

Responsabilidad social: un estudio de caso a partir del capital humano del sector comercial

Social responsibility: a case study from the human capital of the commercial sector

Juan Pablo Gaete-Barona¹
Universidad Técnica de Ambato - Ecuador
pablogaete50@hotmail.com

Alex Anibal Llerena-Paredes²
Universidad Técnica de Ambato - Ecuador
alex_28041993@hotmail.com

Luis Fabricio Lascano-Pérez³
Universidad Técnica de Ambato - Ecuador
lf.lascano@uta.edu.ec

doi.org/10.33386/593dp.2022.6-2.1601

V7-N6-2 (dic) 2022, pp. 264-274 | Recibido: 23 de noviembre de 2022 - Aceptado: 21 de diciembre de 2022 (2 ronda rev.)
Edición especial

1 Estudiante de la Universidad Técnica de Ambato de la Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Administración de Empresas

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8527-0979>

2 Estudiante de la Universidad Técnica de Ambato de la Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Administración de Empresas

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2530-875X>

3 Magister en Gestión Financiera. Economista

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6364-6878>

Descargar para Mendeley y Zotero

RESUMEN

La responsabilidad social y el capital humano tiene como fin la concientización e importancia del comportamiento socialmente responsable al minorar los impactos negativos en la sociedad o medio ambiente. Por lo tanto, objetivo del estudio es analizar las variables que mayor influencia tienen a nivel de RSE y el desarrollo humano. El diseño metodológico fue cuali-cuantitativo, de tipo cualitativo, al analizar las seis (6) dimensiones presentadas por el modelo ISO 26000 como marco de referencia y cuantitativo, dado que fue un instrumento validado por expertos. La muestra de estudio fue de trecientos ochenta y cuatro (384) trabajadores. El alcance de la investigación fue correlacional, puesto que, estableció los criterios hipotéticos según cada dimensión (derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, practicas justas, auto-mejora y participación activa). Se concluye que las dimensiones que influyen positivamente en la percepción del capital humano sobre el nivel de la responsabilidad social se basan en: ofrecer calidad laboral a los empleados, tener estrategias para el cuidado del medio ambiente, mantener en cuenta la opinión del consumidor y la participación activa con la comunidad.

Palabras clave: responsabilidad social; capital humano; ISO 26000

ABSTRACT

Social responsibility and human capital aims to raise awareness and importance of socially responsible behavior by reducing the negative impacts on society or the environment. Therefore, the objective of the study is to analyze the variables that have the greatest influence at the level of CSR and human development. The methodological design was qualitative-quantitative, qualitative, when analyzing the six (6) dimensions presented by the ISO 26000 model as a reference and quantitative framework, since it was an instrument validated by experts. The study sample was of three hundred and eighty-four (384) workers. The scope of the research was correlational, since it established the hypothetical criteria according to each dimension (human rights, labor practices, environment, fair practices, self-improvement and active participation). It is concluded that the dimensions that positively influence the perception of human capital on the level of social responsibility are based on: offering quality of work to employees, having strategies for caring for the environment, keeping in mind the opinion of the consumer and the active participation with the community.

Key words: social responsibility; human capital; ISO 26000

Introducción

La responsabilidad social empresarial (RSE) es observada desde el siglo XX por los gobiernos, investigadores y organismos, por su relación con el compromiso al desarrollo en el ámbito ambiental y económico. Por tanto, las empresas tratan de implementar estrategias éticas y responsables con sus diferentes grupos de interés: socios, capital humano, clientes, comunidad, proveedores, autoridades gubernamentales y organismos para mantenerse en tendencia. Sin embargo, varios organismos internacionales como: la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), el Instituto Ethos de Responsabilidad Social, International Organization for Standardization (ISO) desarrollan propuestas para orientar, fomentar, regular y promover la RSE (Buitrago & Pabón, 2021).

En relación con la RSE en países latinoamericanos, se determinó un problema grave en el ámbito laboral, pues las subcontrataciones que se realizaban en empresas multinacionales tercerizaban parte de sus procesos de producción, por tanto, las condiciones laborales decaían al punto de ser deplorables e inestables. No obstante, esto no se veía reflejado en los informes de responsabilidad social que mantenían las grandes empresas, dado que, no existía un interés mínimo sobre los derechos humanos (Pintado, 2021).

