de Colombia, 1994).	Resolución No 00242 de 2014.	Por la cual se adoptan los lineamientos para la formulación, del Plan Institucional de Gestión Ambiental –PIGA (Secretaría de Educación del Distrito, 2020).
Ley 1712 de 2014.	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones (Alcaldía de Bogotá, 2020).	Resolución 1715 de 2015.	Por la cual se adopta la Política de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría de Educación del Distrito (Secretaría de Educación del Distrito, 2020)

Decreto 1081 de 2015, Libro 2, Parte 1, Título 1	Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional (Alcaldía de Bogotá, 2020).	Decreto 165 de 2015.	Por el cual se reglamenta la figura de Gestor Ambiental para las Entidades Distritales (Alcaldía de Bogotá, 2020)
		Decreto 815 de 2017.	Por medio del cual se establecen los lineamientos para la formulación e implementación de los instrumentos operativos de planeación ambiental del Distrito. PACA, PAL y PIGA, y se dictan otras disposiciones (Alcaldía de Bogotá, 2020).
		Resolución No. 290 del año 2018.	Por medio de la cual se conforma la Comisión de Evaluación y se establece el procedimiento del Día de la Responsabilidad Social en el Distrito Capital para la vigencia 2018 (Alcaldía de Bogotá, 2020)
		Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA.	Es el instrumento de planeación que parte del análisis de la situación ambiental institucional, con el propósito de brindar información y argumentos necesarios para el planteamiento de acciones de gestión ambiental que garanticen primordialmente el cumplimiento de los objetivos de ecoeficiencia establecidos en el Decreto 456 de 2008, entre otras acciones ambientales que contemplen las entidades y aporten a la totalidad de los objetivos ambientales establecidos en el PIGA.

Fuente. Elaboración propia.

A continuación, se presentan algunos estudios relacionados con la responsabilidad social a nivel Nacional y Distrital. El alcance se define hasta la presentación de las teorías y prácticas aplicadas en cada una de las instituciones estudiadas.

1.3.3 Responsabilidad social empresarial y educación: un estudio sobre Fundación Mamonal en Cartagena de indias.

Para la Fundación Mamonal la definición de responsabilidad social empresarial reconoce la importancia de mejorar la calidad de vida de los individuos, lo cual puede generarse a través de la educación y, desde allí, propender por un desarrollo humano sostenible y sustentable. En el caso de Cartagena de Indias, en el sector de Mamonal, las instituciones han adoptado el mejoramiento de la calidad educativa de las comunidades de su entorno, como parte de su estrategia de RSE.

La investigación plantea una revisión bibliográfica acerca del tema de responsabilidad social empresarial y su relación con el sector de la educación en Cartagena de Indias. El proceso del rastreo bibliográfico se efectuó de forma manual y ejecutó una etapa del proceso a través de la observación directa y de entrevistas con personas responsables del programa de responsabilidad social empresarial. El proceso de reorganización del sector significó establecer un panorama amplio de la situación educativa distrital, a manera de diagnóstico. El trabajo de desarrolló en cuatro etapas:

- **Etapa de sensibilización.** Conformación del comité de calidad institucional, proceso legalización, estrategias de sensibilización a la comunidad educativa, seguimiento y difusión, etc.
- **Etapa de planeación estratégica.** Construcción de la filosofía institucional, plan de mejoramiento (plan estratégico), elaboración de indicadores de gestión y seguimiento a planes.
- **Etapa de implementación.** Documentación de, procesos, caracterización, elaboración de mapa de procesos y sistemas de medición.
- **Etapa de mejoramiento.** Auditorías internas, referenciarían competitiva, análisis y solución de problemas, buzón de sugerencias y encuesta de satisfacción.

Los resultados de la investigación fueron: La responsabilidad social Empresarial se puede entender como una estrategia que contribuye a la ejecución de políticas encaminadas a hacer del entorno empresarial un ámbito favorable para el desarrollo sostenible propiciando el equilibrio entre el desarrollo económico, el bienestar social y la sostenibilidad ambiental.

“La aplicación de la responsabilidad social empresarial en la educación implicaría fomentar la participación social, así mismo fomentar buenas prácticas de Gobierno tradicional y corporativo, invertir en nuevas tecnologías, invertir en mejorar la calidad de la educación y lograr desde esos aspectos aumentar la productividad de la economía nacional” (Cárdenas, 2015, p. 118).

1.3.4 Gestión de la responsabilidad social universitaria. Caso: escuela de ingeniería de Antioquia –EIA.

Para la Escuela de Ingeniería de Antioquia la responsabilidad social empresarial se define en cuanto a que la educación superior debe evaluarse en función de la adecuación entre lo que espera la sociedad y lo que hacen las instituciones. Esto requiere normas éticas, imparcialidad política, capacidad crítica y articulación con los problemas de la sociedad formulando objetivos a largo plazo que comprendan el respeto de las culturas y la protección del medio ambiente.

En la realización del diagnóstico se busca evaluar en la comunidad académica la percepción que se tiene sobre algunos elementos que componen la RSE, a partir de una encuesta considerada principal, para posteriormente construir, el concepto de RSU (Responsabilidad Social Universitaria).

Como parte del diagnóstico se revisa qué hace internamente la EIA como RS y qué hacen algunas universidades colombianas que tienen los mismos programas académicos que la EIA, escogidas de acuerdo con los resultados de las pruebas de calidad ECAES y así confrontar el estado de la EIA ante la RS, a partir de información secundaria. Se realiza una investigación descriptiva en donde la muestra fueron profesores, estudiantes y el personal administrativo.

“De los resultados que se obtuvieron se concluye que la percepción de los empleados sobre Responsabilidad Social Empresarial es la más favorable, los profesores son más críticos al evaluar la gestión y se tiene una apreciación desfavorable en cuanto a la relación con la comunidad. Los estudiantes tienen una visión favorable de los valores” (Hernández & Saldarriaga, 2009, p. 241).

En las respuestas de empleados y directivos se evidencia la necesidad de incorporar a la gestión de la EIA elementos que fortalezcan la calidad de vida laboral y de la comunidad académica. Contar con una herramienta que permita a las universidades o IES llevar a la práctica lo que se predica y evaluar el efecto de su gestión en la transformación social y el desarrollo, donde la RS es factor clave, facilitará el retorno de la universidad a su papel protagónico en la construcción de la confianza que requiere Colombia en las regiones y en su gente.

1.3.5 Responsabilidad social SED -Colegios de Bogotá.

El 22 de marzo el mundo conmemora el ‘Día del agua’. Estudiantes del Distrito se suman y dan ejemplo. Colegios oficiales de Bogotá se unen a esta celebración mundial con acciones pedagógicas permanentes para la sensibilización y reflexión del uso racional del agua y protección de los sistemas hídricos, el manejo adecuado de residuos sólidos y el reconocimiento de los territorios ambientales propios de la ciudad, entre otras actividades.

En esta fecha, la educación pública de Bogotá reitera su compromiso de formar mejores ciudadanos, ambientalmente responsables en el respeto por otras formas de vida; “por ello, promueve iniciativas en educación ambiental, lideradas por maestros y estudiantes, a través de los Proyectos Ambientales Escolares (PRAE), y fortalece escenarios de participación como la Red Juvenil Ambiental (RJA), el Servicio Social Ambiental y los Comités Ambientales Escolares (CAE)” (Secretaría de Educación del Distrito, 2020, p. 1).

Desde estas iniciativas ambientales, estudiantes y maestros desarrollan acciones dentro y fuera del aula, con prácticas positivas para mejorar las condiciones ambientales en sus hogares, el barrio y la ciudad, enfocadas hacia el cuidado de los recursos hídricos, ecosistemas y todas las expresiones de vida de nuestro territorio.

Estas acciones de corresponsabilidad ambiental comienzan a temprana edad, desde primera infancia y básica primaria, en los colegios públicos de Bogotá; por ello, una de las estrategias para lograrlo ha sido el programa: ‘Guaque y los amigos del Agua’, que a través de cartillas didácticas, creadas entre las Secretarías de Educación y Hábitat; permiten en los más pequeños, el reconocimiento de las fuentes hídricas y sus deberes, derechos con relación al agua, de la mano de ‘Guaque’, (nombre muisca del frailejón) y otros personajes (Secretaría de Educación del Distrito, 2020b).

Los colegios que se han seleccionado para ejemplificar los casos de aplicación de prácticas en responsabilidad social empresarial son: Colegio CAFAM Santa Lucía, Colegio Andrés Bello IED, Colegio Luis Carlos Galán Sarmiento y Colegio José Félix Restrepo IED.

1.3.7 Estrategias en RSE implementadas en el Colegio CAFAM Santa Lucía.

El Colegio Santa Lucía (I.E.D) es un Colegio administrado por Cafam; se encuentra ubicado al sur oriente de la ciudad de Bogotá, en la localidad 18 Rafael Uribe Uribe, Barrio El Pesebre. Su población actual es de 1.504 estudiantes clasificados en los estratos uno y dos de los sectores como Lomas, Diana Turbay, Resurrección, Tres esquinas, Quiroga y demás aledaños (Ministerio de Educación de Colombia, 2020).

Las estrategias implementadas en el colegio son:

- **Liderazgo en responsabilidad social.** Teniendo en cuenta la reflexión en responsabilidad social, el Colegio estructuró el Programa de liderazgo en responsabilidad social a partir de los Estándares en competencias ciudadanas.

A partir del modelo de RSE de Wood, se propone una secuencia metodológica para involucrar el deterioro ambiental en un modelo de la responsabilidad social empresarial. Así, para lograr este enfoque de liderazgo en responsabilidad social en los estudiantes, se promueven aspectos como:

- a) Fortalecer la convicción de los líderes, haciendo que en todas sus acciones se evidencien procesos de cambio.
- b) Promover una cultura de rendición de cuentas permanente, para determinar el avance del compromiso con el cambio.
- c) Comprometer a todas las personas, reconociendo la importancia de aportar, entre otros, al desarrollo de la comunidad y el medio ambiente.

Se entiende que la responsabilidad personal es el primer paso, pues cada uno debe reflejar con sus actos personales que puede incidir en un compromiso de responsabilidad social, en la construcción de ambientes armónicos, sostenibles e incluyentes. Algunas alianzas para el desarrollo de la responsabilidad social son:

- **Fundación universitaria Cafam: Alfabetización tecnológica y fomento del emprendimiento.** La Fundación Universitaria Cafam ha sido una de las promotoras de la

responsabilidad social con la comunidad externa, implementado programas de extensión gratuitos para la población adulta durante los sábados. “Este convenio se viene desarrollando desde el año 2003 y ha beneficiado a más de 500 personas con dos de sus programas más exitosos, que promueven la cooperación y el desarrollo social de la comunidad” (Magisterio, 2015, p. 1).

- **Programa “Tocar y luchar”**. Con la llegada en el año 2014 del programa “Tocar y luchar, Cafam-Colombia”, liderado por Cafam, se ha complementado la formación integral de niños y jóvenes que, de forma gratuita, exploran su talento artístico en una jornada extracurricular permanente.

Las acciones que se mencionaron anteriormente vienen incidiendo en el mejoramiento del clima escolar, laboral y familiar. Se afirma que la educación y la responsabilidad social pueden llegar a convertirse en un proceso multidireccional que beneficia a todos los actores de la institución; las estrategias implementadas en este sentido son un desafío positivo para aportar en el mejoramiento de las condiciones de las comunidades marginales.

La educación está llamada a transformar la visión de la RSE, de una bien planeada estrategia empresarial, a una nueva dimensión (Magisterio, 2015). Este caso se puede relacionar con los colegios de Guanajuato que muestran que tanto el nivel de institución educativa como el tipo de institución no influyen en el compromiso de las Instituciones educativas para ser Socialmente Responsables con sus competidores.

1.3.8 Estrategias en RSE implementadas en el Colegio Andrés Bello IED.

Colegio Andrés Bello (IED) está ubicado en la localidad de puente Aranda con 2.630 estudiantes en sus jornadas mañana, tarde nocturna y única, reconocida por brindar a la comunidad una educación de calidad, resultado de su compromiso con la formación de individuos competentes, conscientes de su papel, autónomo y activo, que generan su propio bienestar, el de la comunidad y el del entorno para la transformación de la sociedad (Ministerio de Educación de Colombia, 2020).

Con el proyecto caracoles y lombrices: el secreto para hacer del mundo un lugar más pacífico enseñan a niñas y niños a vivir en armonía consigo mismos y el mundo que los rodea. GEA es un proyecto interdisciplinario que tiene cuatro líneas de investigación: la helicultura (cría de caracoles), la lombricultura, la lectoescritura y la granja escolar.

Cada una de las docentes lidera una de estas líneas y se trabajan en el aula desde diferentes áreas del conocimiento: matemáticas, ciencias naturales, sociales, ética y artes. Además, han podido ligar este proyecto al currículo, y eso ha hecho más divertido el aprendizaje de los pequeños, explica la profesora Olga Lucía Briceño, docente de cuarto de primaria quien, junto a sus estudiantes, tienen a su cargo la helicultura.

“Desde que se empezó, se ha notado el cambio en el comportamiento de los niños. No solo disminuyeron los problemas de convivencia, sino también se fortalecieron en valores como la responsabilidad, tolerancia, identidad, respeto por el derecho a la vida y los derechos de los demás que, los ha convertido en mejores seres humanos” (Secretaría de Educación del Distrito, 2020, p.1).

Es por esta apuesta a la formación de ciudadanas y ciudadanos empoderados y con conciencia, que La Granja Escolar Andresista está anclada al proyecto de Educación para la Ciudadanía y la Convivencia, una de las estrategias más innovadoras de la educación pública de Bogotá durante los últimos cuatro años, aplaudida por organismos internacionales como la Unesco y el Pnud, y que para los estudiantes del colegio Andrés Bello ha significado una nueva forma de aprender a relacionarse consigo mismos y su entorno. Reducir, reciclar y reutilizar: las claves para un planeta más verde (Secretaría de Educación del Distrito, 2020).

Este caso está relacionado con la metodología de RSE en Guatemala donde se recomienda a los centros educativos, proporcionar condiciones de desarrollo humano sostenible a sus colaboradores y a la sociedad, cumpliendo con la legislación vigente.

1.3.9 Estrategias en RSE implementadas en el Colegio Luis Carlos Galán Sarmiento IED.

Luis Carlos Galán Sarmiento (IED) está ubicado en la localidad de Puente Aranda, en el barrio Jazmín, cuenta con dos sedes y jornadas mañana, tarde y extendida con 1.570 estudiantes, en los estratos dos y tres, académico, mixto, enfoque pedagógico orientado a la formación de un estudiante como ser humano integral (Ministerio de Educación de Colombia, 2020).

‘GAIA’ busca generar en la escuela espacios que inviten a la reflexión y que desarrollen en las niñas, niños y jóvenes, actitudes, conocimientos y acciones que les permitan actuar de forma sostenible y responsable frente al cuidado del ambiente. Del resultado de estos procesos y

acompañamiento pedagógico, surgen iniciativas como ‘GAIA’ que le apuestan a generar un cambio en la conciencia y en la forma en que se hacen las cosas.

“Todos los días, alguno de los 1.500 estudiantes del Luis Carlos Galán Sarmiento, visitan un pequeño pulmón verde para cuidar, aprender, mitigar y participar. A esto se suma el trabajo constante con los vecinos que han encontrado en este espacio, un punto más de encuentro” (Secretaría de Educación del Distrito, 2017, p. 1).

La huerta escolar, no es lo único que esta inquieta comunidad educativa hace para proteger al planeta tierra. Una estación climatológica para monitorear los cambios en la atmósfera, continuas campañas de reciclaje, y una pantalla verde donde los más pequeños cultivan fresas y yerbas medicinales, son otras de las acciones que hacen del Luis Carlos Galán Sarmiento, un colegio comprometido con el cuidado del ambiente y que hoy quieren un dejar un mensaje (Secretaría de Educación del Distrito, 2017).

Este caso se puede relacionar con los colegios de Guanajuato que muestran que tanto el nivel de institución educativa como el tipo de institución no influyen en el compromiso de las Instituciones educativas para ser Socialmente Responsables con sus competidores

1.3.10 Estrategias en RSE implementadas en el Colegio José Félix Restrepo IED.

José Félix Restrepo (IED) se encuentra ubicado en la localidad de San Cristóbal Barrio el Velódromo y cuenta con 2.420 estudiantes en sus tres jornadas mañana, tarde y noche. Es un Colegio mixto de carácter académico en sus grados de primaria, bachillerato y media, con programas para Jóvenes en extraedad y adultos (Ministerio de Educación de Colombia, 2020).

El colegio San Cristóbal lidera una cruzada para salvar uno de los más contaminados cuerpos de agua que recorren la capital. Así surgió su proyecto ‘Ecologismo Colectivo Ambiental’, con el que niñas, niños y jóvenes se comprometieron a salvar y proteger la ronda del río Fucha. Una tarea aparentemente pequeña, pero que ha logrado cambiarles la cara a varios barrios, unir a sus comunidades y recibir premios y reconocimientos en los ámbitos nacional e internacional. Hoy, luego de más de cuatro años de trabajo, no se sacan más de dos bolsas. Eso para los maestros ha sido un logro gigante porque quiere decir que la gente ya se ha concientizado y evita botar basura al río o sacarla en los días que no corresponde, comenta Hammes.

Si se quiere un cambio real, se debe entender que esta es la generación que debe actuar “¿Si uno puede ayudar, por qué no hacerlo?, comenta Rafael Riaño, un exalumno que gracias a todo este proceso que vivió en su colegio, José Félix Restrepo, hoy es un ciudadano convencido de que vale la pena trabajar juntos para hacer de este, un hogar, un lugar mejor para todos” (Palabra Maestra, 2016, p. 1) Los reconocimientos llenan de orgullo a la comunidad educativa y de más ganas de seguir adelante porque se ve cómo lo que era un lugar lleno de basura, ahora está inundado de buena energía, de huertas con plantas medicinales a las que los vecinos pueden acudir, y de mucho respeto por la naturaleza y esa es la razón de ser de este trabajo, comenta Lina María Pedraza, fundadora, junto con su esposo Hamid Martínez, de Casa Nativa, el principal aliado del colegio José Félix Restrepo y el ‘segundo hogar’ de quienes terminan su servicio social y deciden seguir vinculados a su compromiso de proteger el medio ambiente (Palabra Maestra, 2016).

Este proyecto se relaciona con el caso de estudio de la RSE en escuelas de Chile en donde los valores constituyen solo un conjunto de buenas intenciones o de principios organizacionalmente deseables o simplemente un intento de la Dirección por proyectar una imagen más positiva de su institución frente a los grupos de interés.

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Tipo de investigación.

Para el desarrollo del presente trabajo se utilizará una investigación cualitativa y descriptiva. En la investigación cualitativa se asume que el conocimiento es una creación que se comparte por medio de la interacción entre el investigador y el investigado, lo que hace necesario sumergirse en la realidad, objeto de análisis, para poder comprenderla tanto en su lógica interna como en su especificidad. La subjetividad y la intersubjetividad se conciben, como los medios e instrumentos por excelencia para conocer las realidades (Sandoval, 2011).

El método a utilizar es la teoría fundamentada, que utiliza una serie de procedimientos, que a través de la inducción, genera una teoría explicativa de un determinado fenómeno estudiado, así las cosas, los conceptos y las relaciones entre los datos se producen y se examinan continuamente hasta la finalización del estudio (Cuñat, 2007).

Por su parte en la investigación descriptiva se clasifican una serie de cuestiones, conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, de describirlas. Estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno.

Los estudios descriptivos pueden ofrecer también la posibilidad de hacer predicciones incipientes, aunque sean rudimentarias. El objetivo fundamental de las encuestas de predicción no es describir ni explicar una situación actual, sino hacer una estimación de algún estado de cosas en el futuro (Cazau, 2014).

2.2 Metodología.

Para desarrollar la investigación cualitativa y descriptiva se utilizará la siguiente metodología:

- **Planteamiento del problema de investigación.** Una vez concebida la idea del estudio, los investigadores deben familiarizarse con el tema en cuestión. Aunque el enfoque cualitativo es inductivo, se necesita conocer con mayor profundidad el terreno que se está pisando. Junto con el planteamiento del problema, se deben describir los objetivos de investigación, la justificación y la viabilidad del proyecto de responsabilidad social (Hernández et al., 2014). Los anteriores aspectos fueron desarrollados en el anteproyecto del trabajo de grado.