Según López et al. (2017) detalla en su estudio que, un 78% de las Pymes latinoamericanas no han desarrollado una estrategia de gestión de la RSE y capital humano. Por otro lado, (Pedraza, 2020) demostraron que la aplicación estratégica de la responsabilidad social y capital humano en empresas de Latinoamérica tiene pocos años de distensión, pues el peso que poseen las organizaciones en la conformación del tejido social en el mundo no tiene una gran influencia.

En Ecuador, los últimos años se ha podido percibir un cambio de preceptos en las empresas a nivel socio empresarial, dicho esto, el informe del índice de capital humano en el 2017 determinó que al menos el 59,87% de las empresas lo mantiene, es decir que las actividades laborales

son orientadas al desempeño libre y voluntario del trabajador (Palacio et al., 2017) especially within recurrent neural network (RNN. Sin embargo, en el 2016 se informó del pico más alto con 70,84%, denotando una decreciente del 11%. Por lo tanto, la responsabilidad individual y ética empresarial son capacidades que la empresa asume con respecto al capital humano, pues, al llevar los procesos de forma acertada, transparenta las operaciones en las organizaciones (Román, 2017) an investigation was conducted. The stages of this research were: translation-retranslation of the original scale of organizational image; integration of scale items using a semantic differential response scale type; piloting of the scale with a sample of 226 teachers and 541 students of Autonomous University of Hidalgo State; determination of the psychometric properties of the scale (construct validity and reliability, and correlations between the factors of scale. En otras palabras, el entorno en el que se desarrolla el talento humano debe ser orientado a la equidad, estabilidad laboral y la armonía empresarial.

En este sentido, la ISO propone un documento denominado *norma ISO 26000*, donde establece 7 materias fundamentales en su guía para la operacionalización de la RSE: derechos humanos, prácticas laborales, gobernabilidad, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad (ISO, 2010). La norma es aplicable a cualquier tipo de empresa, independientemente de su tamaño y otorga una particular de importancia al capital humano que labora en la empresa (Buitrago, 2021).

El capital humano es uno de los grupos de interés en los que las empresas deben apoyar y favorecer su desarrollo profesional y personal, pues son ellos la base del crecimiento empresarial y del posicionamiento en el mercado; además, son los mejores publicistas de la organización. Se han desarrollado diversos estudios sobre los factores que influyen en el nivel de RSE, pues el estudio publicado por Palacio et al., (2017) especially within recurrent neural network (RNN determinó que la calidad laboral, el cuidado del medio ambiente y el marketing social son elementos que

ayudan a explicar el comportamiento responsable de la organización (García y Duque, 2015).

Román, (2017)an investigation was conducted. The stages of this research were: translation-retranslation of the original scale of organizational image; integration of scale items using a semantic differential response scale type; piloting of the scale with a sample of 226 teachers and 541 students of Autonomous University of Hidalgo State; determination of the psychometric properties of the scale (construct validity and reliability, and correlations between the factors of scale realizó un estudio donde analiza un conjunto de herramientas que evalúan el comportamiento responsable de las empresas, principalmente en pymes, desarrolladas por diversos organismos, y determinó que ninguno de estos instrumentos evalúa la RSE con percepción en el capital humano de la empresa. Por lo tanto, el objetivo del estudio es analizar las variables que mayor influencia tienen sobre la percepción de los empleados respecto al nivel de RSE y el impacto que promueve en el desarrollo humano

Comportamiento socialmente responsable

Trabajar incluyendo un comportamiento responsable genera ventajas competitivas y contribuyen a asegurar la diferenciación de la empresa frente a los competidores, también genera una menor rotación del personal y mayor productividad Dentro de las actividades que se pueden realizar se encuentra la ayuda comunitaria, disminución de productos contaminantes, integrar los objetivos de la empresa con sus grupos de interés, es decir un trabajo en conjunto; que va generando beneficios para todas las partes involucradas.

Tabla 1

Beneficios del comportamiento socialmente responsable

Beneficios del comportamiento responsable	
Empleados	Obtienen un trato con respeto y honestidad
	Condiciones dignas y equitativas.
	Desarrollo de sus capacidades y habilidades
	Motivación
	Satisfacen las expectativas económicas
	Beneficios de subsidios en distintos aspectos como salud
	Evitar y eliminar riesgos de trabajo
Accionistas	Sueldo de acuerdo con cada tipo de trabajo
	Estabilidad laboral
	Incremento en las utilidades
	Las empresas son reconocidas en el mercado
Medio ambiente	Crecimiento en la cartera de clientes
	Mayor competitividad
	Cuidado al medio ambiente
Clientes	Preservación de la naturaleza
	Trabajar con procesos que aprueben adecuadas acciones sin afcción al ambiente
	Ofrecen productos y servicios de calidad
	Comercialización bajo precios adecuados
Proveedores	buena imagen que refleja y a su posición en el mercado
	Incentivos por fidelidad hacia la empresa
	Trato adecuado bajo normas y valores
Gubernamental	Compra de materias primas a precios justos
	Cumplimiento en plazos de pago
	Oportunidades de contratación apropiadas y equitativas
	Cumplimiento en el pago impuestos
Comunidad	Cumplimiento íntegro de las normas establecidas según el caso de cada entidad
	Apoyo en proyectos para mejorar la calidad de vida de la sociedad en general
	Oportunidades de trabajo digno
	Respeto por los derechos humanos
	Amparo de los recursos naturales

Capital humano y responsabilidad social

El capital humano desde un ángulo estratégico ofrece a la RSE aportes como: identificar las necesidades de los grupos de interés, generación de planes, determinar requerimientos, socializar políticas del área a través de los macro y micro procesos y brindar las estrategias necesarias de RSE. Por lo tanto, el capital humano al ser considerada una actividad estratégica, se constituye en un

fundamento esencial al proveer: información, planes, actividades y destrezas que garanticen la aplicación de sus procesos (Arena et al., 2018).

La empresa debe tener en cuenta que, los resultados son eficientes cuando la gestión de recursos humanos los sedimenta en el bienestar social a nivel interno. Por otro lado, la aplicación de estrategias y procesos de capital humano es el principal componente interno de la RSE. Puesto que, sin los mecanismos adecuados, los objetivos no mantengan las dimensiones y efectos esperados.

Modelo ISO 26000 en el capital humano

La norma ISO 26000 fue el resultante de 8 reuniones con 2.877 expertos de comités espejo en los 5 continentes y la participación de 584 países, por lo tanto, se lo puede considerar como el concepto de responsabilidad social más consensuado hasta el momento. Sin embargo, la publicación de la norma ISO 26000 ha sido objeto de innumerables reacciones y se ha utilizado para confirmar o comparar otras teorías que explican la RSE. Las tendencias en la investigación sobre la relación entre ISO 26000 y la responsabilidad social se centran principalmente en 3 aspectos: estandarización, comparación con otras normas e implementación en diferentes organizaciones.

En cuanto a la validez de la norma, López et al., (2017) afirman que la ISO 26000 es una norma política e internacional que ha sido formulada de acuerdo a tres razones: objetiva, social y subjetiva, por su vigencia. Se basa en la práctica de estas tres lógicas. Rea y Paspuel, (2017) sostiene que la norma ISO 26000 evita la discusión de cómo construir la sostenibilidad a través del diálogo y la participación de las partes interesadas (el bien común de las empresas que permite que estas funcionen plenamente) y que las organizaciones empresariales no pueden adoptar la norma de forma esencialmente voluntaria. Buitrago (2021) muchas organizaciones proporcionan pruebas de la legitimidad normativa de ISO 26000, resultado de un largo desarrollo.

La aplicación de la norma ISO 26000 como modelo en recursos humanos enfatiza la aplicación de la norma en organizaciones

gubernamentales o empresas. Busca incentivar la gestión de la sustentabilidad dentro de la empresa a través de políticas de participación voluntaria y respeto a los derechos humanos. Es por ello que el enfoque modelo presentado analiza los procesos de aseguramiento del desempeño en relación con los derechos humanos, las prácticas laborales, las prácticas justas, el medio ambiente, la participación, la participación, la participación activa y el desarrollo comunitario. Los anteriores procesos de gestión estratégica se analizan en contraste con el aporte de la norma ISO 26000 y el potencial que encierra para orientar a la empresa en un sector sostenible (Rea y Paspuel, 2017).