- **Revisión de la literatura.** Se lleva a cabo una revisión de la literatura en responsabilidad social para enfatizar en la perspectiva teórica. “La literatura es útil para detectar conceptos claves e ideas sobre métodos de recolección de datos y análisis, así como entender mejor los resultados, evaluar las categorías relevantes y profundizar en las interpretaciones” (Hernández et al., 2014, p. 365).
- **Supuesto.** Son tentativas que buscan explicar un fenómeno a estudiar. Esta conjetura se basa en una relación que guía la investigación, la cual debe ser mantenida o refutada a partir del análisis de los resultados (Malegarie & Fernández, 2016). Para el presente trabajo la hipótesis formulada es: En la Secretaría de Educación del Distrito, específicamente en la Dirección Local de Educación de Tunjuelito y en tres colegios oficiales de la misma localidad, existen normas y reglamentos de responsabilidad social empresarial internas y externas, pero estos no son conocidos por los funcionarios y por este mismo motivo no son aplicados a la hora de la prestación del servicio. Lo anterior se da, porque no se cuenta con el debido proceso de capacitación y divulgación.
- **Muestreo de la investigación cualitativa y descriptiva.** En la indagación cualitativa el tamaño de muestra no se fija a priori. Aunque diversos autores recomiendan ciertos tamaños mínimos de muestras, para diversos estudios cualitativos no hay parámetros definidos ni precisos. La decisión del número de casos que conformen la muestra es del investigador (Hernández et al., 2014). Para este trabajo se realizará una muestra por conveniencia, la cual, está formada por los casos o personas disponibles a los cuales se tienen acceso para indagar en el tema de responsabilidad social.
- **Recolección y análisis de los datos.** Para el enfoque cualitativo, se busca obtener datos de personas, seres vivos, comunidades, situaciones o procesos en profundidad. Los datos que interesan son conceptos, percepciones, experiencias y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes dentro del marco de la responsabilidad social en la SED. Se recolectan datos con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento (Hernández et al., 2014).

Se utilizará la técnica de la encuesta que maneja un conjunto de procedimientos de investigación mediante los cuales se recogen y analizan datos de una muestra de casos representativa de un universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características (Casas et al., 2003). La interpretación de los datos

puede diferir de la que podrían realizar otros investigadores, lo cual no significa que una interpretación sea mejor que otra, sino que cada uno posee su propia perspectiva.

- **Reporte de los resultados.** “Los reportes de resultados del proceso cualitativo comparten diversas características con los reportes cuantitativos: mismos tipos (tesis, informes técnicos, artículos, capítulos de libros, afiches, etc.) y contextos (académico y no académico), exigencias de extensión y propósito (responder al planteamiento del problema)” (Hernández et al., 2014, p. 510). Se entregará un análisis de las encuestas realizadas de responsabilidad social a partir de la construcción de gráficos y tendencias relevantes.

3. DISEÑO DEL MARCO METODOLÓGICO.

En el marco metodológico se realiza la explicación de los mecanismos a utilizar para el análisis de la problemática presentada en la Dirección Local de Educación de Tunjuelito y los colegios oficiales, en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial, para lo cual se describe la forma en la cual se van a lograr los objetivos, se especifica la muestra de trabajo y se indica que la herramienta a utilizar será la encuesta, en donde se explica la metodología de aplicación de esta.

3.1 Logro de los objetivos.

A continuación se describe cada uno de los objetivos propuestos para el presente trabajo y se especifica cómo se logrará cada uno

- **Objetivo específico 1. Realizar el diagnóstico de la situación actual de los colaboradores de la Dirección Local de Educación de Tunjuelito en cuanto al conocimiento de Responsabilidad Social Empresarial de la Entidad.**

Se realizará una encuesta a cada uno de los doce funcionarios de la Dirección Local de Educación de Tunjuelito y a dos funcionarios de los colegios: INEM Santiago Pérez IED, Rafael Uribe Uribe IED Y José María Córdoba IED. La encuesta estará basada en los siete aspectos fundamentales de responsabilidad social de la norma ISO 26000. A partir de los datos obtenidos se analizarán los resultados.

La encuesta estará diseñada de la siguiente manera: tendrá siete dimensiones, así: la primera dimensión es Gobernanza de la Organización “El liderazgo es clave para una gobernanza de la organización eficaz. Esto es cierto, no sólo para la toma de decisiones, sino también para motivar a los empleados a que practiquen la responsabilidad social y para integrarla a través de la cultura de la organización” (ISO, 2015, p. 22).

La segunda dimensión a trabajar es derechos humanos “Los Estados tienen el deber y responsabilidad de respetar, proteger, cumplir y hacer realidad los derechos humanos. Una organización tiene la responsabilidad de respetar los derechos humanos, incluso dentro de su esfera de influencia” (ISO, 2015, p. 23).

Como tercera dimensión se ha contemplado las prácticas laborales “Las prácticas laborales tienen un mayor impacto sobre el respeto al principio de legalidad y en el sentido de la justicia

presente en la sociedad: las prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz” (ISO, 2015, p. 34).

La cuarta dimensión que se ha considerado es: medio ambiente “La responsabilidad ambiental es una condición previa para la supervivencia y la prosperidad de los seres humanos. Por ello, es un aspecto importante de la responsabilidad social. Los temas ambientales están estrechamente relacionados con otras materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social” (ISO, 2015, p. 41).

La quinta dimensión que se trabaja es prácticas justas de operación “En el área de la responsabilidad social, las prácticas justas de operación se refieren a la manera en que una organización utiliza su relación con otras organizaciones para promover resultados positivos” (ISO, 2015, p. 48).

Como sexta dimensión se ha considerado asuntos de consumidores “Los asuntos de consumidores relativos a la responsabilidad social están relacionados, con las prácticas justas de marketing, la protección de la salud y la seguridad, el consumo sostenible, la resolución de controversias y la compensación, la protección de la privacidad y de los datos, el acceso a productos y servicios esenciales, el tratamiento de las necesidades de los consumidores vulnerables y desfavorecidos y la educación, entre otros temas” (ISO, 2015, p. 52).

La última dimensión que se considera es participación activa y desarrollo de la comunidad “La contribución de una organización al desarrollo de la comunidad, puede ayudar a promover niveles más elevados de bienestar dentro de la comunidad. De forma general, ese desarrollo, se entiende como la mejora de la calidad de vida de una población” (ISO, 2015, p. 61).

Cada una de estas siete dimensiones contendrá una serie de preguntas, las cuales serán aplicadas a los funcionarios de la Dirección Local de Educación de Tunjuelito y de los Colegios INEM Santiago Pérez IED, José María Córdoba IED y Rafael Uribe Uribe IED.

Una vez aplicadas estas encuestas, se tabularán los resultados y se obtendrá un primer diagnóstico, es decir una primera visión general, para conocer si la hipótesis establecida es verdadera y proceder de esta manera con el plan de capacitación.

Se decide utilizar como base de trabajo la norma ISO 26000 porque esta Norma Internacional brinda una orientación sobre los principios que rigen la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social.

Esta Norma puede ser de utilidad para todo tipo de organizaciones del sector privado, público y sin fines de lucro, con independencia de que sean grandes o pequeñas y estén operando en países desarrollados o en países en desarrollo, por lo cual su aplicabilidad resulta sencilla y aborda todos los aspectos necesarios para evaluar las prácticas de responsabilidad social en las dependencias antes mencionadas.

- **Objetivo específico 2. Construir un marco teórico (conceptual) sobre formación en responsabilidad social empresarial que sirva de referencia a la elaboración de la propuesta de mejora en la Dirección Local de Educación y colegios oficiales.**

Se realizará una revisión de la documentación de fuentes terciarias (libros, artículos, papers, enciclopedias), en el tema de responsabilidad social empresarial.

Inicialmente se consultarán las bases de datos relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial en Latinoamérica, en donde se describirán ejemplos de la implementación de esta temática en diferentes institutos educativos de varios países. Es importante conocer como en otros países están desarrollando las prácticas de responsabilidad social empresarial y analizar los resultados que se han obtenido.

Seguidamente, se consulta la temática de responsabilidad social empresarial aplicada al sector de la educación en algunos casos a nivel Nacional y se darán ejemplos de diferentes instituciones educativas en donde han sido aplicadas estas prácticas, analizando los resultados positivos o negativos que se han obtenido.

Por último, se describe cómo se han implementado las prácticas de responsabilidad social empresarial a nivel Distrital, nuevamente evidenciando como estas han sido aplicadas en las diferentes instituciones de Bogotá y qué resultados se han obtenido, haciendo una comparación del nivel Distrital en relación a las prácticas de Latinoamérica.

Adicionalmente se tratarán otros temas como: responsabilidad social empresarial y su desarrollo en la educación, responsabilidad social, la ISO 26000 y el capital humano, educación para la responsabilidad social empresarial, modelos de gestión sostenible, responsabilidad social y transparencia, la ONU y la responsabilidad social empresarial, la UNESCO la responsabilidad social empresarial, antecedentes y bases legales.

Los anteriores temas se tratan a modo de generar un completo marco teórico, ya que el mismo, busca dar sentido a los hechos o fenómenos y orientar la organización de los mismos. Lo que es un hecho en una teoría puede no ser el mismo “hecho” en otra teoría.

El marco teórico cumple, además, la función de ser eje integrador de todo el proceso de investigación. Sin el marco teórico no tiene sentido el problema ni se puede elaborar un diseño metodológico con el cual probar las hipótesis (Daros, 2002).

Las fuentes a consultar son terciarias, ya que, son guías físicas o virtuales que contienen información sobre las fuentes secundarias. Forman parte de la colección de referencia de la biblioteca. Facilitan el control y el acceso a toda gama de repertorios, como las guías de obras de referencia o a un solo tipo, como las bibliografías (Vargas & Silvestrini, 2008).

- **Objetivo específico 3. Diseñar una propuesta para la optimización (mejora) del conocimiento en la normatividad de Responsabilidad Social Empresarial en la Dirección Local de Educación de Tunjuelito y colegios oficiales.**

Por medio de una representación de diagrama, se diseñará la propuesta de intervención en la Dirección Local de Educación y en los colegios. Este esquema contendrá cada una de las etapas que se desarrollarán como parte de la propuesta de implementación de la responsabilidad social empresarial.

Cada una de las etapas se representa de manera genérica, puesto que, más adelante en el plan de acción se especifican de manera detallada las actividades a realizar y los tiempos en cada una de ellas. Este diagrama sirve para representar gráficamente las relaciones entre las distintas etapas que se trabajarán en esta investigación representadas en un único conjunto. También sirve para representar la manera en cómo se va a dar la solución del problema planteado inicialmente en cuanto al conocimiento de la normatividad en responsabilidad social empresarial.

Utilizando este tipo de representación, se minimiza la cantidad de texto a presentar y se sustituye por representaciones geométricas, empleando colores para diferenciar cada una de las etapas y así poder entender cada una de ellas de una manera más sencilla.

Para elaborar el diagrama se seguirán los pasos que se presentan a continuación:

1. Identificar las características y los atributos del tema que se va a graficar
2. Escribir un título o concepto del tema que se va a definir
3. Escribir las definiciones textuales en las figuras
4. Ubicar las representaciones geométricas en el orden en que se va a presentar la propuesta
5. Relacionar las etapas por medio de flechas.

Al realizar esta representación se busca que el lector reconozca rápidamente la información visual. Su propósito es facilitar la comprensión de, por ejemplo, un concepto y las relaciones con sus componentes, de la resolución de un problema, de las relaciones entre las diferentes partes o elementos de un conjunto o sistema (Centro de Investigaciones y Servicios Educativos CISE, 2018).

- **Objetivo específico 4. Elaborar un plan de acción para la implementación de la propuesta diseñada en la Dirección Local de Educación y colegios oficiales.**

Una vez definidas las etapas en el diseño de la propuesta se establecerán las actividades a desarrollar en cada una de ellas y los tiempos necesarios para ejecutarlas en la Dirección Local de Educación y en los colegios de Tunjuelito. Nuevamente se realiza mediante un diagrama para facilitar la comprensión del desarrollo del plan de acción y se incluye una matriz de gestión.

Un plan de acción funciona como una hoja de ruta que establece la manera en que se organizará, orientará e implementará el conjunto de actividades necesarias para la consecución de los objetivos y estrategias, permitiendo a los participantes orientar sus acciones para cumplir con los compromisos establecidos.

Para elaborar el plan de acción se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

1. Qué es lo que se desea alcanzar (objetivos específicos)
2. Cuánto se quiere lograr (calidad y cantidad).
3. Cuándo se quiere lograr (en cuánto tiempo).

4. Cómo saber si se está alcanzando el objetivo (evaluando el proceso)
5. Cómo determinar si se logró el objetivo (evaluación de resultados)

Para este trabajo es importante desarrollar un plan de acción porque permite priorizar las actividades más relevantes en el plan de capacitación, cumpliendo con los objetivos planteados, además ayuda a darle seriedad al trabajo, estableciendo plazos y responsabilidades. El propósito final del plan de acción es trabajar en forma coordinada, para cumplir las metas establecidas.

El control del plan de acción tiene que realizarse tanto durante su desarrollo como al final. Al realizar un control en medio del plan, el responsable tiene la oportunidad de corregir las cuestiones que no están saliendo de acuerdo a lo esperado. En cuanto al control tras su finalización, el objetivo es establecer un balance y confirmar si los objetivos planeados han sido cumplidos (Silva, 2010).

- **Objetivo específico 5. Desarrollar el plan de capacitación con los colaboradores de la Dirección Local de Educación y colegios en las etapas de sensibilización, entrenamiento y seguimiento**

Se desarrollará el plan de capacitación de acuerdo con las etapas propuestas así:

Sensibilización. Generalmente, los procesos e iniciativas de sensibilización se corresponden con lo que, tomando prestada una terminología aplicada a los procesos de aprendizaje, se puede denominar sensibilización formal, es decir, iniciativas estructuradas, con unos objetivos y destinatarios concretos, que se desarrollan conforme a una planificación previa y a unos recursos y medios disponibles (Alcaldía de Ibagué, 2013).

En la sensibilización se socializará la propuesta mediante diapositivas dinámicas y se dará a conocer el porqué de la importancia de su implementación en la Dirección Local de Educación y los colegios, con el fin de contar con la participación de todos los colaboradores. Estas diapositivas contienen los objetivos, los antecedentes, la justificación y el plan de acción a realizar.

El programa de sensibilización es apenas el inicio de la gestión del cambio, de esta manera se requiere de otras iniciativas y estrategias para el seguimiento y acompañamiento de las personas

que se encuentran en diferentes niveles en el proceso de aceptación del cambio y que garanticen la efectividad de su implementación (Scott, 2008). La sensibilización es necesaria en este trabajo, porque es importante que los trabajadores sepan en qué consiste el proyecto y cómo ellos serán partícipes del mismo.

Entrenamiento. De acuerdo con Chiavetano, (2009), citado por Bermúdez, (2015)., la capacitación constituye el núcleo de un esfuerzo continuo, diseñado para mejorar las competencias de las personas y, en consecuencia, el desempeño de la organización. Se trata de uno de los procesos más importantes de la administración de los recursos humanos.

Se diseñará un aplicativo que de una manera dinámica y sencilla permita a los colaboradores comprender, conocer y aplicar el Marco Legal y las actividades que rigen la Política de Responsabilidad Social en la Secretaría de Educación, desarrollando nuevas competencias gracias al plan de formación; así mismo se pretende buscar la colaboración de un profesional de la Dirección de Talento humano, que acompañe y brinde una capacitación en este proceso como estrategia de complementación.

Se realiza este entrenamiento, porque se procura atacar de forma integral las debilidades que se presentan en el tema de responsabilidad social empresarial, y también se busca poder contribuir en que el personal esté motivado, ya que, esa motivación se convierte en un insumo productivo en el nivel de organización.

Seguimiento. El seguimiento se considera un proceso sistemático a partir del cual se recopila y se analiza información recolectada inicialmente con el objeto de comparar los avances logrados en función de los planes formulados y corroborar el cumplimiento de las normas establecidas. Se utiliza la etapa de seguimiento porque ayuda a identificar tendencias y patrones, a adaptar las estrategias y a fundamentar las decisiones relativas a la gestión del proyecto o programa (Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, 2011).

A partir de indicadores de cumplimiento y eficacia se medirá el impacto de las dos etapas anteriores; así mismo, se realizarán encuestas que permitan evaluar las nuevas competencias adquiridas; esto con el fin de mejorar y dar a conocer las prácticas y aplicación de la Responsabilidad social.

- **Objetivo específico 6. Evaluar el impacto de cada una de las etapas del plan de capacitación por medio de indicadores de seguimiento y el desarrollo de las competencias del plan de formación.**

La etapa de evaluación consiste en una apreciación, lo más sistemática y objetiva posible, de un proyecto, programa o política en curso o concluido, de su diseño, su puesta en práctica y sus resultados. El objetivo se basa en determinar la pertinencia y el logro de los objetivos, así como la eficiencia, la eficacia, el impacto y la sostenibilidad para el desarrollo (Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, 2011).

La evaluación proporcionará información creíble y útil, que permita incorporar las enseñanzas extraídas del proceso de adopción de las prácticas de responsabilidad social empresarial

Este objetivo se dará paralelamente con la etapa de seguimiento, en donde, a partir de indicadores y nuevamente la aplicación de la encuesta inicial basada en la norma ISO 26000 se determinará el impacto del plan de formación de los funcionarios de la Dirección Local de Educación y los colegios de Tunjuelito.

Para la realización de este trabajo es importante realizar la evaluación final, ya que esto permitirá conocer si se lograron los objetivos, referentes al conocimiento de la normatividad en Responsabilidad Social en la Dirección Local de Educación de Tunjuelito y en los colegios seleccionados. Adicional a lo anterior se podrá:

1. Emitir opiniones sobre dichos resultados
 2. Hacer propuestas para mejorar aspectos detectados a partir de la evaluación.
 3. Deliberar, dialogar, contrastar puntos de vista para formular propuestas a partir de la evaluación
 4. Tomar decisiones sobre las propuestas formuladas en relación al objeto evaluado
- **Aporte intelectual.** La realización de este trabajo contribuirá a la mejora de las metas empresariales respetando los valores, los principios, la comunidad educativa, la comunidad en general, y el medio ambiente. Las prácticas que la DLE y los Colegios realizarán, se verán reflejadas al adoptar criterios de RSE que reducen los riesgos derivados de comportamientos socialmente irresponsables. El empleo de prácticas de RSE indica calidad en la gestión. A la

sociedad le permite contar con una entidad más humana que se preocupa por el desarrollo de las personas y comunidades cercanas, que es transparente y consciente de su impacto y trabaja por vivir en más en consonancia con su entorno. La contribución activa y voluntaria se enfoca en servir a la sociedad con servicios útiles y en condiciones justas, procurando ambientes de trabajo dignos, manteniendo la ética empresarial, asegurando el ahorro de recursos al respetar el medio ambiente, mejorando al mismo tiempo las posibilidades y oportunidades de la comunidad en donde se opera.

3.2 Muestra del trabajo.

La muestra del presente trabajo estará compuesta por 12 funcionarios de la Dirección Local de Educación de Tunjuelito y 6 funcionarios de los tres colegios seleccionados, para un total de 18 funcionarios.

Los funcionarios de la Dirección Local se seleccionan debido a que por su experiencia en la entidad, pueden dar un testimonio claro de los procesos de responsabilidad social que se aplican o no en la dependencia, por lo que se tendría una versión inicial confiable, con respecto al conocimiento que hasta el momento se posee en la entidad. Los 12 funcionarios trabajan en la Dirección Local de Educación y tienen la máxima disponibilidad de colaboración, por lo cual el trabajo se realizará con ellos.

Por otro lado, los funcionarios de los colegios se seleccionan, ya que, en primer lugar trabajan en las instituciones más grandes de la localidad y en segundo lugar, también cuentan con la experiencia necesaria para dar respuestas confiables a las preguntas de la encuesta. Otro motivo de esta elección se fundamenta en que son funcionarios a los que se les presentó la propuesta demostraron su disponibilidad e interés en colaborar con la investigación.

3.2 Encuesta como método de diagnóstico.

Se elige la encuesta como método de diagnóstico porque tradicionalmente se ha destacado por su gran superioridad en relación con el acceso a toda la población gracias a su elevada cobertura y la alta colaboración de los encuestados, así como por tener un error de muestreo preciso y conocido (De Rada, 2012).

La encuesta tiene como ventaja que se basa en la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y

posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados. Con la encuesta se obtiene de manera sistemática y ordenada, información sobre las variables que intervienen en una investigación, y esto sobre una población o muestra determinada. Esta información hace referencia a lo que las personas son, hacen, piensan, opinan, sienten, esperan, desean, quieren y odian, aprueban o desaprueban, o los motivos de sus actos, opiniones y actitudes (Navarra, 2002).

No se utiliza el método de la entrevista porque solo pueden realizarse en un número reducido por su larga duración y costo. Es difícil comparar directamente los resultados de entrevistas ya que son únicas. Para el caso de este trabajo es difícil obtener información precisa de actitudes y opiniones en cuanto a responsabilidad social, ya que sería complicado lograr una tabulación acertada de respuestas. El entrevistador puede influenciar la respuesta del entrevistado (Ruiz, 2014).

No se utiliza el método de evaluación en campo porque el enfoque de un investigador de campo es tan específico, que no se es capaz de recopilar datos de tantas personas como, por ejemplo, al crear una encuesta, en este caso abordando la responsabilidad social empresarial. Requiere demasiado tiempo, por lo que es importante saber de antemano cómo hacer una investigación de campo y evitar contratiempos. Se pueden obtener puntos de vista demasiado objetivos (Botero, 2019).

La encuesta se aplicará a los funcionarios de la Dirección Local de Tunjuelito y dos funcionarios de los colegios INEM Santiago Pérez IED, Rafael Uribe Uribe IED y José María Córdoba IED. Los colaboradores están representados en los grados de profesional, técnico y asistencial de acuerdo con el manual de funciones. La encuesta se aplicará a 12 funcionarios de la Dirección Local de Educación de Tunjuelito y 6 funcionarios de los tres colegios seleccionados, para un total de 18 funcionarios.