Derechos humanos

Se lo conoce como la libertad e igualdad ante la ley en aspectos de educación, salud, alimentación, entre otros. Según (Pintado, 2021) los derechos humanos se remontan al siglo XIX, cuando los derechos eran parcializados. Sin embargo, no fue hasta el cambio de siglo que el impacto del crecimiento de las organizaciones en la sociedad con el impacto directo de las acciones corporativas en la sociedad. Por tanto, se ha conservado como una valoración empresarial de derechos humanos como fuente de responsabilidad social. La dimensión de derechos humanos es parte del modelo ISO 26000, en el que se miden en una escala las percepciones de discriminación basadas en varios factores (origen étnico, género, color de piel, idioma). Para obtenerlo, cuando los empleados estén familiarizados con los procedimientos de la empresa y conozcan el nivel de cumplimiento de la empresa.

Prácticas laborales

Se destaca la calidad laboral, así como: salud, seguridad en el trabajo, diálogo, disciplina, relaciones laborales y otros. Pedraza, (2020) expone que la comunicación potencia las relaciones y la resolución de problemas a través de la participación de los empleados. Esta dimensión incluye políticas y estrategias que buscan armonizar el clima laboral, planteando así una serie de interrogantes sobre el tema como percepciones de condiciones laborales seguras, jornada laboral, trabajo ambiental y

compensación de riesgos. Todo esto a través de la escala Likert, lo mismo que podrán lograr los empleados cuando estén familiarizados con los procedimientos de la empresa.

Medio ambiente

Las actividades desarrolladas por la compañía generarán en varias ocasiones impactos en el medio ambiente, por lo que este aspecto tiene como objetivo prevenir la contaminación, utilizar los recursos de manera sostenible y proteger y respetar el medio ambiente. También se tienen en cuenta las decisiones de los consumidores y los efectos del impacto ambiental (Pintado, 2021). El modelo ISO 26000 hace preguntas para conocer las percepciones de los trabajadores sobre los programas que conservan el medio ambiente, reciclan y utilizan los recursos de manera responsable, entre otros, utilizando la escala Likert.

Prácticas justas

Se responsabilizan por el comportamiento en las transacciones que la organización tiene con: competencia, contrapartes, proveedores, etc. Entre estos se encuentran factores como la lucha contra la corrupción, la competencia leal, el trabajo honesto e inclusivo. Por otro lado, el desarrollo de principios o reglas que definan ciertos estándares de liderazgo y supervisión debe asegurar una gestión ordenada y confiable (Pintado, 2021). Esta tendencia surge con el conocimiento de las políticas para sancionar a los trabajadores por prácticas corruptas, códigos de ética emitidos por la organización y otros.

Auto-mejora

La responsabilidad de la empresa al brindar productos o servicios, para proteger a los consumidores en términos de salud, seguridad, consumo sustentable y atención al cliente. Es decir, esta dimensión enfatiza la superación personal a través de la escucha activa de los clientes (Rea y Paspuel, 2017). Por ello, la apreciación de la empresa depende de la opinión del cliente sobre la mejora continua, la innovación de producto o la provisión de información de producto o servicio.

Participación activa

Aquí radica las actividades que promueven el bien social, como la intervención activa de la comunidad en las actividades culturales y educativas, la creación de empleo y el acceso a la tecnología, etc. Por ello, para lograr el pleno cumplimiento de la empresa, se deben incluir actividades que beneficien a la empresa. De esta forma, al utilizarlo y responder a las necesidades sociales, mejora la reputación de la organización y promueve los intereses de la empresa (Hurtado y Morales, 2012). Esta última dimensión de participación activa aumenta la conciencia de los programas comunitarios u ONG que apoyan proyectos comunitarios que los trabajadores ven en su nivel de cumplimiento.

(Pintado, 2021) manifestó que el modelo es una herramienta universal para integrar comportamientos socialmente responsables. En base a los temas básicos de la ISO 26000 y la importancia de estas variables presentadas por diversos organismos mexicanos e internacionales, se han propuesto las siguientes hipótesis de investigación:

H1. Hay una diferencia negativa entre la captación de género del capital humano y la responsabilidad social.

H2. Las prácticas ocupacionales influyen de manera acertada en la percepción de responsabilidad social del capital humano.

H3. El ambiente repercute positivamente en la apreciación del capital humano sobre la responsabilidad social.

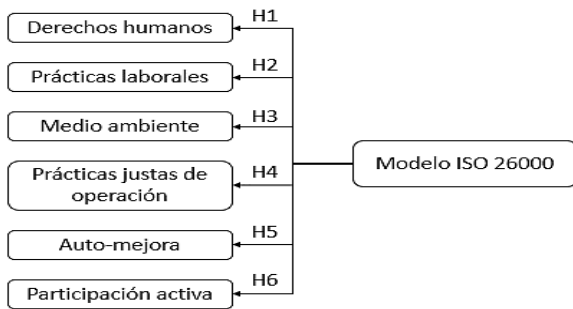
H4. La aplicación de praxis laborales tiene un cambio positivo en la percepción del capital humano sobre la responsabilidad social.

H5. La adaptación eficaz de los consumidores contribuye positivamente en la apreciación del capital humano sobre la responsabilidad social.

H6. El sustento a programas comunitarios contribuye positivamente en la percepción del capital humano sobre la responsabilidad social.

Figura 1

Modelo ISO 26000



Método

La investigación dio paso a un diseño metodológico no experimental, pues se caracteriza por observar las circunstancias de manera explícita en su entorno, instintiva de manera evidente. La investigación fue de tipo cuantitativo/cualitativo, ya que, adquiere una perspectiva amplia que facilita la veracidad en los análisis finales (Hernández-Sampieri et al., 2014). La orientación en la problemática de la investigación es de alcance correlacional, dado que, existe una relación entre dos fenómenos y la percepción de su entorno. También, se mantiene el propósito de confirmar los criterios hipotéticos propuestos por los investigadores, de manera que, se dispone a describir el desarrollo para el control de las variables

Para la recopilación de información se utilizó una técnica cuantitativa la cual facilitó el diseño del cuestionario estructurado por seis (6) dimensiones basadas en el modelo de ISO 26000 en el capital humano, el mismo que fue previamente probado en anteriores investigaciones que fueron validadas y determinada su fiabilidad mediante el alfa de Cronbach. (Ver tabla 1).

Tabla 2

Constructo del modelo ISO 26000 en el capital humano

Dimensión	Subdimensión	Indicador
CAPITAL HUMANO	Derechos humanos	Impide la discriminación por cualquier condición
		Remuneración equitativa y satisfactoria
		Las labores forzadas y la ocupación de trabajadores menores de edad
		Reverencia por los derechos humanos
	Prácticas laborales	Carácter laboral segura y saludable
		Cronograma laboral y descanso suficiente
		Reverencias laborales
	Medio ambiente	Planificación para el sostenimiento del medio ambiente
		Fomentar el decrecimiento en el consumo de energía y agua
		Disposición, adaptación y atención ambiental
	Prácticas justas	Código de conducta
		La capacidad para condenar prácticas corruptas
		Adaptación de prácticas justas de operación
	Automejora	Juicio de mejora
		Inquisición de riesgo
		Moralidad sobre los asuntos de los consumidores
	Participación activa	Defensa a planificaciones comunitarios
		Estructura
Colaboración activa y realización de la comunidad		
Ejecución de responsabilidad social empresarial		

El estudio se llevó a cabo a empresas medianas y pequeñas en Tungurahua basado en un muestreo de tipo probabilístico aleatorio – simple, debido a que poseen un 90,2% en los sectores: industrial, construcción, comercio y servicio (ver tabla 2). Por lo tanto, se determinó el impacto que tienen por la responsabilidad social, medio ambiente y capital humano. Por otro lado, se implementó un instrumento basado en el capital humano y la responsabilidad social, el mismo que consta de 6 dimensiones que son: a) derechos humanos, b) prácticas laborales, c) medio ambiente, d) practicas justas, e) auto-mejora f) participación activa. La misma que fue validada mediante el coeficiente de

fiabilidad de Cronbach, en el cual las variables que forman parte escalar, son medidas y correlacionadas con las varianzas entre cada ítem. Obteniendo así un valor de $\alpha=0,944$, por lo tanto, se considera aceptable. Puesto que, el valor se encuentra aproximado a 1 (Ver tabla 4).