Se esperarían tener los análisis de los resultados en un periodo de dos semanas. Las preguntas de la encuesta están basadas en los siete aspectos fundamentales orientadores de responsabilidad social de la norma ISO 26000. Se espera conocer si la hipótesis formulada es cierta, en donde, se establece que existen normas y decretos de responsabilidad social en la SED, pero los mismos no han sido divulgados y no se aplican en la Dirección Local de Educación de Tunjuelito ni en los tres colegios seleccionados.

4. DIAGNÓSTICO

Una vez aplicadas las encuestas a los 12 funcionarios de la Dirección Local de Educación de Tunjuelito y a los 6 funcionarios de los colegios INEM Santiago Pérez IED, José María Córdoba IED y Rafael Uribe Uribe IED, se tienen los siguientes resultados frente a cada una de las siete orientaciones sobre materias fundamentales de responsabilidad social de acuerdo con la norma ISO 26000. El formato de la encuesta aplicada se observa en el Anexo 1. Las preguntas tienen una calificación de 0 en caso de que la respuesta sea negativa y 1 en caso de que la respuesta sea positiva.

4.1 Dimensión 1. Gobernanza de la organización.

Para esta dimensión se evalúan 25 cuestiones relacionadas con la gobernanza en la Secretaría de Educación del Distrito.

De los 25 aspectos, la cuestión 1 (Cuenta con un mecanismo para identificar y dar cumplimiento a las leyes y regulaciones aplicables), la cuestión 6 (Cuenta con un mecanismo para evaluar el respecto por los principios y valores establecidos por su organización), la cuestión 7 (El gobierno actual de su organización informa sobre la composición, participantes y métodos de comunicación establecidos), la cuestión 9 (Los órganos cuentan con mecanismos formales para promover como parte de sus procesos de toma de decisiones el uso regulado y eficiente de los recursos naturales, financieros y humanos), la cuestión 14 (Se cuentan con mecanismos para la prevención y resolución de conflicto de interés) y la cuestión 16 (Se cuenta con mecanismos de revisión y evaluación periódica de los órganos de gobierno de la organización), fueron las únicas cuestiones que tuvieron una calificación en donde su mayoría fue 1, es decir, una respuesta positiva.

Entre los aspectos anteriormente mencionados, los que mayores calificaciones obtuvieron fueron el aspecto 14 y el aspecto 16 con un 72% (13 personas) de respuestas afirmativas cada uno. Por su parte la cuestión con la mayor calificación negativa fue la 18 (La misión y la visión de la empresa incluyen un compromiso explícito con el desarrollo sostenible) con una calificación negativa del 83% (15 personas). La calificación general para esta dimensión fue de la siguiente manera: 24% de respuestas positivas y 76% de respuestas negativas. El análisis anterior se evidencia en el Gráfico 1., y en el Gráfico 2.

Conclusión. Los funcionarios consideran que la entidad maneja de manera positiva los mecanismos para la prevención y resolución de conflictos de interés y que se cuenta con mecanismos de revisión y evaluación periódica de los órganos de gobierno de la organización, sin embargo, consideran que la misión y la visión de la empresa no incluyen un compromiso explícito con el desarrollo sostenible. Esta dimensión debe ser abordada de forma inmediata, ya que la mayoría de las respuestas son negativas.

Gráfico 1. Calificaciones cuestiones dimensión Gobernanza de la Organización



Fuente. Elaboración propia

Gráfico 2. Calificación general para la dimensión Gobernanza de la Organización



Fuente. Elaboración propia.

4.2 Dimensión 2. Derechos humanos.

Para esta dimensión se han evaluado 12 cuestiones relacionadas con los derechos humanos en la Secretaría de Educación del Distrito.

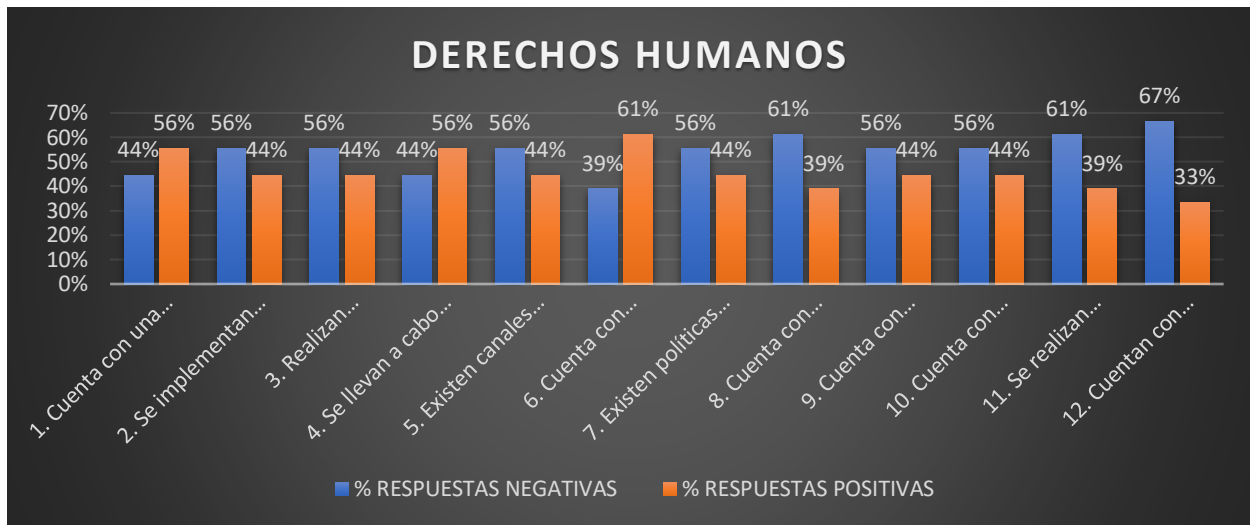
La cuestión 1 (Cuenta con una política de respeto a los derechos humanos con mecanismos de evaluación y control), la cuestión 4 (Se llevan a cabo procedimientos de selección y contratación de proveedores, contratistas o distribuidores que garanticen el respeto a los derechos humanos) y la cuestión 6 (Cuenta con mecanismos claros para la toma de medidas disciplinarias internas), con las únicas cuestiones que presentan una calificación favorable.

La cuestión 6 es la que mayor puntuación de uno obtuvo, es decir, respuestas positivas, con un 61% (11 personas). Del resto de las cuestiones, la que mayor cantidad de puntuación de cero presenta, es decir, respuestas negativas, es la cuestión 12 (Cuentan con un procedimiento documentado que determine la remediación de los casos de niños que se encuentren trabajando en situaciones enmarcadas en la definición de trabajo infantil), con un porcentaje de 67% (12 personas).

La calificación general para esta dimensión se presenta así: 75% de respuestas negativas y 25% de respuestas positivas. En el Gráfico 3., y en el Gráfico 4., se evidencian las estadísticas obtenidas.

Conclusión. Los funcionarios consideran que la entidad maneja de manera positiva los mecanismos claros para la toma de medidas disciplinarias internas, sin embargo, consideran que no se cuenta con un procedimiento documentado que determine la remediación de los casos de niños que se encuentren trabajando en situaciones enmarcadas en la definición de trabajo infantil. Esta dimensión debe ser abordada de forma inmediata, ya que la mayoría de las respuestas son negativas.

Gráfico 3. Calificaciones cuestiones dimensión Derechos Humanos



Fuente. Elaboración propia

Gráfico 4. Calificación general para la dimensión Gobernanza de la Organización



Fuente. Elaboración propia

4.3 Dimensión 3. Prácticas Laborales.

En esta dimensión se evalúan 10 aspectos con respecto a los programas de derechos humanos de la Secretaría de Educación del Distrito.

De los 10 criterios evaluados, la cuestión 2 (Se asegura el cumplimiento de las condiciones de trabajo exigidas legalmente que incluyan salarios adecuados, jornada laboral, vacaciones, licencias de maternidad), la cuestión 5 (Se protege la privacidad de los datos personales de los

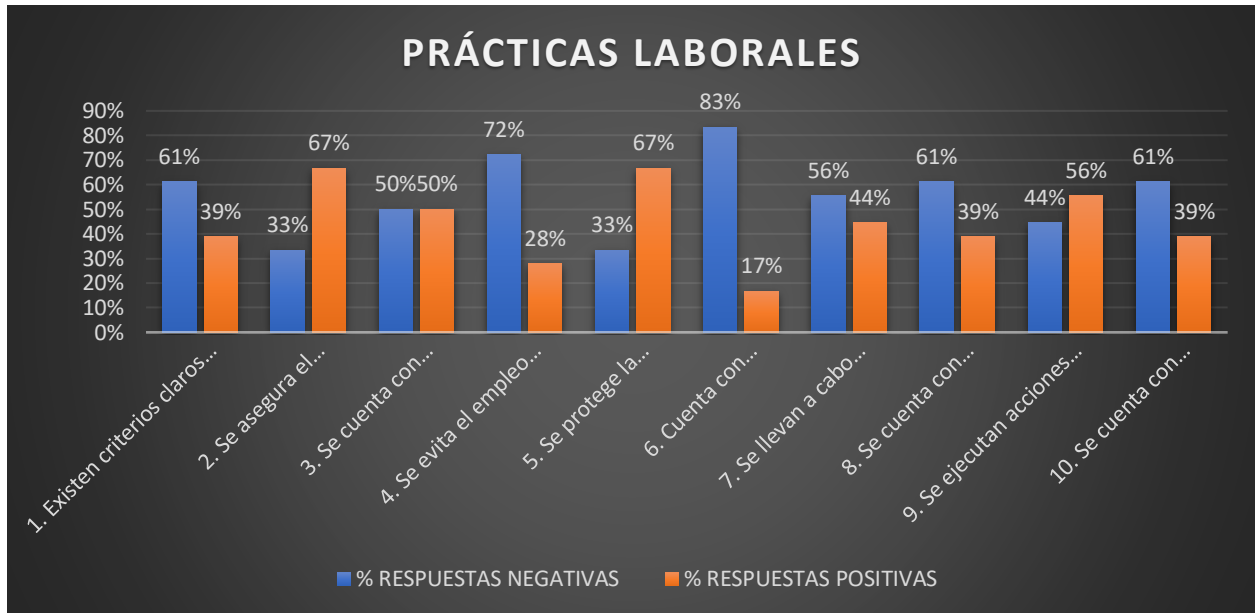
trabajadores), y la cuestión 9 (Se ejecutan acciones de promoción, formación y capacitación de los trabajadores), son las únicas que tienen una calificación en donde la mayoría es 1, es decir, una respuesta positiva que refleja que estos criterios se cumplen en cierta medida en la SED.

Las cuestiones con mayores calificaciones positiva fueron la número 2 y la número 5 con 67% (12 personas) cada una. Por su parte, la cuestión con la mayor calificación negativa de cero es la número 6 (Cuenta con mecanismos que eviten situaciones de hostigamiento en el lugar de trabajo a nivel físico, verbal, sexual, psicológico y / o amenazas) con un 83% (15 personas) que considera que este aspecto no se implementa en la SED.

La calificación general de esta dimensión es: 30% respuestas positivas y 70% respuestas negativas. Los anteriores resultados se observan en el Gráfico 5., y el Gráfico 6.

Conclusión. Los funcionarios consideran que la entidad maneja de manera positiva el cumplimiento de las condiciones de trabajo exigidas legalmente que incluyen salarios adecuados, jornada laboral, vacaciones y licencias de maternidad y que se protege la privacidad de los datos personales de los trabajadores sin embargo, consideran que no se cuenta con mecanismos que eviten situaciones de hostigamiento en el lugar de trabajo a nivel físico, verbal, sexual, psicológico y / o amenazas. Esta dimensión debe ser abordada de forma inmediata, ya que la mayoría de las respuestas son negativas.

Gráfico 5. Calificaciones cuestiones dimensión Prácticas Laborales



Fuente. Elaboración propia

Gráfico 6. Calificación general para la dimensión Prácticas Laborales



Fuente. Elaboración propia

4.4 Dimensión 4. Medio Ambiente.

En esta dimensión se evalúan 16 aspectos correspondientes a las prácticas medioambientales de la SED.

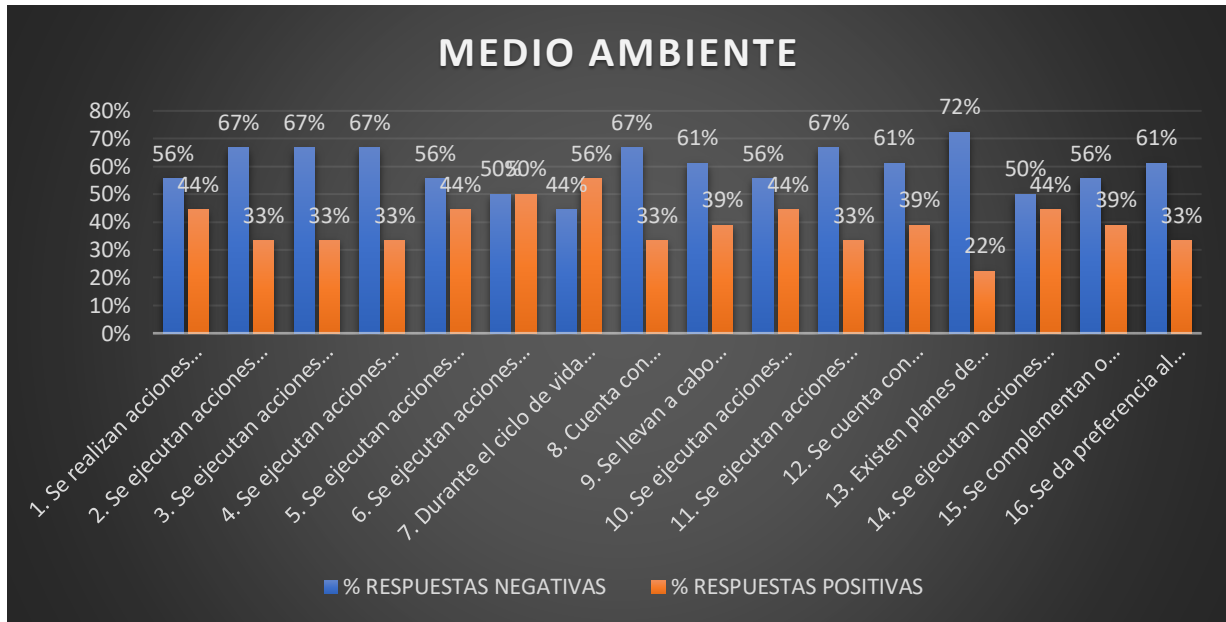
De los criterios evaluados la cuestión 7 (Durante el ciclo de vida del producto, se ejecutan acciones para mitigar y manejar su impacto en el medio ambiente acorde a la legislación y acuerdos internacionales) es la única cuestión que cuenta con una calificación en donde la mayoría de la puntuación es 1, es decir, es la única respuesta con calificación positiva de 56% (10 personas).

De las cuestiones restantes la que mayor calificación de cero tiene, es decir, puntuación negativa es la cuestión numero 13 (Existen planes de inversión y desarrollo de tecnologías para reducir el impacto ambiental de su operación y promover un servicio más limpio) con un 72% (13 personas) que cree que este criterio no es aplicado en la SED.

La calificación general de esta dimensión es: 6% respuestas positivas y 94% respuestas negativas. Los resultados se observan en el Gráfico 7., y en Gráfico 8.

Conclusión. Los funcionarios consideran que en cierta medida, la entidad maneja de manera positiva el ciclo de vida del servicio, se ejecutan acciones para mitigar y manejar su impacto en el medio ambiente acorde a la legislación y acuerdos internacionales, sin embargo, consideran que no existen planes de inversión y desarrollo de tecnologías para reducir el impacto ambiental de su operación y promover un servicio más limpio. Esta dimensión debe ser abordada de forma inmediata, ya que la mayoría de las respuestas son negativas.

Gráfico 7. Calificaciones cuestiones dimensión Medio Ambiente



Fuente. Elaboración propia

Gráfico 8. Calificación general para la dimensión Prácticas Laborales



Fuente. Elaboración propia

4.5 Dimensión 5. Prácticas justas de operación.

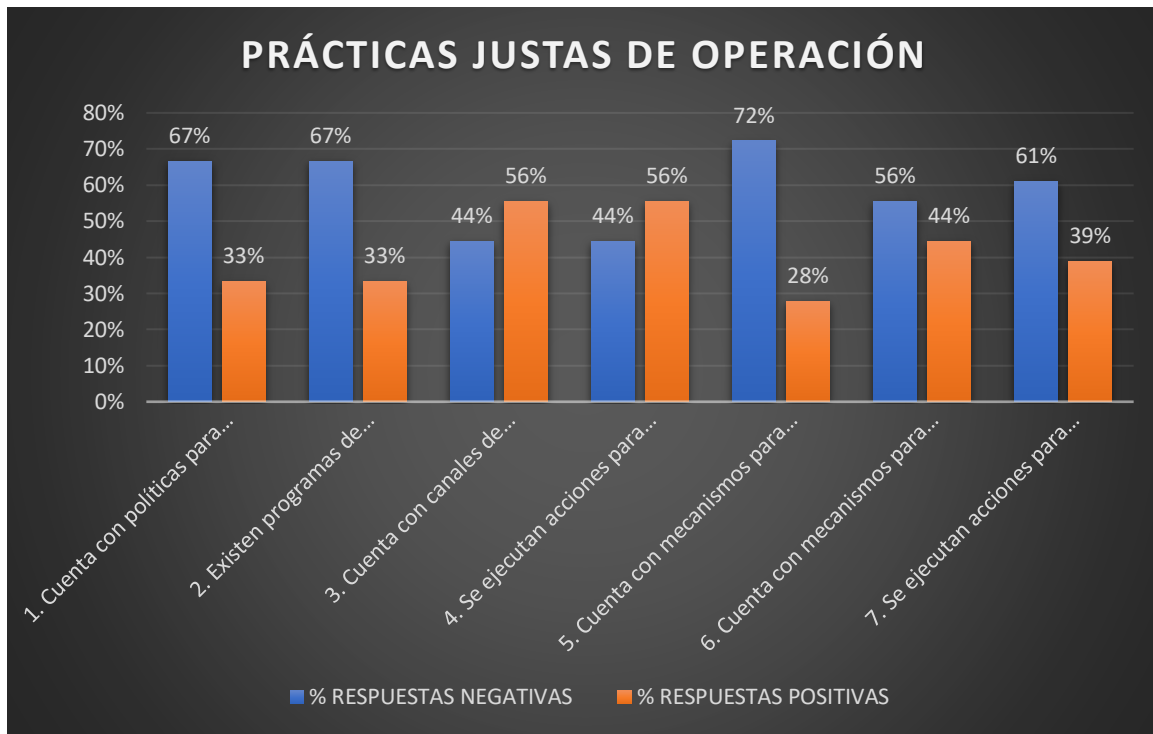
Para esta dimensión se han evaluado siete aspectos relacionados con las prácticas justas de operación de la Secretaría de Educación del Distrito.

De las cuestiones analizadas, la cuestión 3 (Cuenta con canales de comunicación adecuados para identificar y corregir riesgos y situaciones de corrupción) y la cuestión 4 (Se ejecutan acciones para asegurar la transparencia en los trámites, donaciones, patrocinios, regalos y gastos de representación) son las únicas con calificaciones en su mayoría de 1, es decir, calificación positiva, cada cuestión cuenta con la misma puntuación de 56% (10 personas). La cuestión 5 (Cuenta con mecanismos para asegurar la transparencia en las contribuciones políticas) es la que mayor calificación negativa de cero posee, con un 72% (13 personas) que considera que este aspecto no se implementa de la mejor manera en la SED.

La calificación general de esta dimensión es: 29% respuestas positivas y 71% respuestas negativas. Las anteriores cifras se observan en el Gráfico 9., y el Gráfico 10.

Conclusión. Los funcionarios consideran que en cierta medida, la entidad maneja de manera positiva los canales de comunicación adecuados para identificar y corregir riesgos y situaciones de corrupción y que se ejecutan acciones para asegurar la transparencia en los trámites, donaciones, patrocinios, regalos y gastos de representación, sin embargo, consideran que no se cuenta con mecanismos para asegurar la transparencia en las contribuciones políticas. Esta dimensión debe ser abordada de forma inmediata, ya que la mayoría de las respuestas son negativas.

Gráfico 9. Calificaciones cuestiones dimensión Prácticas Justas de Operación



Fuente. Elaboración propia

Gráfico 10. Calificación general para la dimensión Prácticas Justas de Operación



Fuente. Elaboración propia

4.6 Dimensión 6. Asuntos de consumidores.

Para esta dimensión se evalúan 12 criterios relacionados con los asuntos del público atendido en la Secretaría de Educación del Distrito.