Tabla 3

Ficha técnica de investigación

Parámetro	Descripción
Muestra de estudio	384
Entorno	Provincia de Cotopaxi-Latacunga
Método de captación	Encuesta
Procedimiento	Muestreo de tipo probabilístico aleatorio – simple
Nivel de confianza	95%
Cuestionarios validados	384

Tabla 4

Coefficiente de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	20

Resultados

Los resultados fueron presentados desde un ámbito interno por el instrumento, es decir que, se aplicó la correlación entre variables y la carga de los indicadores que estaría inter-correlacionados. Por lo tanto, el índice de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) (Ver tabla 5), es considerado positivo, puesto que, la suma de los coeficientes es de ,919. Es decir, que la muestra tomada para el estudio es apropiada y, por lo tanto, se puede continuar con la aplicación del análisis factorial.

Tabla 5

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,919
	Chi-cuadrado aproximado	3125,352
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	190
	Sig.	0,000

Tabla 6

Varianza total explicada (autovalores)

Componente	Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado
Derechos humanos	5,046	25,231	25,231
Prácticas laborales	4,653	23,263	48,495
Medio ambiente	4,079	20,397	68,892

La Tabla 7 se presenta la Matriz de componente rotados que contiene la carga de los factores, es decir, la correlación que existente entre cada variable y factor. Así, el Factor 1 consta de 10 variables (la empresa prohíbe la discriminación bajo cualquier circunstancia; los trabajadores reciben salarios justos y adecuados de la empresa; la empresa prohíbe labores forzosos, de la misma manera, prohíbe labores a menores de edad; el respeto a los derechos humanos; condiciones de trabajo seguras y saludables; la empresa cuenta con horas de trabajo y descanso; respetar la forma de trabajar programas de procesos de protección ambiental fomentar la reducción del consumo de energía y agua; existe organización, aplicación y respeto ambiental) de las cuales la mayor carga es de ,802.

Mientras que, el factor 2 lo componen 6 variables (La empresa cuenta con algún código de ética que ayude a los trabajadores a desempeñarse de forma responsable; La empresa cuenta con políticas para sancionar a los trabajadores que realicen prácticas corruptas o no cumplan con el código de ética; La empresa proporciona e informa a los empleados acerca de la responsabilidad social empresarial; La empresa busca y utiliza la opinión de sus clientes para mejorar sus productos y servicios; La empresa mantiene información de riesgo a los consumidores; Ética acerca de los asuntos de los consumidores) de las cuales la mayor carga se mantiene en ,843.

Por último, el tercer factor mantiene 4 variables (La empresa apoya programas comunitarios y organizaciones no gubernamentales; La empresa apoya en la infraestructura de centros educativos o

recreativos para la comunidad; La empresa apoya la participación activa y desarrollo de la comunidad; Existe desempeño de responsabilidad social empresarial) de las mismas la mayor carga se mantiene en ,825 (ver tabla 5).

Así, un estudio titulado *Responsabilidad Social Corporativa y su relación con la gestión del talento en las organizaciones* mostró que existe una estrecha relación entre capital humano y responsabilidad social. También pretende mejorar el desempeño de los empleados, aumentar la motivación para trabajar, mejorar la satisfacción laboral, así como potenciar el sentido de pertenencia a la empresa y la participación activa en la sociedad.