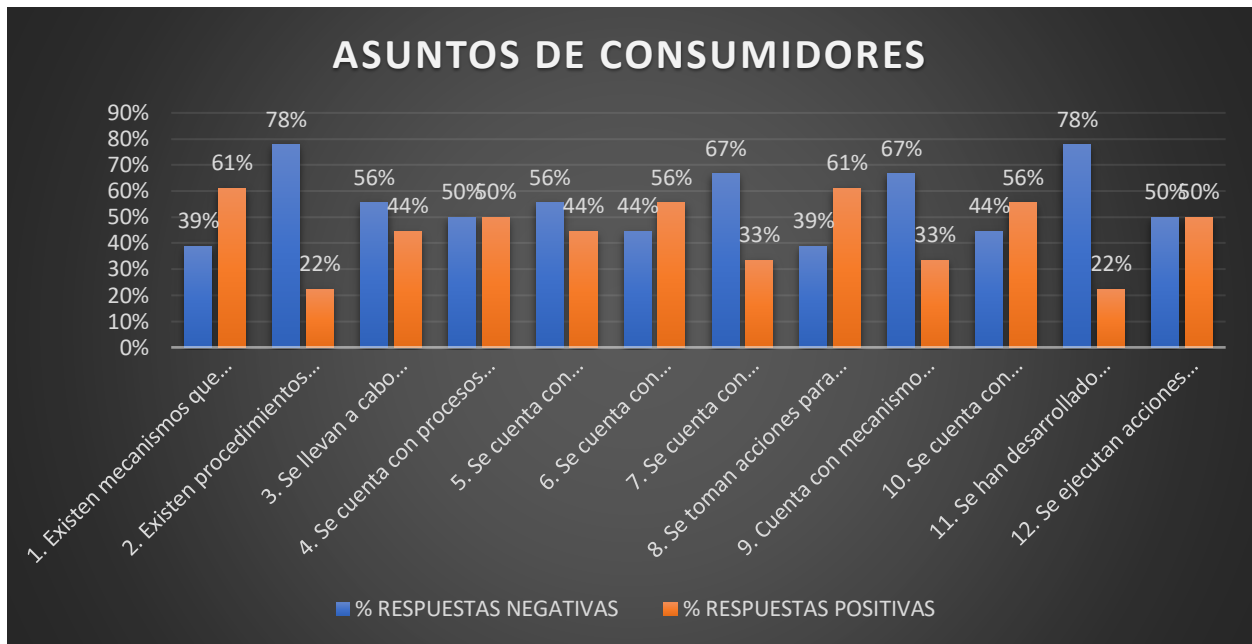
De los doce aspectos evaluados, la cuestión 1 (Existen mecanismos que garanticen la oferta de servicios seguros para la salud de los usuarios), la cuestión 6 (Se cuenta con mecanismos para asegurar la veracidad, transparencia de las actividades de mercadeo, la publicidad y las comunicaciones), la cuestión 8 (Se toman acciones para asegurar la promesa de servicio y la adecuada respuesta a las quejas y reclamos de los usuarios teniendo en cuenta las expectativas de los mismos) y la cuestión 10 (Se cuenta con mecanismos para garantizar el respeto a la privacidad de la información confidencial de los usuarios), son las que mayor puntuación de 1 tienen, es decir, son las respuestas con calificación positiva, de las cuales la cuestión 1 y la cuestión 8 son las que mayor puntuación obtuvieron con un 61% (11 personas) cada una.

Por su parte la cuestión 2 (Existen procedimientos de retiro de servicios del mercado que pueden generar daño o peligro para la salud de los usuarios) y la cuestión 11 (Se han desarrollado estrategias para asegurar el acceso permanente a los servicios esenciales con calidad, equidad y rápida respuesta a fallas) tienen la mayor puntuación de cero (78% de calificación negativa, 14 personas), es decir, los funcionarios consideran que estos aspectos no se han desarrollado de manera conveniente en la SED.

La calificación general para esta dimensión es: 33% de respuestas positivas y 67% de respuestas negativas. Los datos se pueden consultar en el Gráfico 11., y en el Gráfico 12.

Conclusión. Los funcionarios consideran que en cierta medida, la entidad maneja de manera positiva los mecanismos que garantizan la oferta de servicios seguros para la salud de los usuarios y se toman acciones para asegurar la promesa de servicio y la adecuada respuesta a las quejas y reclamos de los usuarios teniendo en cuenta las expectativas de los mismos, sin embargo, consideran que no existen procedimientos de retiro de servicios del mercado que pueden generar daño o peligro para la salud de los usuarios y que no se han desarrollado estrategias para asegurar el acceso permanente a los servicios esenciales con calidad, equidad y rápida respuesta a fallas. Esta dimensión debe ser abordada de forma inmediata, ya que la mayoría de las respuestas son negativas.

Gráfico 11. Calificaciones cuestiones dimensión Asuntos de Consumidores



Fuente. Elaboración propia.

Gráfico 12. Calificación general para la dimensión Asuntos de Consumidores



Fuente. Elaboración propia.

4.7 Dimensión 7. Participación activa y desarrollo de la comunidad.

En esta dimensión se evalúan 8 aspectos relacionados con la interacción que tiene la Secretaría de Educación del Distrito con la comunidad.

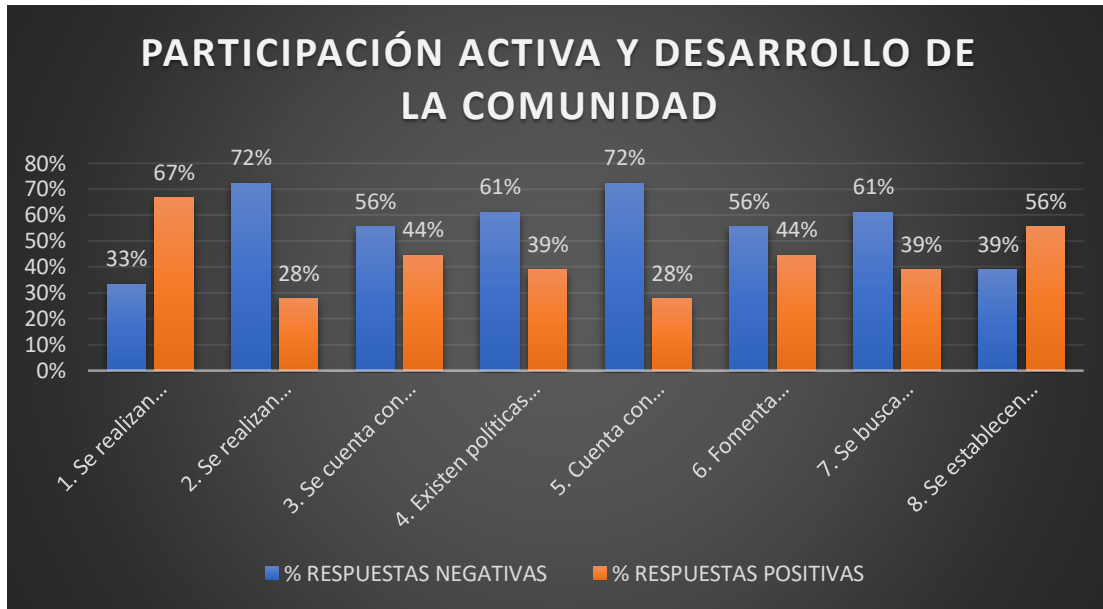
De las ocho cuestiones analizadas la cuestión 1 (Se realizan acciones que fomentan la generación de relaciones constructivas entre las comunidades del área de influencia y el impacto del servicio prestado) y la cuestión ocho (Se establecen proyectos de inversión que promuevan las tradiciones, cultura y valores sociales de las comunidades) son las únicas que tienen una calificación positiva, en donde la mayoría de puntuación es de 1.

La cuestión con mayor puntuación es la número 1, con un 67% (12 personas). Las demás cuestiones presentaron una calificación negativa, en donde la mayor calificación de cero la obtuvo la cuestión 2 (Se realizan acciones que fomentan las relaciones colaborativas y transparentes con los gobiernos locales, regionales o nacionales) y la cuestión 5 (Cuenta con mecanismos que garanticen el respeto a las tradiciones, cultura y tejido social de las comunidades de área de influencia o comunidades con algún tipo de relación) con una puntuación que demuestra que el 72% (13 personas) considera que estas dos cuestiones no se aplican de manera adecuada en la SED.

La calificación general de esta dimensión es: 25% de respuestas positivas y 75% de respuestas negativas. Las respuestas se observan el Gráfico 13., y en el Gráfico 14.

Conclusión. Los funcionarios consideran que en cierta medida, la entidad maneja de manera positiva acciones que fomentan la generación de relaciones constructivas entre las comunidades del área de influencia y el impacto del servicio prestado, sin embargo consideran que no se realizan acciones que fomentan las relaciones colaborativas y transparentes con los gobiernos locales, regionales o nacionales, ni se cuenta con mecanismos que garanticen el respeto a las tradiciones, cultura y tejido social de las comunidades de área de influencia o comunidades con algún tipo de relación. Esta dimensión debe ser abordada de forma inmediata, ya que la mayoría de las respuestas son negativas.

Gráfico 13. Calificaciones cuestiones dimensión Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad



Fuente. Elaboración propia.

Gráfico 14. Calificación general para la dimensión Participación y Desarrollo de la Comunidad



Fuente. Elaboración propia.

Conclusión del diagnóstico. Como se observa, en todas las siete dimensiones que han sido evaluadas, se obtuvo un porcentaje de respuestas negativas mayor al porcentaje de respuestas positivas. La dimensión de medio ambiente es la más crítica con sólo el 6% de respuestas positivas, seguida de la dimensión de Gobernanza de la Organización con 24% de respuestas positivas, Derechos Humanos con 25% de respuestas positivas, Participación y Desarrollo de la Comunidad con 25% de respuestas positivas, Prácticas Justa de Operación con 29% de respuestas positivas, Prácticas Laborales con 30% de respuestas positivas y Asuntos de Consumidores con 33% de respuestas positivas; por esta razón, es notable que se debe profundizar en el trabajo de las siete dimensiones debido a las bajas puntuaciones que se evidenciaron.

Es importante que en la DLE y los Colegios seleccionados se tengan en cuenta las orientaciones de la ISO 26000 con el fin de poder mejorar la puntuación de cada una de las siete dimensiones así: en cuanto a la gobernanza se debe tener en cuenta la característica particular que deben tener las organizaciones como un medio para aumentar la capacidad de comportarse de manera socialmente responsable, mediante una supervisión que permita poner en práctica los principios de responsabilidad social empresarial.

En cuanto a derechos humanos, se deben analizar e implementar las políticas que respeten todos los derechos humanos de los funcionarios. Esta responsabilidad implica dar pasos positivos para asegurar que la organización evite la vulneración de los derechos, tanto a través de una aceptación pasiva, como de una participación activa. Analizando los resultados de la dimensión de prácticas laborales es importante que se cumpla con la normatividad de puestos de trabajo saludables, así como la remuneración con salarios justos, pues el trabajo enriquecedor y productivo es un elemento esencial en el desarrollo humano.

Es importante que en el tema de medio ambiente, se establezcan las políticas para identificar opciones de reducción y eliminación adecuada de los residuos generados en la labor de prestación del servicio educativo, por esta razón se recomienda tener en cuenta la norma ISO 14000, que está en el marco del PIGA (Plan Integral de Gestión Ambiental) de la Secretaría de Educación del Distrito. Para la dimensión de prácticas justas de operación se concluye que es importante aplicar la observancia, promoción y aplicación de las normas de conducta ética. La prevención de la corrupción y la práctica de una participación política responsable dependen del

respeto al principio de legalidad, la adhesión a normas éticas, la rendición de cuentas y la transparencia.

En cuanto a los asuntos de consumidores, se concluye que es importante proporcionar educación en la normatividad transparente y útil en procesos de contratación, promoviendo el consumo sostenible y el diseño de servicios que proporcionen acceso a todos y satisfagan las necesidades de los grupos más vulnerables. En la dimensión de participación activa y desarrollo de la comunidad se concluye que se deben apoyar las políticas públicas relacionadas con la integración de la comunidad, que deberían representar los intereses de los funcionarios sobre la base del respeto al derecho de otros grupos e individuos y siempre se debe operar de una manera que fomente el respeto del principio de legalidad.

Es importante aclarar que este resultado no necesariamente se da porque en la Secretaría de Educación no se tengan reglamentos que soporten estas cuestiones, al contrario, se confirma la hipótesis que sustenta que la normativa no ha sido socializada y por eso no se tiene conocimiento de la misma y por este motivo tampoco es aplicada, lo que se demuestra cuando los funcionarios otorgan calificaciones bajas.

5. PROPUESTA DE MEJORA

La excelencia de una organización viene marcada por su capacidad de crecer en la mejora continua de todos y cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria. La mejora se produce cuando dicha organización aprende de sí misma, y de otras, es decir, cuando planifica su futuro teniendo en cuenta el entorno cambiante que la envuelve y el conjunto de fortalezas y debilidades que la determinan (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación ANECA, 2015).

Con el fin de implementar la propuesta de intervención para la mejora del conocimiento de la política de Responsabilidad Social Empresarial en la Dirección Local de Educación de Tunjuelito y Colegios Distritales, mediante actividades de sensibilización, entrenamiento y seguimiento, se ha diseñado el modelo del Diagrama 1., como la representación gráfica de la propuesta. Se realizará este trabajo en la Dirección Local de Educación de Tunjuelito y en los Colegios INEM Santiago Pérez IED, José María Córdoba IED y Rafael Uribe Uribe IED. Se describen los funcionarios de cada dependencia y sus respectivos cargos.

La propuesta de mejora se enmarca en un plan de capacitación que incluye actividades de sensibilización, entrenamiento y seguimiento así:

- **Sensibilización.** Como acción de mejora, se socializará la propuesta y se dará a conocer el porqué de la importancia de su implementación en la Dirección Local de Educación y Colegios seleccionados, con el fin de contar con la participación de todos los colaboradores y establecer un diagnóstico de la situación actual. Como prioridad de actuación de esta actividad, se identificarán las falencias en cuanto a conocimiento de la normatividad de la RSE a partir de la aplicación de encuestas.
- **Entrenamiento.** Una vez establecidos los resultados del diagnóstico, los autores, como propuesta de mejora, desarrollarán un aplicativo que de una manera dinámica y sencilla permita a los colaboradores comprender, conocer y aplicar el Marco Legal y las actividades que rigen la Política de Responsabilidad Social en la Secretaría de Educación, desarrollando nuevas competencias gracias al plan de formación. Como complemento de esta acción de mejora se contará con la colaboración de un profesional de la Dirección de Talento humano, que acompañe y brinde una capacitación en este proceso como estrategia de complementación. La prioridad de actuación de esta fase es dar a conocer a los funcionarios

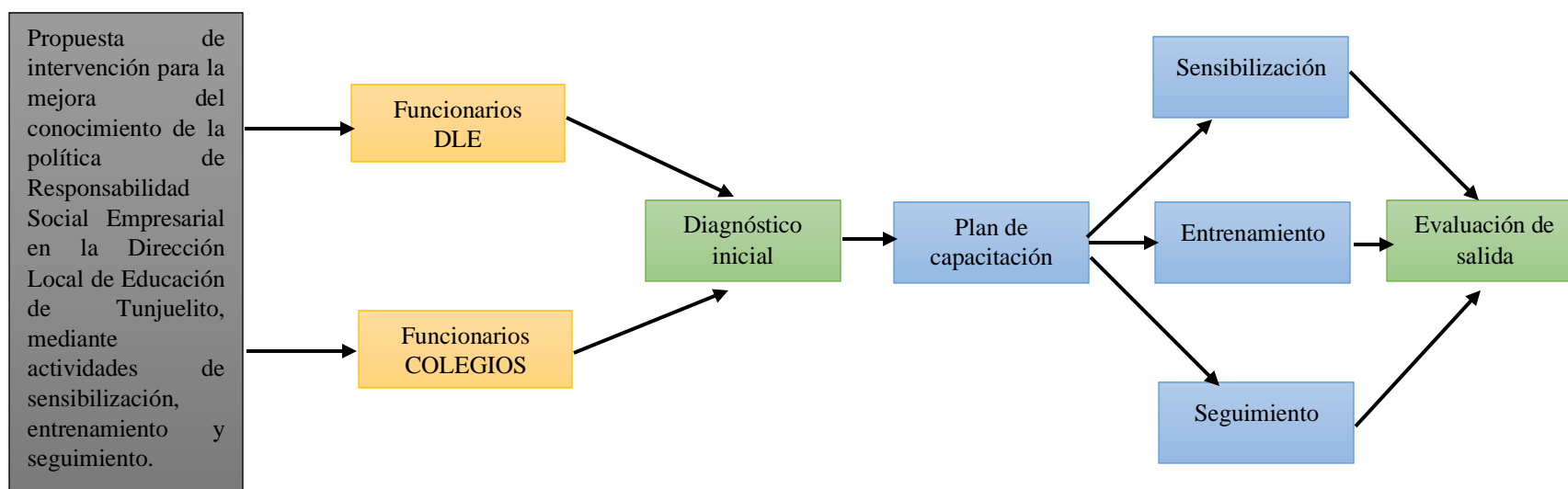
de la DLE y los Colegios la normatividad externa e interna de la SED en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial, de acuerdo con los resultados obtenidos en el diagnóstico.

- **Seguimiento.** La tercera acción de mejora hace referencia a que partir de indicadores de cumplimiento y eficacia se medirá el impacto de las dos etapas anteriores; así mismo, se realizarán encuestas que permitan evaluar las nuevas competencias adquiridas; esto con el fin de mejorar y dar a conocer las prácticas y aplicación de la Responsabilidad social en la entidad, en donde actualmente se percibe un vacío a casusa de la desinformación. Los resultados permitirán establecer principios concretos, que contribuirán a que a los colaboradores puedan lograr ser conscientes de las responsabilidades adquiridas, lo cual, genera confianza y credibilidad, además, proyecta una imagen pública que contribuye a la sostenibilidad de la DLE y la comunidad en general. La prioridad de actuación de esta fase será identificar que tal útil fue la aplicación de la propuesta de mejora del plan de capacitación, identificando en qué se mejoró y en qué aspectos se debe seguir trabajando

Este plan de mejora permitirá

1. Identificar las causas que provocan la falta de conocimiento en la normatividad de responsabilidad social empresarial.
2. Identificar las acciones de mejora a aplicar.
3. Establecer prioridades de actuación
4. Formar a las personas para que en un futuro, se puedan comenzar a aplicar las dimensiones de la norma ISO 26000 en la prestación del servicio educativo.

Diagrama 1. *Propuesta de intervención en la Dirección Local de Educación y en los colegios*



Fuente. Elaboración propia.

6. PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Para la implementación de la propuesta de intervención para la mejora del conocimiento de la política de responsabilidad Social Empresarial en la Dirección Local de Educación de Tunjuelito y Colegios Distritales, mediante actividades de sensibilización, entrenamiento y seguimiento, se tendrán en cuenta las etapas del Diagrama 1. A continuación se describen las actividades a desarrollar en cada una de las etapas.

- **Diagnóstico inicial.** El diagnóstico inicial permitirá comprobar la hipótesis planteada, la cual es: en la Secretaría de Educación del Distrito, específicamente en la Dirección Local de Educación de Tunjuelito y en tres colegios de la misma localidad, existen normas y reglamentos de responsabilidad social empresarial internas y externas, pero estos no son conocidos por los funcionarios y por este mismo motivo no son aplicados a la hora de la prestación del servicio. Lo anterior se da, porque no se cuenta con el debido proceso de capacitación y divulgación. El diagnóstico se realizará por medio de una encuesta, en donde se trabajan siete dimensiones orientadoras de acuerdo a la norma ISO 26000.
- **Plan de capacitación.** El plan de capacitación es el eje central de este trabajo, pues con él, se dará a conocer la normatividad vigente de Responsabilidad Social Empresarial que maneja la Secretaría de Educación, a los funcionarios de la Dirección Local de Educación de Tunjuelito y los colegios INEM Santiago Pérez IED, José María Córdoba IED y Rafael Uribe Uribe IED, como propuesta de mejora. El objetivo es enseñar esta normatividad de una manera muy dinámica, evitando las típicas presentaciones planas, con el fin de que los funcionarios se sientan atraídos por aprender y por comenzar a aplicar los reglamentos en sus funciones diarias. Esta etapa se divide en tres secciones

Sensibilización. Se realizará una primera reunión con los funcionarios de la Dirección Local y otra reunión con los funcionarios de los colegios, para explicar en qué consiste este trabajo, se socializarán los objetivos, antecedentes y justificación. Se dará a conocer el porqué de la importancia de su implementación en la Dirección Local de Educación y colegios.

Entrenamiento. Se realizará una segunda sesión en donde se solicitará el acompañamiento de un funcionario de talento humano para dictar una charla del tema de Responsabilidad Social Empresarial en la SED. Se diseñará un aplicativo que de una manera dinámica y sencilla permita a los colaboradores comprender, conocer y aplicar el Marco Legal y las

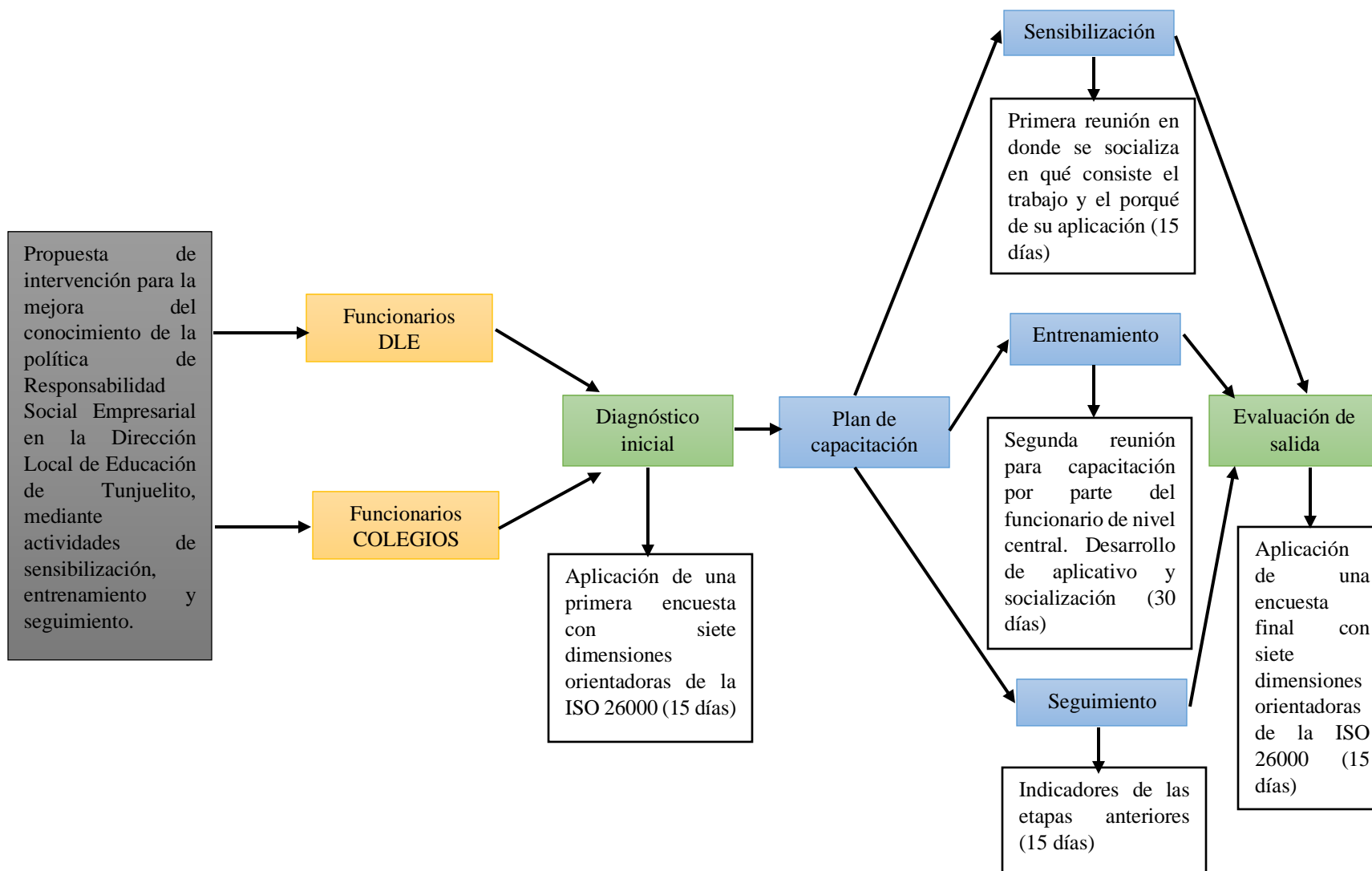
actividades que rigen la Política de Responsabilidad Social en la Secretaría de Educación, desarrollando nuevas competencias gracias al plan de formación, para ser socializado en una tercera sesión.

Seguimiento. A partir de indicadores de participación y conocimientos adquiridos se medirá el impacto de las dos etapas anteriores.

- **Evaluación de salida.** Una vez finalizado el plan de capacitación, se procede a aplicar nuevamente la encuesta con las siete dimensiones orientadoras de la norma ISO 26000, en donde se evidenciará y se verificará que las sesiones de entrenamiento fueron exitosas y los funcionarios obtuvieron los conocimientos necesarios para poder empezar a implementar la normatividad en el desarrollo de sus funciones diarias.

En el Diagrama 2., se observa un resumen de cada una de las etapas con sus respectivas actividades, Responsabilidad social, la ISO 26000 y el capital humano.

Diagrama 2. Plan de acción para la implementación de la propuesta



Fuente. Elaboración propia

- **Matriz de gestión**

Cuadro 4. *Matriz de gestión para el plan de acción de implementación de la propuesta*

Plan de acción	Plazo	Tiempo	Responsable	Indicador
Diagnóstico inicial: aplicación de una primera encuesta con siete dimensiones orientadoras de la ISO 26000	Corto Plazo	15 días	Autores: Andrea Alfonso y Henry Cárdenas	Encuesta
Plan de capacitación etapa de sensibilización: primera reunión en donde se socializa en qué consiste el trabajo y el porqué de su aplicación	Corto Plazo	15 días	Autores: Andrea Alfonso y Henry Cárdenas	Participación y eficacia
Plan de capacitación etapa de entrenamiento: segunda reunión para capacitación por parte del funcionario de nivel central. Desarrollo de aplicativo y socialización (30 días)	Mediano Plazo	30 días	Autores: Andrea Alfonso y Henry Cárdenas Colaboradores del nivel central: Isabel Astiasuainzarra, Angélica Cárdenas	Participación y eficacia
Plan de capacitación etapa de seguimiento: indicadores de las etapas anteriores	Corto Plazo	15 días	Autores: Andrea Alfonso y Henry Cárdenas	Participación y eficacia
Diagnóstico final: aplicación de una encuesta final con siete dimensiones orientadoras de la ISO 26000	Corto Plazo	15 días	Autores: Andrea Alfonso y Henry Cárdenas	Participación y eficacia

Fuente. Elaboración propia

7. CAPACITACIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL – DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORA

En el presente capítulo se evidenciarán las diferentes sesiones de capacitación y entrenamiento desarrolladas en la Dirección Local de Educación de Tunjuelito y en los colegios INEM Santiago Pérez IED, José María Córdoba IED y Rafael Uribe Uribe IED, con el fin de dar a conocer las normas implementadas en la Secretaría de Educación del Distrito, respecto a la Responsabilidad Social Empresarial, de modo que se puedan poner en práctica para brindar un mejor servicio a la comunidad educativa, desarrollando de esta manera la propuesta de mejora.

7.1 Etapa de sensibilización.

En la etapa de sensibilización se socializa la propuesta de trabajo denominada “Implementación de la propuesta de intervención para la mejora del conocimiento de la política de responsabilidad Social Empresarial en la Dirección Local de Educación de Tunjuelito y Colegios Distritales, mediante actividades de sensibilización, entrenamiento y seguimiento”. Se da a conocer el porqué de la importancia de la implementación de esta propuesta, con el fin de contar con la participación de todos los colaboradores.

- **Sesión 1.** En la sesión número 1, se realizan dos reuniones en la plataforma Zoom, la primera con los funcionarios de la Dirección Local de Educación de Tunjuelito y la segunda con los funcionarios de los colegios INEM Santiago Pérez IED, José María Córdoba IED y Rafael Uribe Uribe IED. Se socializa una presentación en Power Point, en donde se explican los antecedentes de la temática, la normatividad que se implementa en la SED en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial, se expone la problemática presentada, se expone el objetivo general y los objetivos específicos, se socializa la justificación y se da conocer el plan de acción para la implementación de la propuesta.

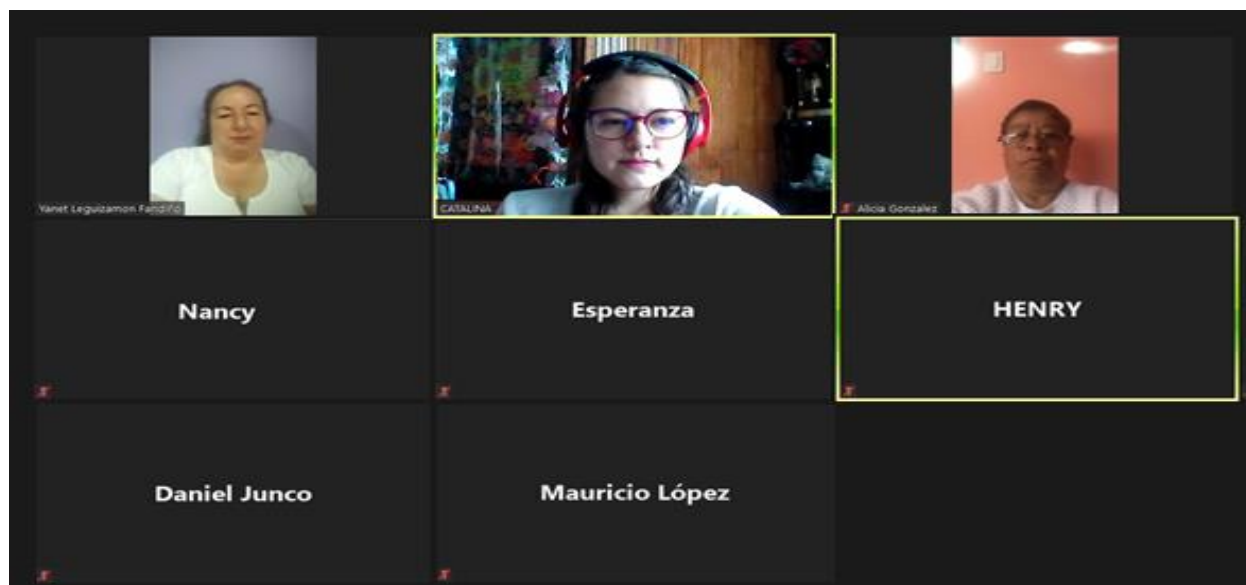
Imagen 1. Sesión 1. Sensibilización para el plan de capacitación DLE



Fuente. Zoom (2020). Recuperado de:

<https://us04web.zoom.us/j/649751515?pwd=WjVKTGpkZzNneUM3VDFYQ1FLQ3pidz09>

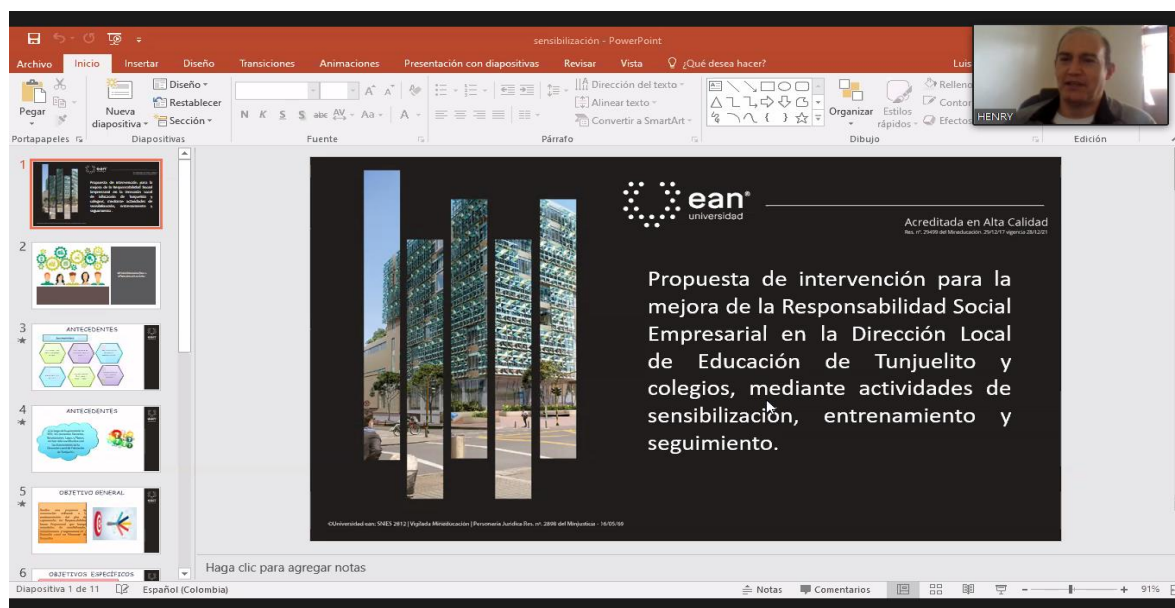
Imagen 2. Sesión 1. Sensibilización para el plan de capacitación Colegios



Fuente. Zoom (2020). Recuperado de:

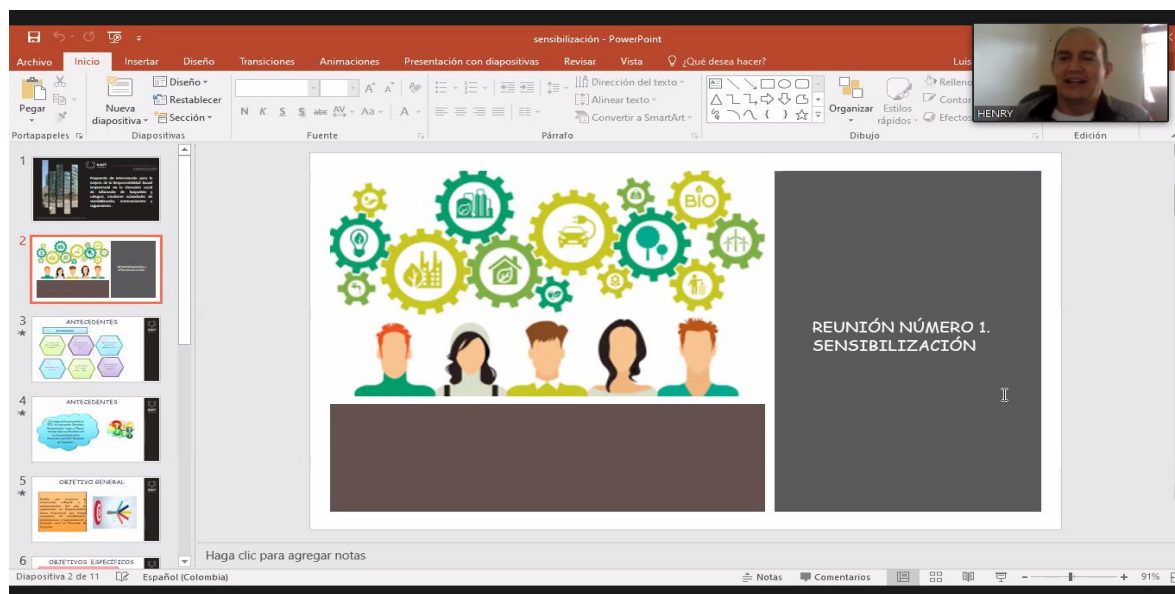
<https://us04web.zoom.us/j/71458696766?pwd=VGR2TXlmbmpMa2RWEDNUOGRQaGRvQT09>

Imagen 3. Sesión 1. Sensibilización para el plan de capacitación



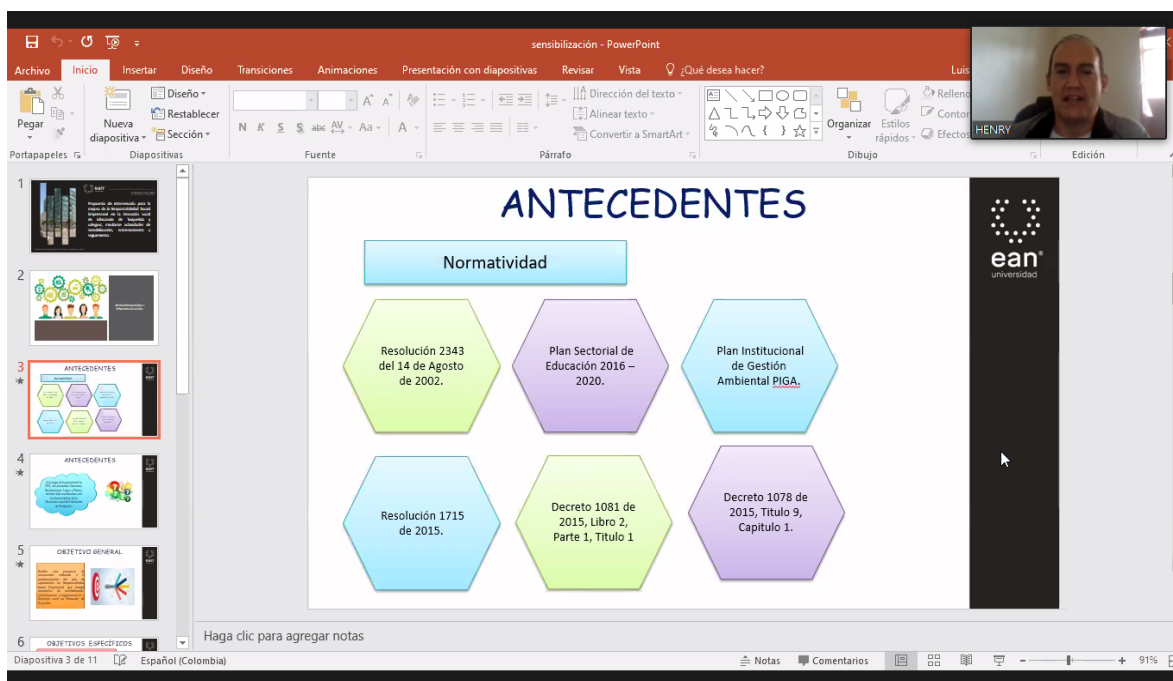
Fuente. Zoom (2020). Recuperado de:
<https://us04web.zoom.us/j/71458696766?pwd=VGR2TXlmbmpMa2RWeDNUOGRQaGRvQT09>

Imagen 4. Sesión 1. Sensibilización para el plan de capacitación



Fuente. Zoom (2020). Recuperado de:
<https://us04web.zoom.us/j/71458696766?pwd=VGR2TXlmbmpMa2RWeDNUOGRQaGRvQT09>

Imagen 5. Sesión 1. Sensibilización para el plan de capacitación



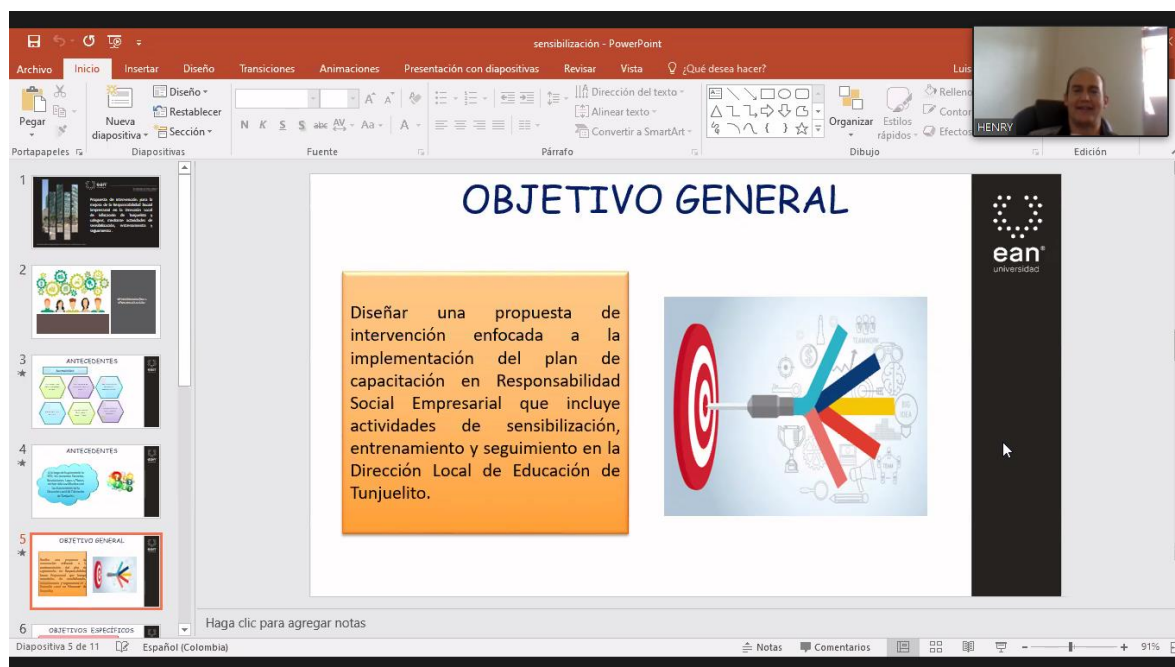
Fuente. Zoom (2020). Recuperado de:
<https://us04web.zoom.us/j/71458696766?pwd=VGR2TXlmbmpMa2RWeDNUOGRQaGRvQT09>

Imagen 6. Sesión 1. Sensibilización para el plan de capacitación



Fuente. Zoom (2020). Recuperado de:
<https://us04web.zoom.us/j/71458696766?pwd=VGR2TXlmbmpMa2RWeDNUOGRQaGRvQT09>

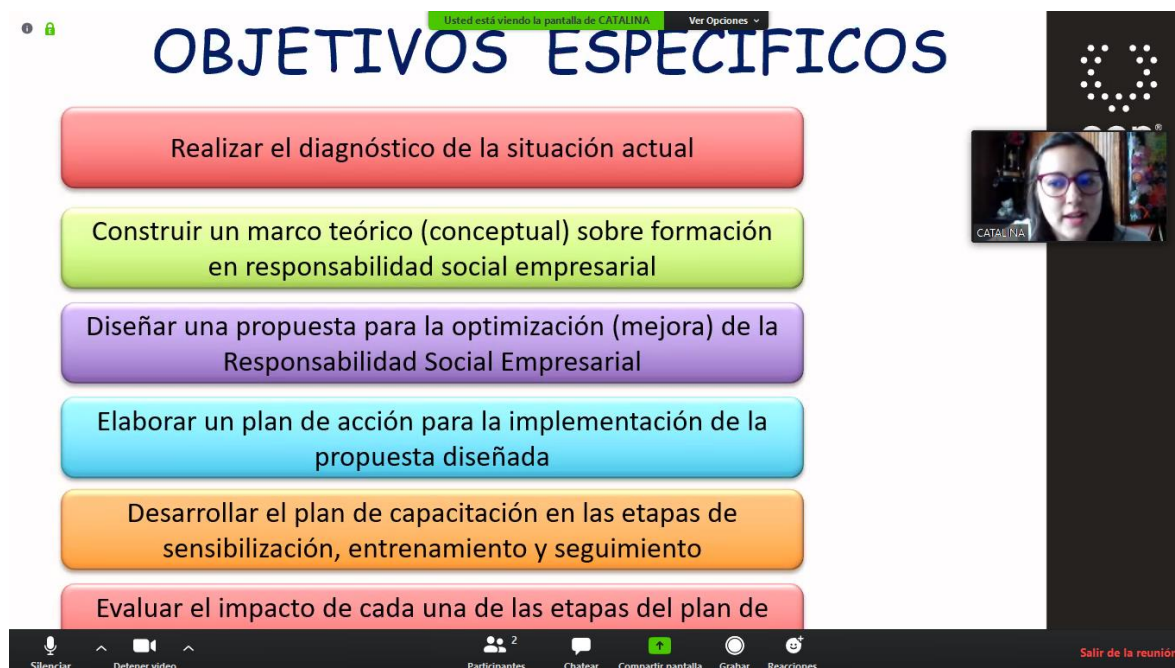
Imagen 7. Sesión 1. Sensibilización para el plan de capacitación



Fuente. Zoom (2020). Recuperado de:

<https://us04web.zoom.us/j/71458696766?pwd=VGR2TXlmbmpMa2RWeDNUOGRQaGRvQT09>

Imagen 8. Sesión 1. Sensibilización para el plan de capacitación



Fuente. Zoom (2020). Recuperado de:

<https://us04web.zoom.us/j/71458696766?pwd=VGR2TXlmbmpMa2RWeDNUOGRQaGRvQT09>

Imagen 9. Sesión 1. Sensibilización para el plan de capacitación

JUSTIFICACIÓN

En la Dirección Local de Educación de Tunjuelito y colegios los colaboradores no comprenden la finalidad de la política de responsabilidad social y desconocen cómo debe ser aplicada a la hora de prestar el servicio a la comunidad educativa, esto, debido a la falta de sensibilización, entrenamiento y seguimiento por parte de los responsables en el nivel central, pues no se le ha dado suficiente importancia a este tema en el nivel local.