Tabla 7
Matriz de componentes rotados^a

	Componente		
	Derechos humanos	Prácticas laborales	Medio ambiente
La empresa impide la discriminación por cualquier condición.	,564	,198	,172
El trabajador percibe de la empresa una remuneración equitativa y satisfactoria.	,754	,140	,338
La empresa impide labores forzadas y el empleo de trabajadores menores de edad.	,661	,232	,209
Hay respeto por los derechos humanos.	,802	,202	,227
La organización tiene calidad de trabajo seguras y saludables.	,732	,203	,276
La organización cuenta con un cronograma de trabajo y descanso óptimo.	,769	,217	,255
Existencia de respeto por las prácticas laborales realizadas en la organización.	,797	,195	,254
Planificaciones para la conservación del medio ambiente.	,391	,055	,658
Promueve la disminución en el consumo de energía y agua.	,548	,195	,488
Existe organización, aplicación y respeto ambiental	,527	,244	,570
Reverencias laborales.	,122	,813	,145
La organización cuenta sagazmente para condenar a los trabajadores que realicen prácticas corruptas o no cumplan con el código de ética	,232	,829	,229
La empresa brinda información a los empleados acerca de la Responsabilidad Social Empresarial.	,147	,797	,351

La empresa registra las opiniones de sus clientes para brindar una mejora en sus productos y servicios.	,229	,843	,066
La empresa sostiene información de riesgo a los consumidores.	,322	,836	,131
Ética acerca de los asuntos de los consumidores	,232	,839	,163
La empresa sustenta cronogramas comunitarios y organizaciones no gubernamentales.	,240	,151	,756
La empresa sustenta en la estructura de centros educativos o recreativos para la comunidad.	,226	,190	,785
La organización brinda apoyo a la participación y desarrollo de la comunidad.	,242	,233	,825
Existencia del desempeño de responsabilidad social empresarial.	,343	,249	,726

La Figura 2 muestra un gráfico del sedimento obtenido del EFA, que incluye una representación gráfica de la magnitud de los autovalores o autovalores. Por tanto, para componentes seleccionados superiores a 1, es necesario tener en cuenta el punto de inflexión en el que los valores propios dejan de formar pendientes y comienzan a disminuir con una pequeña pendiente que representa el criterio de varianza descendente. Sin embargo, encontramos que los tres componentes principales son mayores que 1 y explican el 68,89% de la varianza, lo que significa que las tres primeras variables del modelo explican el 68,8% del problema original, lo que resulta en una pérdida del 31,11% del original. información representada por las 20 variables iniciales (ver Tabla 4).

Figura 2

Gráfico de sedimentación

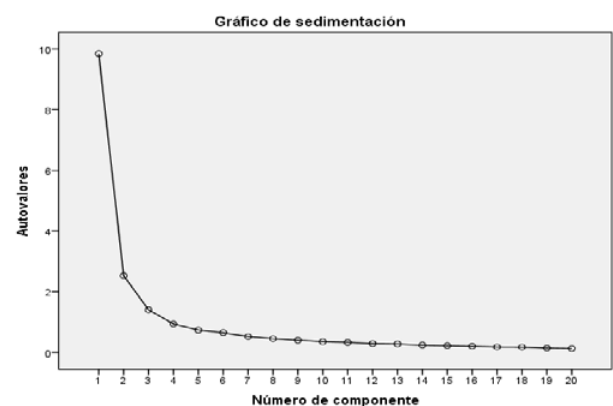
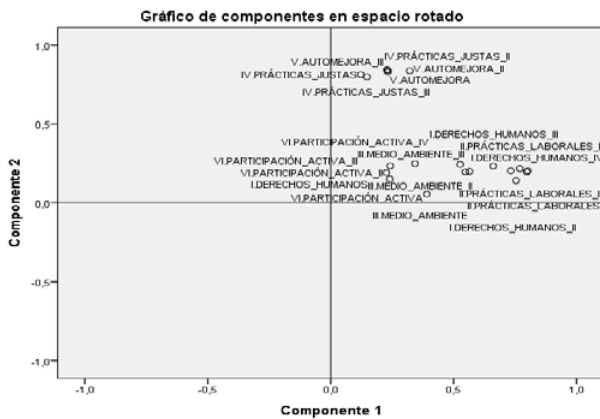


Figura 3

Gráfico de componentes rotados



El Gráfico de componentes en espacio rotado o saturación, muestra las correlaciones entre variable y componente. Por lo tanto, se visualiza la ubicación en el espacio tridimensional los indicadores que mantienen un alto coeficiente factorial en cada uno de los 3 componentes (Figura 3). Mientras que, en la opción de Extracción no se restringió el número de factores a anular. La cercanía o proximidad del indicador a uno de los ejes expresa que ese indicador está saturado por el componente más próximo a él.