Fuente. Zoom (2020). Recuperado de:
<https://us04web.zoom.us/j/71458696766?pwd=VGR2TXlmbmpMa2RWeDNUOGRQaGRvQT09>

Imagen 10. Sesión 1. Sensibilización para el plan de capacitación

JUSTIFICACIÓN



Valor teórico



Implicación Práctica



Relevancia social



Conveniencia



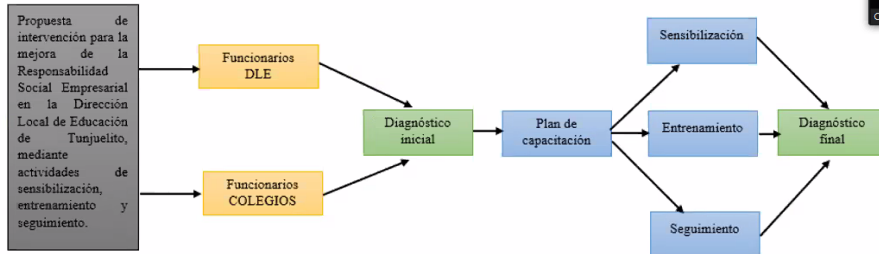
Utilidad metodológica



Fuente. Zoom (2020). Recuperado de:
<https://us04web.zoom.us/j/71458696766?pwd=VGR2TXlmbmpMa2RWeDNUOGRQaGRvQT09>

Imagen 11. Sesión 1. Sensibilización para el plan de capacitación

¿CÓMO LO VAMOS A REALIZAR?



Fuente. Zoom (2020). Recuperado de:

<https://us04web.zoom.us/j/71458696766?pwd=VGR2TXlmbmpMa2RWeDNUOGRQaGRvQT09>

Imagen 12. Sesión 1. Sensibilización para el plan de capacitación

¿NOS ACOMPAÑAS EN LA PRÓXIMA SESIÓN?

La Doctora Isabel Astiasuainzarra Gaitán nos acompañará y dictará una charla de la aplicación de la RSE en la SED. También la doctora Ángela Cárdenas nos hablará del PIGA



Fuente. Zoom (2020). Recuperado de:

<https://us04web.zoom.us/j/71458696766?pwd=VGR2TXlmbmpMa2RWeDNUOGRQaGRvQT09>

7.2 Etapa de entrenamiento

En la etapa de entrenamiento se diseña un aplicativo que de una manera dinámica y sencilla permita a los colaboradores comprender, conocer y aplicar el Marco Legal y las actividades que rigen la Política de Responsabilidad Social en la Secretaría de Educación, desarrollando nuevas competencias gracias al plan de formación; así mismo se cuenta con la colaboración de dos profesionales de la Dirección de Talento humano, que acompañan y brindan una capacitación en este proceso como estrategia de complementación.

- **Sesión 2.** En la sesión 2, correspondiente a la etapa de entrenamiento, se realizan dos reuniones en la plataforma Zoom, la primera con los funcionarios de la Dirección Local de Educación de Tunjuelito y la segunda con los funcionarios de los colegios INEM Santiago Pérez IED, José María Córdoba IED y Rafael Uribe Uribe IED.

La doctora Isabel Astiasuainzarra Gaitán, socializó una presentación en Power Point acerca de cómo la SED trabaja en el marco del Plan de Desarrollo Distrital, el tema de la Responsabilidad Social Empresarial. Se trataron temáticas como: hábitos de vida para reverdecer Bogotá, normatividad para hacer a Bogotá un modelo de productividad incluyente y sostenible, gobierno abierto, transparente y ciudadanía consciente, visión sectorial y desarrollo sostenible, presupuesto y metas de sostenibilidad para el sector de la educación.

En esta sesión se logra que los funcionarios comprendan como la Secretaría de Educación del Distrito se articula con las normas que otorga la Alcaldía dentro del Plan de Desarrollo de Bogotá, evidenciando que la entidad también se rige por normas externas diferentes a las propias. Las evidencias se observan en el Anexo 2.

El alcance de esta sesión está regido exclusivamente a la explicación teórica de la normatividad de la responsabilidad social empresarial que se articula con la entidad a partir del Plan de Desarrollo de la Ciudad de Bogotá, dejando a consideración de la SED, supervisar la práctica de las mismas en la DLE y los Colegios.

- **Sesión 3.** En la sesión 3, correspondiente a la etapa de entrenamiento, se realizan dos reuniones en la plataforma Zoom, la primera con los funcionarios de la Dirección Local de Educación de Tunjuelito y la segunda con los funcionarios de los colegios INEM Santiago Pérez IED, José María Córdoba IED y Rafael Uribe Uribe IED. La doctora Angélica Cárdenas realizó una exposición del Plan Integral de Gestión Ambiental (PIGA) aplicada a la Dirección Local de Educación de Tunjuelito y a los Colegios, en donde se trataron los

siguientes temas: Política Ambiental de la SED, qué es el PIGA y para qué sirve, programas que integran el PIGA, manejo de residuos y recomendaciones. La capacitación en PIGA se solicita como propuesta de mejora a la brecha que se presentó en la dimensión ambiental.

En esta sesión se logró que los funcionarios comprendieran uno de los reglamentos internos que se maneja en la Secretaría de Educación del Distrito, en cuanto al pilar de Medio Ambiente, que fue la dimensión que menor puntaje positivo obtuvo en el diagnóstico, reforzando de esta manera dicha dimensión. Las evidencias se observan en el Anexo 2.

El alcance de esta sesión está regido exclusivamente a la explicación teórica de la normatividad de la responsabilidad social empresarial en cuanto a la normatividad interna del PIGA, dejando a consideración de la SED, supervisar la práctica de la misma en la DLE y los Colegios.

- **Sesión 4.** En la sesión 4, correspondiente a la etapa de entrenamiento, se realizan dos reuniones en la plataforma Zoom, la primera con los funcionarios de la Dirección Local de Educación de Tunjuelito y la segunda con los funcionarios de los colegios INEM Santiago Pérez IED, José María Córdoba IED y Rafael Uribe Uribe IED.

Para esta sesión los autores desarrollaron un aplicativo, que, de manera dinámica, enseña la normatividad interna y externa de la responsabilidad social empresarial que se aplica en la SED, como aporte y estrategia de mejora a la situación presentada en el diagnóstico, donde se evidenciaron calificaciones en su mayoría negativas, siendo el aplicativo la propuesta de los autores para dar a conocer las políticas de responsabilidad social empresarial utilizadas en la SED y para lograr evidenciar una mejora en los resultados obtenidos.

El aplicativo consta de diferentes explicaciones para cada una de las normas internas y externas que rigen la entidad y al final se realizan diversos juegos con el fin de evidenciar el aprendizaje obtenido. Se esperaba que en el corto plazo los funcionarios comiencen a aplicar las enseñanzas obtenidas para garantizar la prestación de un servicio de calidad a la comunidad educativa. El aplicativo se observa en el siguiente link

<https://rgrwppserrjdux6atrmt7g-on.driv.tw/JClic/export/DIRECCION/>

En esta sesión se busca crear una opción de mejora generando la explicación de la normatividad propia de la SED y la normatividad Distrital, la cual es de obligatorio cumplimiento. Se logró evidenciar que los funcionarios comprendieron de una mejor manera dicha normatividad y partir de las actividades dinámicas se logró realizar una evaluación

positiva de los conocimientos adquiridos. También los colaboradores expresaron que esta normatividad no había sido explicada desde el tiempo que habían laborado en la DLE y los Colegios, por lo cual la desconocían. Las evidencias se observan en el Anexo 2.

El alcance de esta sesión está regido exclusivamente a la explicación teórica de la normatividad de la responsabilidad social empresarial en cuanto a la normatividad interna y externa de la SED a través de la creación de un aplicativo realizado por los propios autores, dejando a consideración de la SED, supervisar la práctica y aplicación de la normatividad en la DLE y los Colegios.

7.3 Etapa de seguimiento

Una vez desarrolladas las etapas de sensibilización y entrenamiento se especifican los indicadores de participación y efectividad de las actividades realizadas. Para los indicadores de participación se tendrán en cuenta los funcionarios que participaron con respecto al total de funcionarios. Para los indicadores de efectividad se tienen en cuenta los resultados del diagnóstico inicial y el diagnóstico final, a modo de obtener el porcentaje de mejora que se consiguió con el desarrollo de las distintas sesiones tanto en la Dirección Local de Educación, como en los colegios. En este último indicador se evidencia una mejora por encima del 55% en todas las dimensiones, concluyendo que las actividades de sensibilización y entrenamiento contribuyeron a la mejora en el conocimiento de la normatividad de responsabilidad social.

- **Indicadores de participación**

Tabla 1. *Indicadores de porcentaje de participación en las sesiones*

SESIÓN/PARTICIPANTES	PARTICIPANTES DLE	OBSERVACIONES	PARTICIPANTES COLEGIOS	OBSERVACIONES	INDICADOR (PARTICIPANTES/TOTAL DE FUNCIONARIOS)	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
SESIÓN 1	11 funcionarios por zoom y 1 mediante correo electrónico	Un funcionario presentó problemas de conectividad y no pudo asistir, sin embargo se le remite el material vía correo electrónico	6 funcionarios por Zoom	El total de funcionarios asistió	$\text{Participación} = \frac{18 \text{ FUNCIONARIOS}}{18 \text{ FUNCIONARIOS}} * 100$	100%
SESIÓN 2	10 funcionarios por zoom y 2 mediante correo electrónico	Un funcionario presentó problemas de conectividad y no pudo asistir. Otro funcionario estaba en periodo de vacaciones, pero no tuvo inconveniente en recibir el material y estudiarlo. A los dos se les remiten las presentaciones vía correo electrónico	6 funcionarios por Zoom	El total de funcionarios asistió	$\text{Participación} = \frac{18 \text{ FUNCIONARIOS}}{18 \text{ FUNCIONARIOS}} * 100$	100%
SESIÓN 3	10 funcionarios por zoom y 2 mediante correo electrónico	Un funcionario presentó problemas de conectividad y no pudo asistir. Otro funcionario estaba en periodo de vacaciones, pero no tuvo inconveniente en recibir el material y estudiarlo. A los dos se les remiten las presentaciones vía correo electrónico	6 funcionarios por Zoom	El total de funcionarios asistió	$\text{Participación} = \frac{18 \text{ FUNCIONARIOS}}{18 \text{ FUNCIONARIOS}} * 100$	100%

SESIÓN 4	10 funcionarios por zoom y 2 mediante correo electrónico	Un funcionario presentó problemas de conectividad y no pudo asistir. Otro funcionario estaba en periodo de vacaciones, pero no tuvo inconveniente en recibir el material y estudiarlo. A los dos se les remiten las presentaciones vía correo electrónico	6 funcionarios por Zoom	El total de funcionarios asistió	Participación = $\frac{18 \text{ FUNCIONARIOS}}{18 \text{ FUNCIONARIOS}} * 100$	100%
-----------------	--	---	-------------------------	----------------------------------	---	------

Fuente. Elaboración propia.

- **Indicadores de efectividad**

Tabla 2. *Indicadores de efectividad a partir de las sesiones realizadas*

DIMENSION/RESULTADO	RESULTADO DIAGNOSTICO INICIAL	RESULTADO DIAGNOSTICO FINAL	PORCENTAJE DE MEJORA
Respuestas positivas dimensión 1. Gobernanza de la organización	24%	90%	66%
Respuestas positivas dimensión 2. Derechos humanos	25%	88%	63%
Respuestas positivas dimensión 3. Prácticas laborales	30%	91%	61%
Respuestas positivas dimensión 4. Medio ambiente	6%	90%	84%
Respuestas positivas dimensión 5. Practicas justas de operación	29%	92%	63%
Respuestas positivas dimensión 6. Asuntos de consumidores	33%	89%	56%
Respuestas positivas dimensión 7. Participación y desarrollo de la comunidad	25%	89%	64%

Fuente. Elaboración propia.

8. EVALUACIÓN DE SALIDA

Una vez realizadas las etapas de sensibilización y entrenamiento se aplica nuevamente la encuesta de diagnóstico a los 12 funcionarios de la Dirección Local de Educación de Tunjuelito y a los 6 funcionarios de los colegios INEM Santiago Pérez IED, José María Córdoba IED y Rafael Uribe Uribe IED, con el fin de evidenciar si las capacitaciones tuvieron resultados positivos y los colaboradores ya tienen conocimiento acerca de la normatividad de responsabilidad social empresarial en la SED, por lo que se espera que se tengan mejores resultados, respecto al diagnóstico inicial. La encuesta contiene las siete orientaciones sobre materias fundamentales de responsabilidad social de acuerdo con la norma ISO 26000. El formato de la encuesta aplicada se observa en el Anexo 1. Las preguntas tienen una calificación de 0 en caso de que la respuesta sea negativa y 1 en caso de que la respuesta sea positiva.

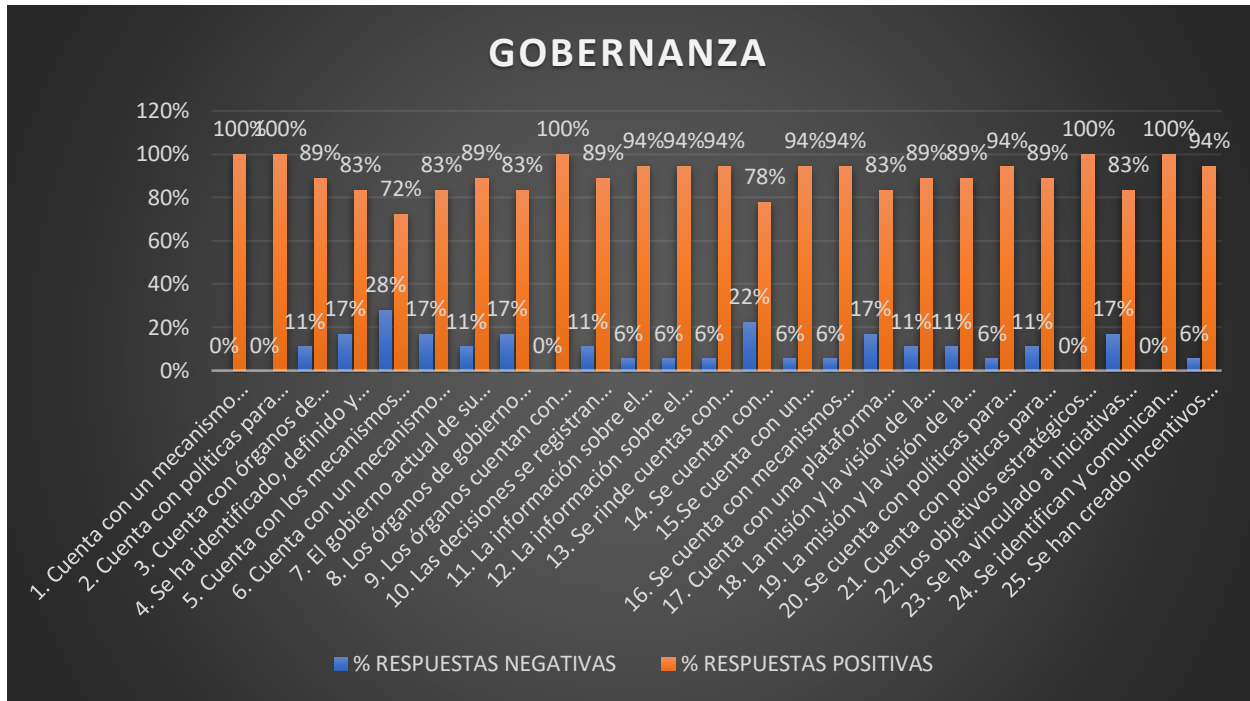
8.1 Dimensión 1. Gobernanza de la organización.

Para esta dimensión se evalúan 25 cuestiones relacionadas con la gobernanza en la Secretaría de Educación del Distrito.

Para esta dimensión, todas las cuestiones tienen en su mayoría, una calificación positiva de 1. La cuestión 1 (Cuenta con un mecanismo para identificar y dar cumplimiento a las leyes y regulaciones aplicables) y la cuestión 2 (Cuenta con políticas para evitar cualquier tipo de discriminación en la constitución de los órganos de gobierno dentro de su organización) obtuvieron la mayor calificación con un 100% (18 funcionarios) de respuestas positivas. La cuestión 5 (Cuenta con los mecanismos apropiados para promover los principios y valores establecidos entre su personal y demás partes interesadas) es la cuestión que menor calificación obtuvo con un 72% (13 funcionarios) de respuestas positivas.

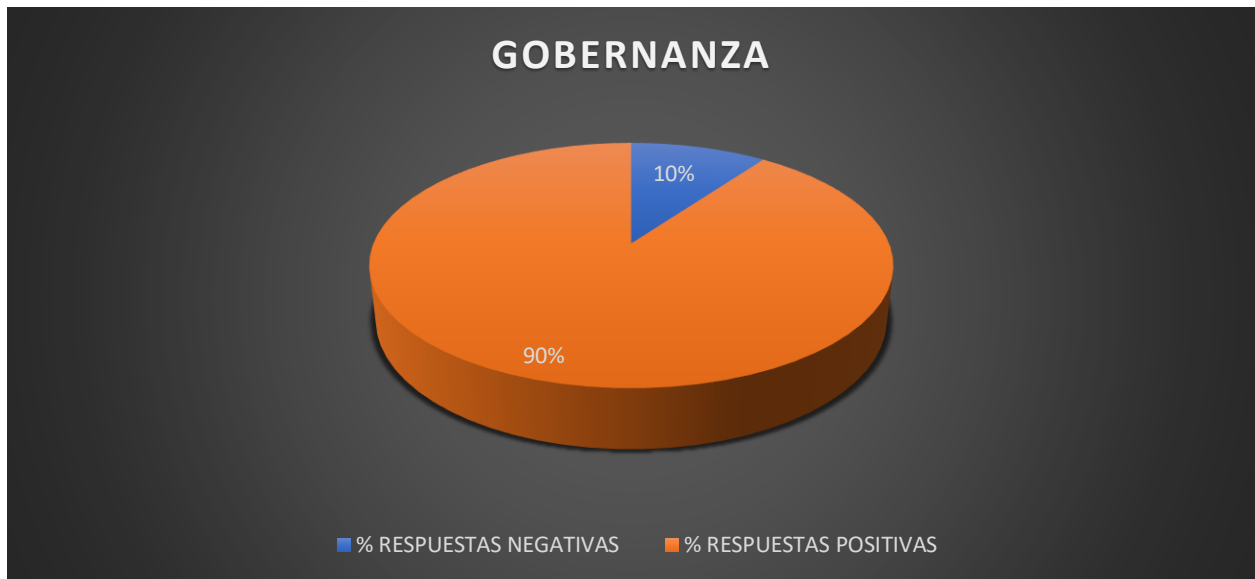
La calificación general de esta dimensión es: 90% de respuestas positivas y 10% de respuestas negativas. Las respuestas se observan en el Gráfico 15., y en el Gráfico 16.