Conclusiones

Los resultados mostraron que brindar un trabajo de calidad a los empleados, tener una estrategia que se preocupe por el medio ambiente, tomar en cuenta las opiniones de los consumidores y la participación activa de la comunidad son factores que inciden positivamente en la salud de los empleados, percepción del capital humano sobre el grado de responsabilidad social. Por ello, evalúa el comportamiento responsable hacia los negocios y analiza la responsabilidad social empresarial desde la perspectiva del capital humano y la relación con el cliente. Pues como asevera Solarte (2016) en su estudio denominado Gestión humana y responsabilidad social empresarial: un enfoque estratégico para la vinculación de prácticas responsables a las organizaciones asevera que los sistemas de valores y principios entre la concepción y trato de las personas son el componente fundamental de muchas de las prácticas de responsabilidad social que se aplican en la empresa, pues, mantienen un ambiente laboral armónico

Conocer la responsabilidad social nos permite conocer el comportamiento responsable desde diferentes ángulos. Asimismo, los resultados confirman la credibilidad de la norma ISO 26000 para la realización de estudios sobre responsabilidad social y capital humano, donde el modelo propuesto muestra los aspectos que se consideran tanto para el diagnóstico y tratamiento, los derechos humanos y el derecho al respeto al medio ambiente. Por lo tanto, recomendamos una mayor investigación desde la perspectiva de las partes interesadas, con el fin de evaluar y comparar la efectividad del desempeño responsable de la empresa. Por ello, se recomienda continuar con el estudio desde una perspectiva de grupos de interés, con el fin de evaluar y contrastar el desempeño responsable de la organización. En contraste con esto, el estudio *Responsabilidad social orientada a los recursos humanos, compromiso organizacional e impacto sobre la rentabilidad de la firma. Estudio exploratorio*, que asevera que, la responsabilidad social asumida por una compañía, con referentes a la identidad social y a los paradigmas de atracción-similitud, promueven directamente sobre los recursos humanos y obtienen una respuesta favorable en la imagen corporativa y consecuentemente la productividad de la empresa.

Referencias bibliográficas

Arena, M., Azzone, G., & Mapelli, F. (2018). What drives the evolution of Corporate Social Responsibility strategies? An institutional logics perspective. *Journal of Cleaner Production*, 171, 345–355. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.09.245>

Buitrago, K., & Pabón, J. (2021). Revisión de literatura sobre los recursos humanos y la responsabilidad social empresarial. *Revista de Ingenierías Interfaces*, 4(1), 1–11.

García Solarte, M., & Duque Ceballos, J. L. (2015). Gestión humana y responsabilidad social empresarial: un enfoque estratégico para la vinculación de prácticas responsables a las organizaciones. *Libre Empresa*, 9(1), 13–37. <https://doi.org/10.18041/1657->

2815/libreempresa.2012v9n1.2965

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Lucio, P. B. (2014). Metodología de la Investigación. In M. Toledo (Ed.), *Animal Genetics* (Sexta). McGraw Hill.

Hurtado Morales, J. A. (2012). *La representación social de reciclaje y cuidado del entorno, una propuesta de aula para la educación media.*

López, A., Ojeda, J. F., & 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. <https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2016.01.001>

Palacio, A., Mantilla, D., & Arias, H. (2017). Responsabilidad Social en Ecuador: estudio de caso Adelca y Unilever. *Área Del Conocimiento: Administración de Empresas; Responsabilidad Social Empresarial*, 148(1), 148–162.

Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 10(20). <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>

Pintado, M. (2021). Responsabilidad social gubernamental para empoderamiento femenino en la región Lambayeque. *PINTADO, M.D.P.*, 8(1), 2013–2015.

Rea, A. R., & Paspuel, V. J. (2017). Modelo de gestión empresarial para la conversión de empresas tradicionales a ecoempresas en el Ecuador. *Revista Publicando*, 11, 23.

Román, D. (2017). Departamento de ciencias económicas administrativas y de comercio. *Contaduría y Administración*, 62(1), 105–122.