Gráfico 15. Calificaciones cuestiones dimensión Gobernanza de la Organización



Fuente. Elaboración propia.

Gráfico 16. Calificación general para la dimensión Gobernanza de la Organización



Fuente. Elaboración propia.

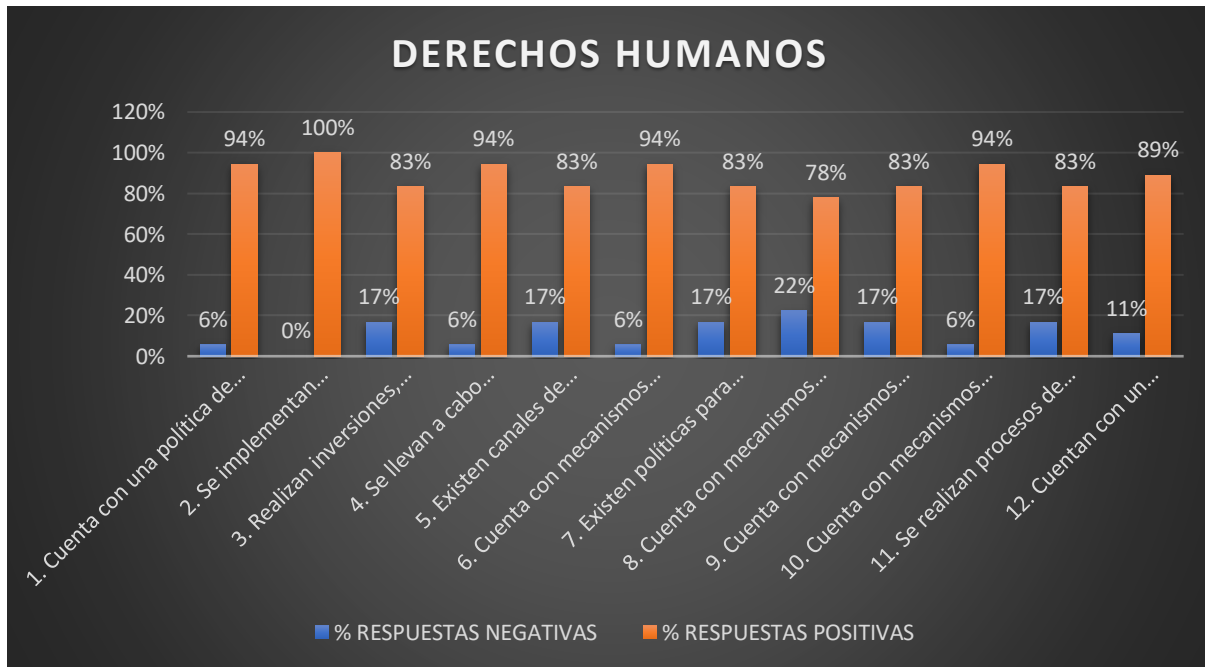
8.2. Dimensión 2. Derechos Humanos

Para esta dimensión se han evaluado 12 cuestiones relacionadas con los derechos humanos en la Secretaría de Educación del Distrito.

Para esta dimensión, todas las cuestiones tienen en su mayoría, una calificación positiva de 1. La cuestión 2 (Se implementan programas de formación para empleados sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades) obtuvo la mayor calificación positiva con un 100% (18 funcionarios). La cuestión 8 (Cuenta con mecanismos que impidan que exista trabajo infantil en las operaciones de su organización), fue la que menor calificación positiva tuvo con un 78% (14 funcionarios).

La calificación general de esta dimensión es: 88% de respuestas positivas y 12% de respuestas negativas. Las respuestas se observan en el Gráfico 17., y en el Gráfico 18.

Gráfico 17. Calificaciones cuestiones dimensión Derechos Humanos



Fuente. Elaboración propia.

Gráfico 18. *Calificación general para la dimensión Derechos Humanos*



Fuente. Elaboración propia.

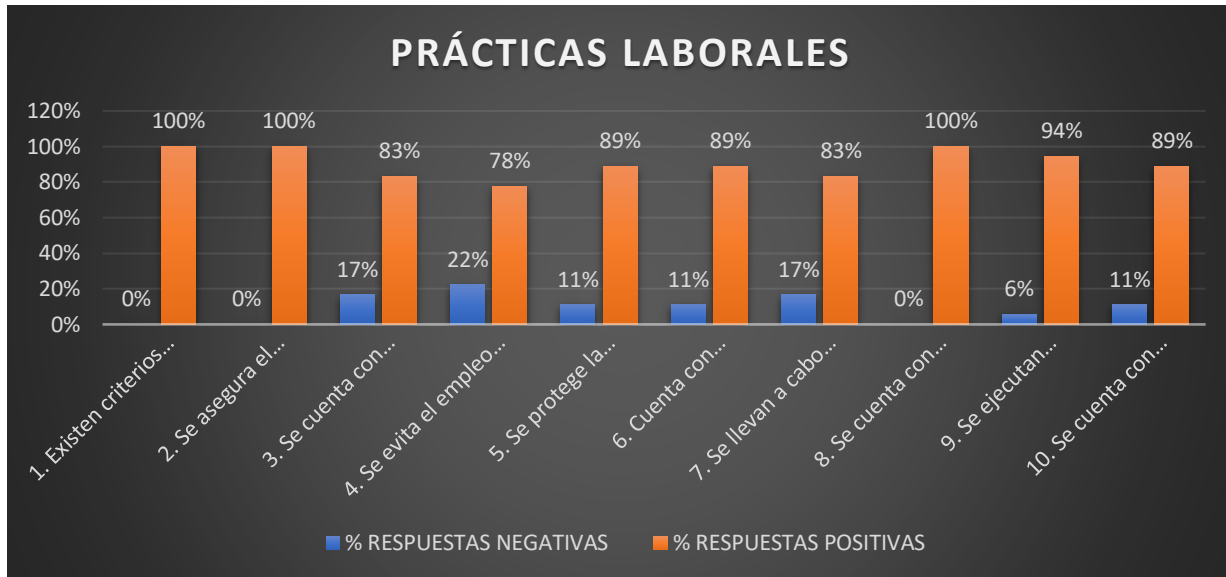
8.3. Dimensión 3. Prácticas Laborales

En esta dimensión se evalúan 10 aspectos con respecto a los programas de derechos humanos de la Secretaría de Educación del Distrito.

Para esta dimensión, todas las cuestiones tienen en su mayoría, una calificación positiva de 1. La cuestión 1 (Existen criterios claros para la selección y vinculación de personal, acorde a las exigencias legales que eviten situaciones de discriminación), la cuestión 2 (Se asegura el cumplimiento de las condiciones de trabajo exigidas legalmente que incluyan salarios adecuados, jornada laboral, vacaciones, licencias de maternidad), y la cuestión 8 (Se cuenta con mecanismos para asegurar la diversidad e igualdad de oportunidades de los trabajadores), obtuvieron la mayor calificación positiva con un 100% (18 funcionarios). La cuestión con la menor calificación positiva es la número 4 (Se evita el empleo masivo de personal temporal) con un 78% (14 funcionarios).

La calificación general de esta dimensión es: 91% de respuestas positivas y 9% de respuestas negativas. Las respuestas se observan el Gráfico 19., y en el Gráfico 20.

Gráfico 19. Calificaciones cuestiones dimensión Prácticas Laborales



Fuente. Elaboración propia.

Gráfico 20. Calificación general para la dimensión Prácticas Laborales



Fuente. Elaboración propia.

8.4. Dimensión 4. Medio Ambiente

En esta dimensión se evalúan 16 aspectos correspondientes a las prácticas medioambientales de la SED.

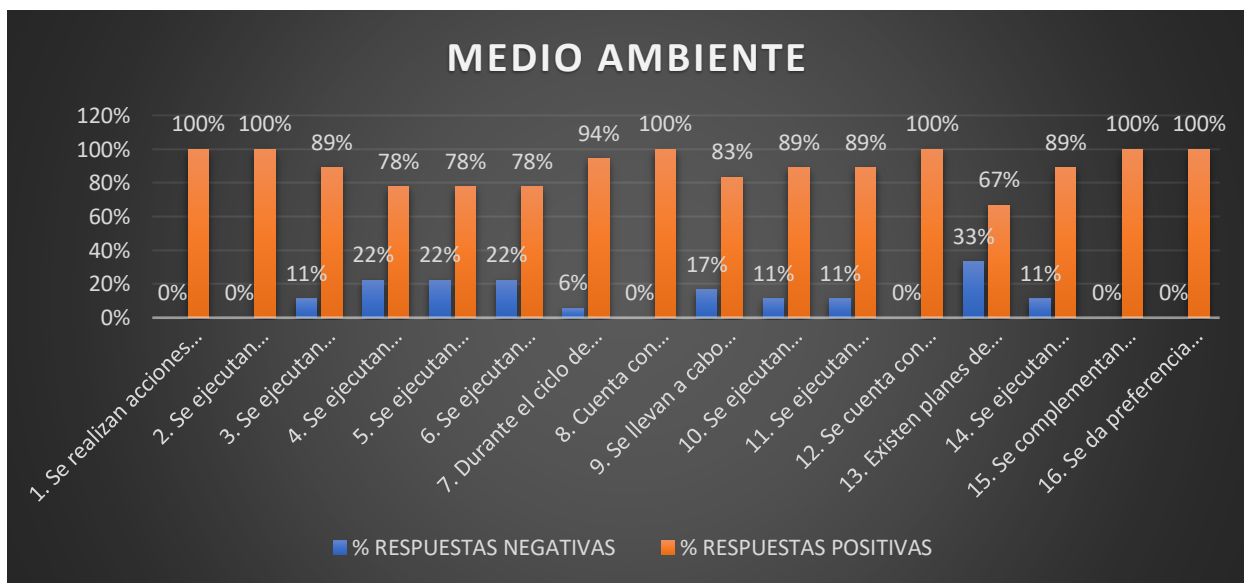
Para esta dimensión, todas las cuestiones tienen en su mayoría, una calificación positiva de 1. La cuestión 1 (Se realizan acciones para mejorar y reducir los materiales utilizados en la

fabricación de productos / servicios con base en la legislación y acuerdos internacionales), la cuestión 2 (Se ejecutan acciones para el manejo y reducción de energía utilizada con base en la legislación y acuerdos internacionales), la cuestión 8 (Cuenta con mecanismos que aseguran el cumplimiento de la legislación ambiental asumiendo responsabilidades por los impactos derivados de la operación), y la cuestión 9 (Se llevan a cabo acciones para el manejo y la mitigación del impacto ambiental derivado del transporte de productos y materiales utilizados en las actividades de producción de la organización), tuvieron una calificación positiva perfecta de 1, con un 100% (18 funcionarios).

La cuestión 13 (Existen planes de inversión y desarrollo de tecnologías para reducir el impacto ambiental de su operación y promover un servicio más limpio) fue la que menor calificación obtuvo, con un 67% (12 funcionarios).

La calificación general de esta dimensión es: 90% de respuestas positivas y 10% de respuestas negativas. Las respuestas se observan el Gráfico 21., y en el Gráfico 22.

Gráfico 21. *Calificaciones cuestiones dimensión Medio Ambiente*



Fuente. Elaboración propia.

Gráfico 22. Calificación general para la dimensión Medio Ambiente



Fuente. Elaboración propia.

8.5. Dimensión 5. Prácticas justas de operación

Para esta dimensión se han evaluado siete aspectos relacionados con las prácticas justas de operación de la Secretaría de Educación del Distrito.

Para esta dimensión, todas las cuestiones tienen en su mayoría, una calificación positiva de 1. La cuestión 1 (Cuenta con políticas para evitar el soborno y la corrupción en cualquiera de sus formas) y la cuestión 7 (Se ejecutan acciones para proteger y respetar los derechos de propiedad intelectual y física), obtuvieron una calificación positiva, con un puntaje de 1 de 100% (18 funcionarios). La cuestión 4 (Se ejecutan acciones para asegurar la transparencia en los trámites, donaciones, patrocinios, regalos y gastos de representación) obtuvo la menor calificación de 1 con un 78% (14 funcionarios).

La calificación general de esta dimensión es: 92% de respuestas positivas y 8% de respuestas negativas. Las respuestas se observan el Gráfico 23., y en el Gráfico 24.

Gráfico 23. Calificaciones cuestiones dimensión Prácticas justas de operación



Fuente. Elaboración propia.

Gráfico 24. Calificación general para la dimensión Prácticas Justas de Operación



Fuente. Elaboración propia.

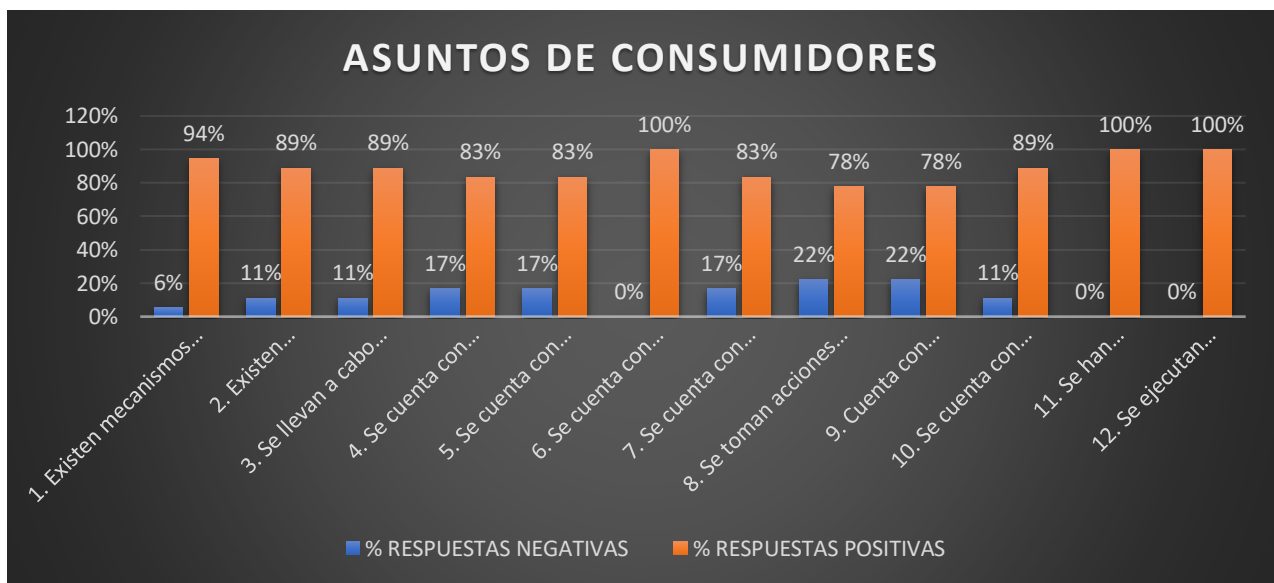
8.6. Dimensión 6. Asuntos de consumidores

Para esta dimensión se evalúan 12 criterios relacionados con los asuntos del público atendido en la Secretaría de Educación del Distrito.

Para esta dimensión, todas las cuestiones tienen en su mayoría, una calificación positiva de 1. La cuestión 6 (Se cuenta con mecanismos para asegurar la veracidad, transparencia de las actividades de mercadeo, la publicidad y las comunicaciones), la cuestión 11 (Se han desarrollado estrategias para asegurar el acceso permanente a los servicios esenciales con calidad, equidad y rápida respuesta a fallas) y la cuestión 12 (Se ejecutan acciones para capacitar a los usuarios para la utilización del servicio), obtuvieron una calificación positiva del 100% (18 funcionarios). La cuestión 8 (Se toman acciones para asegurar la promesa de servicio y la adecuada respuesta a las quejas y reclamos de los usuarios teniendo en cuenta las expectativas de los mismos) y la cuestión 9 (Cuenta con mecanismo para identificar, medir la satisfacción de los usuarios y corregir fallas) obtuvieron la calificación más baja con 78% de respuestas positivas (14 funcionarios).

La calificación general de esta dimensión es: 89% de respuestas positivas y 11% de respuestas negativas. Las respuestas se observan en el Gráfico 25., y en el Gráfico 26.

Gráfico 25. Calificaciones cuestiones dimensión Asuntos de Consumidores



Fuente. Elaboración propia.

Gráfico 26. Calificación general para la dimensión Asuntos de Consumidores



Fuente. Elaboración propia.

8.7. Dimensión 7. Asuntos de consumidores Participación y desarrollo de la comunidad.

En esta dimensión se evalúan 8 aspectos relacionados con la interacción que tiene la Secretaría de Educación del Distrito con la comunidad.

Para esta dimensión, todas las cuestiones tienen en su mayoría, una calificación positiva de 1. La cuestión 2 (Se realizan acciones que fomentan las relaciones colaborativas y transparentes con los gobiernos locales, regionales o nacionales), obtuvo la calificación más alta con un 100% (18 funcionarios) de respuestas positivas. La cuestión 5 (Cuenta con mecanismos que garanticen el respeto a las tradiciones, cultura y tejido social de las comunidades de área de influencia o comunidades con algún tipo de relación) obtuvo la menor calificación positiva con un 78% (14 funcionarios).

La calificación general de esta dimensión es: 89% de respuestas positivas y 11% de respuestas negativas. Las respuestas se observan el Gráfico 27., y en el Gráfico 28.

Gráfico 27. Calificaciones cuestiones dimensión Participación y Desarrollo de la Comunidad



Fuente. Elaboración propia.

Gráfico 28. Calificación general para la dimensión Participación y Desarrollo de la Comunidad



Fuente. Elaboración propia.

Conclusión del diagnóstico final. Como se aprecia, una vez realizado el plan de sensibilización, entrenamiento y seguimiento para conocer las normas de responsabilidad social empresarial que rigen en la Secretaría de Educación del Distrito, las respuestas de la encuesta que se realizó nuevamente como diagnóstico final, tuvieron en su mayoría, calificaciones positivas de uno. Esto quiere decir, que el plan de capacitación generó resultados efectivos, puesto que se logró la meta esperada de que los funcionarios conocieran dicha normatividad, para que, si así lo deciden, la puedan comenzar a aplicar en la prestación del servicio.

Lo anterior demuestra que la SED siempre ha contado con políticas de responsabilidad social, internas y externas, pero comprueba la hipótesis planteada, de que la misma no había sido socializada con los funcionarios de la Dirección Local de Educación de Tunjuelito y de los Colegios INEM Santiago Pérez IED, José María Córdoba IED y Rafael Uribe Uribe IED. La dimensión con mayor puntuación fue la 5 (Prácticas justas de operación) con un 92% de respuestas positivas. La dimensión que menor calificación obtuvo fue la número 2 (Derechos humanos) con un 88% de respuestas positivas. Lo anterior quiere decir, que se debe seguir trabajando en la implementación y socialización de las normas de responsabilidad social en la SED.

CONCLUSIONES

Con la realización del presente trabajo se identificó que en la Secretaría de Educación del Distrito existe normatividad relacionada con el tema de responsabilidad social empresarial, sin embargo, se evidencia y se comprueba la hipótesis de que esta no ha sido socializada en todos los niveles de la entidad incluyendo la Dirección Local de Educación de Tunjuelito y los colegios INEM Santiago Pérez IED, José María Córdoba IED y Rafael Uribe Uribe IED.

Con la realización del marco teórico se evidencia que el concepto de responsabilidad social ha tomado mayor importancia en los últimos años y está siendo aplicado de manera eficiente en el sector educativo, que incluye desde colegios hasta universidades, obteniendo en la mayoría de las veces resultados positivos y generando conciencia del respeto que se debe tener con todas las partes interesadas que interactúan con estas instituciones.

Una vez realizado el diagnóstico inicial se llega a la conclusión de que en todas las siete dimensiones evaluadas, se obtuvo un porcentaje de respuestas negativas mayor al porcentaje de respuestas positivas. La dimensión de medio ambiente fue la más crítica con solo el 6% de respuestas positivas, sin embargo, es notable que se debe profundizar en el trabajo de las siete dimensiones debido a las bajas puntuaciones.

La capacitación en PIGA se solicita como propuesta de mejora a la brecha que se presentó en la dimensión ambiental. En esta sesión se logró que los funcionarios comprendieran uno de los reglamentos internos que se maneja en la Secretaría de Educación del Distrito, en cuanto al pilar de Medio Ambiente, que fue la dimensión que menor puntaje positivo obtuvo en el diagnóstico, reforzando de esta manera dicha dimensión. Es importante aclarar que este resultado no necesariamente se da porque en la Secretaría de Educación no se tengan reglamentos que soporten estas cuestiones, al contrario, se confirma la hipótesis que sustenta que la normativa no ha sido socializada y por eso no se tiene conocimiento de la misma y por este motivo tampoco es aplicada, lo que se demuestra cuando los funcionarios otorgan calificaciones bajas.

A partir de este diagnóstico inicial se realizó la intervención para socializar la normatividad con los 18 funcionarios de la DLE y de los colegios seleccionados, a partir de cuatro sesiones, enfocadas en la sensibilización y el entrenamiento, por medio de diferentes capacitaciones y el desarrollo de un aplicativo dinámico que permitió generar un conocimiento frente a las normas,

leyes, resoluciones y demás reglamentos que la Secretaría de Educación dispone, para manejarse como una entidad socialmente responsable.

En la etapa de sensibilización se logró que los funcionarios de la DLE y los Colegios despertarán un interés de participación en las sesiones para aumentar su comprensión frente a la normatividad interna y externa de la SED, por lo cual se pudo establecer un alto compromiso de los funcionarios evidenciando una asistencia del 100% de los funcionarios (aun cuando algunos tuvieron problemas de conectividad y se encontraban en periodo de vacaciones, se instruyeron realizaron las actividades propuestas con el material que se remitió mediante el correo electrónico).

En la etapa de entrenamiento se logró crear un aplicativo, que, de manera dinámica, enseñó la normatividad interna y externa de la responsabilidad social empresarial que se aplica en la SED, como aporte y estrategia de mejora a la situación presentada en el diagnóstico, donde se evidenciaron calificaciones en su mayoría negativas, siendo el aplicativo la propuesta de los autores para dar a conocer las políticas de responsabilidad social empresarial utilizadas en la SED y para lograr evidenciar una mejora en los resultados obtenidos, la cual se comprobó en la etapa de seguimiento.

Una vez realizadas estas jornadas, en la etapa de seguimiento se evidenció una mejora por encima del 55% en todas las dimensiones, concluyendo que las actividades de sensibilización y entrenamiento contribuyeron a la mejora en el conocimiento de la normatividad de responsabilidad social.

La evaluación de salida también demuestra que el plan de capacitación generó resultados efectivos, puesto que se logró la meta esperada de que los funcionarios conocieran la normatividad en responsabilidad social empresarial, para que, si así lo deciden, la puedan comenzar a aplicar en la prestación del servicio. La dimensión con mayor puntuación fue la 5 (Prácticas justas de operación) con un 92% de respuestas positivas. La dimensión que menor calificación obtuvo fue la número 2 (Derechos humanos) con un 88% de respuestas positivas. Lo anterior quiere decir, que se debe seguir trabajando en la implementación y socialización de las normas de responsabilidad social en la SED.

La Secretaría de Educación, tanto a nivel central, local e institucional debe tener en cuenta la opinión de los grupos de interés y permanecer en contacto con ellos. Solo preguntando y evaluando se sabrá qué es lo que requiere cada una de las áreas de la entidad en cuanto a temas, metodologías, sistemas de evaluación y monitoreo que contribuirán a la estrategia de responsabilidad social empresarial.

La responsabilidad social empresarial es un compromiso voluntario que está armonizado con los principios de la entidad y con el cumplimiento integral de la visión que se ha establecido tanto a nivel interno como a nivel externo, es importante incorporar la RSE en todos los niveles éticos de la organización, lo cual, es fundamental para lograr una sinergia entre aspectos legales, éticos, morales, económicos y ambientales, así como para involucrar a todos los grupos de interés en las acciones responsables que desarrolle la empresa.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Dirección Local de Educación de Tunjuelito y a los colegios INEM Santiago Pérez IED, José María Córdoba IED y Rafael Uribe Uribe IED, seguir generando estrategias de socialización de las normas de responsabilidad social empresarial, hasta lograr obtener un 100% de conocimiento en cada una de las siete dimensiones trabajadas, basadas en la ISO 26000, lo anterior porque aún existen cuestiones que deben reforzarse y socializarse de manera más constante, para que sean comprendidas.
2. Es importante que la Dirección Local de Educación, como ente directivo del sector de la educación en la localidad de Tunjuelito, promueva la aplicabilidad de estas normas, leyes, decretos y demás, es decir, no sólo quedarse con la parte teórica que se suministró con este trabajo, sino que se debe motivar a todos los funcionarios para que en su trabajo se comiencen a desarrollar las actitudes tendientes a prestar un servicio de calidad, bajo los parámetros que implica ser una empresa socialmente responsable.
3. Se recomienda a la Dirección Local de Educación de Tunjuelito, desarrollar las mismas sesiones realizadas a lo largo de este trabajo con todos los doce colegios de la localidad, incluyendo al personal administrativo, docente e incluso la comunidad educativa (estudiantes y padres de familia), ya que como entidad responsable, todos los colaboradores deben de ser conocedores de esta normativa y comenzar a aplicarla desde las respectivas instituciones. Es importante que la DLE se articule con el nivel central de la SED (sede principal), para contar con un mayor apoyo y fomentar dichas actividades.
4. Se sugiere a los funcionarios que estuvieron presentes en el desarrollo de este trabajo, estudiar de manera voluntaria el aplicativo de forma continua, con el fin de seguir reforzando el conocimiento obtenido y prestar un mejor servicio a la comunidad educativa, implementando la normatividad en responsabilidad social empresarial.
5. A partir del diagnóstico se recomienda realizar actividades que propendan la mejora de cada una de las siete dimensiones analizadas, como complemento a los temas desarrollados en cada una de las sesiones y lo aprendido con el desarrollo del aplicativo. Las actividades que se sugieren realizar a la luz de la aplicación de la norma ISO 26000 son:

- Gobernanza de la organización. Reforzar los procesos y estructuras de la toma de decisiones que permitan seguir desarrollando estrategias, objetivos y metas que reflejen el compromiso de la entidad hacia la responsabilidad social, promoviendo la participación de los colaboradores de los tres niveles y equilibrando el nivel de autoridad, responsabilidad y capacidad de las personas que toman decisiones en representación de la organización.
- Derechos humanos. Establecer medios y/o crear una política de derechos humanos que ofrezca una orientación significativa, que brinde a los colaboradores y a las partes interesadas medios para evaluar la manera en que las actividades existentes y propuestas podrían afectar a los derechos humanos.
- Prácticas laborales. Vincular en el marco de la normativa de la responsabilidad social empresarial, con la que se cuenta actualmente, la legislación coherente con la Declaración Universal de Derechos Humanos y con las normas laborales de la OIT aplicables que permitan tener un mayor acceso a la justicia.
- Medio ambiente. Establecer campañas en donde participe la comunidad educativa, por ejemplo talleres de reciclaje con los padres y actividades de afianzar las competencias de los docentes en habilidades para la educación para el desarrollo sostenible. Implementar programas de eficiencia de materiales para reducir el deterioro ambiental que provoca el uso de materias primas en la prestación del servicio educativo. Implementar medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos, teniendo en cuenta indicadores de mejores prácticas y otros niveles de referencia. Proporcionar oportunidades para aumentar la toma de conciencia sobre la importancia de la adaptación y las medidas preventivas para la resiliencia a través de la educación y otros medios.
- Prácticas justas de operación. Generar planes para identificar los riesgos de corrupción e implementar y mantener políticas y prácticas que eviten los malos manejos en la administración. Apoyar y formar a los colaboradores y directivos en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias.
- Asuntos de consumidores. Ofrecer a los usuarios servicios beneficiosos, desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente a través de la eliminación o la minimización

de todos los impactos negativos para la salud y el medio ambiente de los servicios prestados cuando existan alternativas menos dañinas y más eficientes.

- Participación activa y desarrollo de la comunidad. Consultar a los grupos representativos de la comunidad y determinar las prioridades de la inversión social en el marco del Plan de Desarrollo de Bogotá, y las actividades de desarrollo de la comunidad. Se sugiere prestar especial atención a los grupos, vulnerables, discriminados, marginados, no representados e infrarrepresentados, e involucrarlos de una manera que pueda ayudarles a extender sus opciones y respetar sus derechos.

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J., & Badii, M. (2007). *Análisis del concepto de responsabilidad social empresarial. International Journal of Good Conscience*, 2(1), 54–70. Recuperado de: [http://www.spentamexico.org/v2-n1/2\(1\) 54-70.pdf](http://www.spentamexico.org/v2-n1/2(1) 54-70.pdf)
- Acurero, M. (2015). *Responsabilidad social en las escuelas primarias Bolivarianas*. x, 96–108. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6844513.pdf>
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación ANECA. (2015). *Plan de mejoras: Herramienta de trabajo. Universidad de Antofagasa*, 4. Recuperado de: http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf
- Alcaldía de Bogotá. (2020). *Régimen Legal de Bogotá*. Recuperado de: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/index.jsp>
- Alcaldía de Ibagué. (2013). *Principios básicos de la Sensibilización Social*. Recuperado de: <https://www.ibague.gov.co/portal/admin/archivos/formacionVirtual/culturaciudadana/contenido/pdf/Unidad3.pdf>
- Bermúdez, L. (2015). *Capacitación: Una Herramienta De Fortalecimiento De Las Pymes. InterSedes: Revista de Las Sedes Regionales*, XVI(33), 1–25. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>
- Bonilla, M. (2015). *Modelos de Administración sostenible aplicados en empresas industriales de San Gil-Santander. XX Congreso Internacional de Contaduría Administración e Informática*, 1–18. Recuperado de: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xx/docs/1.12.pdf>
- Botero, J. (2019). *Modelos de internacionalización para las pymes colombianas. CUCEI*, 1–13. Recuperado de: <https://doi.org/10.37700/0033-2909.I26.1.78>
- Camacho, J. (2015). *Las normas de Responsabilidad Social. Su dimensión en el ámbito laboral de las empresas*. In *Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/rlds/n20/1870-4670-rlds-20-00003.pdf>

- Cancino, C. (2008). *Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado de:
http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122747/Cancino_Morales_2008.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cárdenas, L. (2015). *Responsabilidad social empresarial y educación: un estudio sobre Fundación Mamonal en Cartagena de indias*. *Adelante Head*, 6, 113–119. Recuperado de:
<http://www.unicolombo.edu.co/ojs/index.php/adelante-ahead/article/view/94>
- Carmona, R. (2016). *La lucha internacional contra el trabajo infantil*. Recuperado de:
<https://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/16089/carmona-flaquer.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carosini, A., & Espínola, Z. (2007). *La Responsabilidad Social Universitaria (RSU) en el Paraguay*. *Población y Desarrollo*, 34, 16–25. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5654250.pdf>
- Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)*. *Atención Primaria*, 31(8), 527–538. Recuperado de: [https://doi.org/10.1016/s0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/s0212-6567(03)70728-8)
- Cazau, P. (2014). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. *Alternativas*, 15(3), 83. Recuperado de: [http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN EN CC.SS..pdf](http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCIÓN_A_LA_INVESTIGACIÓN_EN_CC.SS..pdf)
- Centro de Investigaciones y Servicios Educativos CISE. (2018). *¿Cómo se hacen los diagramas ?* Recuperado de:
[http://www.cise.espol.edu.ec/sites/cise.espol.edu.ec/files/pagina-basica/Nota técnica n.º 18 - ¿Cómo se hacen los diagramas%3F.pdf](http://www.cise.espol.edu.ec/sites/cise.espol.edu.ec/files/pagina-basica/Nota_técnica_n.º_18_¿Cómo_se_hacen_los_diagramas%3F.pdf)
- Cossio, L. (2013). *Gestión pública*. Recuperado de:
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7298/1/S0311857_es.pdf
- Cuñat, R. (2007). *Aplicación De La Teoría Fundamentada (Grounded Theory) Al Estudio Del Proceso De Creación De Empresas*. *Decisiones Globales*, 1–13. Recuperado de:
[https://www.academia.edu/8411106/DECISIONES_GLOBALES_1_APLICACIÓN_DE_L A TEORÍA_FUNDAMENTADA_GROUNDED_THEORY_AL_ESTUDIO_DEL_PROC](https://www.academia.edu/8411106/DECISIONES_GLOBALES_1_APLICACIÓN_DE_LA_TEORÍA_FUNDAMENTADA_GROUNDED_THEORY_AL_ESTUDIO_DEL_PROC)

ESO_DE_CREACIÓN_DE_EMPRESAS

- Daros, W. (2002). *¿Qué es un marco teórico? Enfoques*, XIV(1), 73–112. Recuperado de: <https://doi.org/10.3810/psm.2014.09.2081>
- De Rada, V. (2012). *Ventajas e inconvenientes de la encuesta por internet. Papers*, 97(1), 193–223. Recuperado de: <https://doi.org/10.5565/rev/papers/v97n1.71>
- Espinoza, G., & Guachamín, M. (2017). *La responsabilidad social universitaria en Ecuador. Estudios de La Gestión. Revista Internacional de Administración*, 1(1), 9–27. Recuperado de: <https://doi.org/10.32719/25506641.2017.1.1>
- Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. (2011). *Guía para el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas*. 162. Recuperado de: <https://www.ifrc.org/Global/Publications/monitoring/1220500-Monitoring-and-Evaluation-guide-SP.pdf>
- García, R. (2014). *Trabajo Forzoso*. In *Diccionario Internacional de Derecho del Trabajo*. Recuperado de: https://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/mini_guide_CL_final_ES-2.pdf
- Gómez, D. (2011). *El pacto global de las Naciones Unidas sobre la responsabilidad social, la anticorrupción y la seguridad. Prolegómenos*, 14(28), 217–231. Recuperado de: <https://doi.org/10.18359/prole.2388>
- Heras, I., & Arana, G. (2013). *La responsabilidad social corporativa y la norma SA 8000 : un análisis de su adopción en las organizaciones cooperativas. Revista Vasca de Economía Social = Gizarte Ekonomiaren Euskal Aldizkaria*, 0(9), 31–52. Recuperado de: <https://www.ehu.eus/ojs/index.php/gezki/article/view/12731/11531>
- Hernández, Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). McGrawHill. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, Rosario, Alvarado, J., & Luna, J. (2015). *Responsabilidad social en la relación universidad-empresa-Estado. Educación y Educadores*, 18(1), 95–110. Recuperado de: <https://doi.org/10.5294/edu.2015.18.1.6>

- Hernández, Rubén, & Saldarriaga, A. (2009). *Gestión De La Responsabilidad Social Universitaria. Caso: Escuela De Ingeniería De Antioquia-Eia. Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portuga*, 76, 237–248. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/496/49611945025.pdf>
- ISO. (2015). *Iso Internacional 26000*. 121. Recuperado de: www.iso.org
- López, A., Ojeda, J., & Ríos, M. (2017). *The corporate social responsibility from the perception of human capital. A case study. Revista de Contabilidad-Spanish Accounting Review*, 20(1), 36–46. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2016.01.001>
- Luque, A., & Amengual, B. (2002). *Politica Nacional De Educacion Ambiental SINA. Politica Nacional de Educación Ambiental SINA*, 1–30. Recuperado de: http://cmap.upb.edu.co/rid=1195259861703_152904399_919/politi-ca_educacion_amb.pdf
- Madero, S., & Zárate, I. (2016). *Sustainability from a business areas perspective. Cuadernos de Administración (Universidad Del Valle)*, 32(56), 7–19. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v32n56/0120-4645-cuadm-32-56-00007.pdf>
- Magisterio. (2015). *Enfoque transformador en responsabilidad social educativa*. Recuperado de: <https://www.magisterio.com.co/articulo/enfoque-transformador-en-responsabilidad-social-educativa-experiencia-del-colegio-cafam>
- Malegarie, J., & Fernández, P. (2016). *El rol de las hipótesis en la investigación : entretelones en la experiencia de enseñanza- aprendizaje*. Recuperado de: http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.8495/ev.8495.pdf
- Martínez, C., & Merino, A. (2007). *Empresa y pobreza: el papel de la responsabilidad social corporativa I. 2005*, 1–16. Recuperado de: [Recuperado de: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2732437](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2732437)
- Ministerio de Educación de Colombia. (1994). *Una ley general de educación. Revista de Educación*. Recuperado de: https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf
- Ministerio de Educación de Colombia. (2020). *Colegios*. Recuperado de: <https://www.redacademica.edu.co/>

- Montañez, S., & Gutiérrez, S. (2015). *La Responsabilidad Social Empresarial desde el enfoque de los grupos de interés*. Editorial Centro de Estudios e Investigaciones Para El Desarrollo Docente, 94. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/libro/652147.pdf>
- Navarra, V. (2002). *Tipos de encuestas y diseños de investigación*. Catálogo de Publicaciones de La Universidad Pública de Navarra, 243. Recuperado de: http://www.unavarra.es/personal/vidaldiaz/pdf/tipos_encuestas.PDF%5Cnhttp://www.unavarra.es/puresoc/es/vidal2.htm
- Núñez, G. (2003). *La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible*. In *Medio ambiente y desarrollo* (Vol. 72). Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5779/1/S0310754_es.pdf
- OCDE. (2016). *La educación en Colombia ucation in Colombia Educación en Colombia*. Ministerio de Educación. Recuperado de: http://www.mineducacion.gov.co/1759/articulos-356787_recurso_1.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2010). *La OIT y la responsabilidad Social*. Recuperado de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---multi/documents/publication/wcms_142694.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2014). *Empresas sostenibles: creación de más y mejores empleos*. Oit, 1–8. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ed_emp_msu/documents/publication/wcms_185282.pdf
- Organización Internacional del Trabajo Digital. (2015). *Libertad sindical y negociación colectiva*. Recuperado de: https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/lib_sindical.pdf
- Palabra Maestra. (2016). *Rescatar al río Fucha: la misión de un colegio público en San Cristóbal*. Recuperado de: <https://www.compartirpalabramaestra.org/actualidad/noticias/rescatar-al-rio-fucha-la-mision-de-un-colegio-publico-en-san-cristobal>
- Redondo, H. (2016). *Actualización de la memoria de RSC para el Área de Salud Valladolid Oeste*. Recuperado de: <http://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/19412/TFM-P->

492.pdf;jsessionid=4A47C6F6ECD6B9F532EF4C2D544F7B23?sequence=1

Rossillion, C. (2007). *Igualdad en el empleo*. Recuperado de:

<https://doi.org/10.18356/750c9241-es>

Ruiz, A. (2014). *Las formas de Interrogación: La Entrevista* (p. 16). Recuperado de:

<http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/51024>

Ruiz, S. (2003). *¿Educar para el individualismo o para la responsabilidad social? Revista Electrónica Sinéctica, núm. 23, 3–10*. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/pdf/998/99815908002.pdf>

Sánchez, M., Ríos, M., & Delgado, E. (2018). *El compromiso socialmente responsable de las Instituciones Educativas Públicas y privadas de Celaya , Guanajuato con sus competidores. RAITES, 4(9), 75–101*. Recuperado de:

<http://itcelaya.edu.mx/ojs/index.php/raites/article/view/1878>

Sandoval, C. (2011). *Investigación cualitativa*. In *Pharmaceutical Care Espana* (Vol. 13, Issue 6). Recuperado de: <https://doi.org/10.29057/xikua.v2i3.1224>

Scott, I. (2008). *El Proceso de Cambio Fundamentado en el Liderazgo Gerencial y el Trabajo en Equipo*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3662725.pdf>

Secretaría de Educación del Distrito. (2017). *Así enfrenta el cambio climático un colegio público de Bogotá*. Recuperado de:

https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/node/5082%0A%0A

Secretaría de Educación del Distrito. (2020a). *Caracoles y lombrices, el secreto de hacer del mundo un lugar más pacífico*. Recuperado de:

<https://portalanterior.educacionbogota.edu.co/es/sitios-de-interes/nuestros-sitios/agencia-de-medios/noticias-intitucionales/caracoles-y-lombrices-el-secreto-para-hacer-del-mundo-un-lugar-mas-pacifico>

Secretaría de Educación del Distrito. (2020b). *Colegios oficiales de Bogotá comprometidos con el cuidado del agua*. Recuperado de: <https://portalanterior.educacionbogota.edu.co/es/sitios-de-interes/nuestros-sitios/agencia-de-medios/noticias-institucionales/colegios-oficiales-de-bogota-comprometidos-con-el-cuidado-del-agua>

- Secretaría de Educación del Distrito. (2020c). *Nuestra Entidad*. Recuperado de:
https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/nuestra-entidad
- Serrano, M. (2015). *Responsabilidad Social Empresarial en los colegios de nivel diversificado de la ciudad de Retalhuleu* (Vol. 3, Issue 2). Recuperado de:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Serrano-Maria.pdf>
- Severino, P., Medina, Á., & Pujol, L. (2018). Responsabilidad social en escuelas de educación primaria en Chile: tensiones y desafíos. *Revista Encuentros*, 16(02), 11–22. Recuperado de:
<https://doi.org/10.15665/encuent.v16i02.974>
- Silva, L. (2010). Guía para elaborar un Plan de Acción. *Computers & Security*, 018000, 3–11. Recuperado de:
[http://www.sedbolivar.gov.co/archivos/Normatividad/Avisos/2010/Guia plan de accion.pdf](http://www.sedbolivar.gov.co/archivos/Normatividad/Avisos/2010/Guia_plan_de_accion.pdf)
- Soto, H., & Paz, W. (2017). *Responsabilidad social y transparencia: brechas de comprensión desde lo público y privado*. *Revista Argentina de Investigación En Negocios*, 3, 143–148. Recuperado de:
<http://ppct.caicyt.gov.ar/index.php/rain/article/view/V3N1-2a11/9766>
- UNESCO. (2018). *Education for Sustainable Development*. Recuperado de:
<https://doi.org/10.4324/9781315299235>
- UNESCO. (2020). *Sobre la UNESCO*. Recuperado de:
<https://es.unesco.org/about-us/introducing-unesco>
- Vargas, J., & Silvestrini, M. (2008). *Fuentes de información primarias, secundarias y terciarias*. *Fuentes de Información*, 1–8. Recuperado de:
<http://ponce.inter.edu/cai/manuales/FUENTES-PRIMARIA.pdf>